



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-117-029/2009.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a dr. Sőre Zsolt szabályozási és jogi igazgató által képviselt **Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.** (Budapest) ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indított eljárásban - nyilvános tárgyaláson - meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, hogy a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékával kapcsolatban fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított.

A Versenytanács kötelezi a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.-t 40.000.000 Ft (Negyvenmillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei 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 a „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékával kapcsolatban tanúsított kereskedelmi gyakorlatával megsértette-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezéseit.

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.

3. Az eljárás alá vont 2008. évi nettó árbevétele közel 144 milliárd Ft volt.

4. Az elmúlt években több alkalommal került megállapításra, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított, illetve fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, megsértve ezzel a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.), illetőleg az Fttv. rendelkezéseit (Vj-6/2004., Vj-150/2004., Vj-75/2005., Vj-188/2005., Vj-142/2006., Vj-169/2006., Vj-176/2007., Vj-6/2009.).

II.

Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

5. Az eljárás alá vont 2009. július 13. 00.00 órától 2009. szeptember 10. 24.00 óráig (alapvetően mobiltelefonon mint fő kommunikációs csatornán) bonyolította le „Nyári SMS promóció” elnevezésű marketing akcióját. A „Nyári SMS promóció” elnevezésű játék keretében

- a fogyasztók (a játékszabályzatban rögzített szabályok szerint) naponta megnyerhették a 60 db bruttó félmillió Ft értékű nyaralás egyikét, amelyet egy utazási iroda biztosított utazási utalványok formájában,
- fődíjként a játék végén egy 16 millió Ft értékű sífoki nyaraló került kisorsolásra.

Az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal Központi Hivatalának Szerencsejáték Felügyeleti Főosztálya 2010. január 25-i keltezésű határozatában szerencsejáték engedély nélküli szervezése miatt 5.000.000 Ft bírság megfizetésére kötelezte az eljárás alá vontat a „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékkal kapcsolatban.

6. A „Nyári SMS promóció” játék hivatalos játékszabályzata szerint

- a játék az eljárás alá vont 1777-es emeldíjas telefonszámán elérhető háttérkép tartalomszolgáltatásához kapcsolódik. A tartalomszolgáltatás úgy vehető igénybe, hogy tetszőleges tartalmú, akár üres, emelt díjas SMS-t küld az előfizető a 1777-es emeldíjas telefonszámra. Az emeldíjas SMS-ért fizetendő ellenérték (az emelt díj) bruttó 250 HUF (200 forint +ÁFA),
- az eljárás alá vont a promóciós játék időtartama alatt és kizárólag azon ügyfeleinek, akik korábban kifejezetten hozzájárultak ahhoz, hogy őket az eljárás alá vont marketing célú ajánlatokkal megkeresheti, SMS-t küld (a továbbiakban: tájékoztató SMS), amelyben tájékoztatja őket a tartalomszolgáltatáshoz kapcsolódó promóciós játékról,
- a nyereményjátékban azok az előfizetők is részt vehetnek, akik marketing kommunikációs eszközökből szereztek tudomást (pl. ügyfél tájékoztató szórólap) a nyereményjátékról. Ezen előfizetők is az alábbi regisztrálást követően vehetnek részt a promóciós játékban,
- a promóciós játékra való regisztrálás az eljárás alá vont részére elküldött SMS-sel történik az alábbiak szerint:
 - az előfizető a 1777-es számra elküldi a „NYARALÁS” szót (amely SMS 1777-es számra történő elküldése emeldíjas, bruttó 250 Ft, s feljogosít a tartalomszolgáltatás igénybevételére),

- ha az előfizető a 1777-es számra elküldte a „NYARALÁS” szót, erre a promóciós játék időtartama alatt az eljárás alá vont válasz SMS-t (a továbbiakban: részvételre felhívó SMS) küld, amelyben az eljárás alá vont
 - az előfizetőt felkéri az azonosításához szükséges név megadására,
 - tájékoztatja az előfizetőt, hogy a részvételre felhívó SMS kézhezvételét követően a promóciós játék időtartama alatt a 1777-es számra legelőször elküldött és a részvételi nevét tartalmazó SMS (azaz a regisztrációs SMS, lásd alább) elküldésével a résztvevő kifejezetten elfogadja a játékszabályzatban foglaltakat,
- a regisztráláshoz az előfizető a fenti felhívást követően köteles további SMS-t küldeni a 1777-es számra, amelyben egyidejűleg köteles a részvételi nevét megadni (a továbbiakban: regisztrációs SMS). A regisztrációs SMS elküldése a 1777-es számra belföldről díjmentes,
- az adatok megadását és elküldését követően az eljárás alá vont SMS-ben megerősítő választ küld (regisztrációs visszaigazolás),
- a napi nyeremény feltétele, hogy legyen a résztvevőnek a sorsolást megelőző napon helyes választ tartalmazó SMS-e, azzal, hogy
 - az érvényes regisztrációt megelőző valamennyi emelt díjas SMS, a regisztrációs SMS kivételével, valamint a játékszabályzatnak megfelelően az érvényes regisztrációt követően a promóciós játék időtartama alatt bármikor elküldött, a feltett kérdésekre helyes választ tartalmazó SMS újabb nyerési esélyt jelent a promóciós játékban az elküldést követő összes napi sorsoláson, feltéve, hogy a résztvevő legalább egy, a promóciós játékkal összefüggésben küldött emeltdíjas helyes válasz SMS-e az adott sorsolás napját megelőző naptári napon beérkezett az eljárás alá vonthoz,
 - a promóciós játék során a résztvevőt a tartalomszolgáltatás vásárlásához, a vásárlások időzítéséhez és a feladott kérdésekre adott válaszaihoz kapcsolódóan változó mértékű részvételi pont illeti meg. Minden egyes részvételi pont egy-egy részvételi lehetőséget biztosít a sorsoláson,
 - a résztvevőnek az SMS-ben kapott kérdésekre meghatározott időn belül kell helyesen válaszolnia,
 - a regisztrációt követően a játékban a 1777-re küldött további SMS-ek emelt díjasok,
- a főnyeremény sorsolásán az addigi érvényes pontjaival helyes választ tartalmazó SMS nélkül is részt vehet az érvényes regisztrációval rendelkező előfizető,
- a promóciós játékról „leiratkozni” bármikor lehetséges a „STOP” szó 1777-re történő elküldésével, amely SMS díjmentes, mely díjmentesség a gyakorlatban a standard emeltdíjas SMS árának, bruttó 250 forintnak 72 órán belüli jóváírását jelenti. „Leiratkozás” esetén a fogyasztó az addig szerzett pontjait elveszti, a leiratkozást követően a sorsolásokon való részvételre nem jogosult.

Az SMS mint a kereskedelmi kommunikáció eszköze

7. Az alábbi táblázat összefoglaló jelleggel mutatja be, hogy SMS-ek révén milyen folyamaton keresztül zajlott a promóciós játék:

	SMS	Fogyasztó küldi (Ft/SMS)	Fogyasztó kapja	SMS-ben szereplő tájékoztatás
1. lépés (kivéve, ha a fogyasztó az eljárás alá vont megkeresése nélkül jelentkezett a játékra)	Tájékoztató SMS a játékról		X	<p>1. változat A Vodafone 60 nyaralást és 1 nyaralót sorsol! Küldd a NYARALAS szót a 1777-re és legyél Te a mai nyertes! Info: www.vodafone.hu/1777 250 Ft/háttérkép/SMS</p> <p>2. változat Csak Vodafone ügyfeleknek: Nyerj nyaralást minden nap és 1 balatoni nyaralót! Küldd NYARALAS a 1777-re most és nyerj! Info: www.vodafone.hu 250 Ft/háttérkép/SMS</p> <p>3. változat 60 nyaralás és 1 balatoni nyaraló kizárólag Vodafone ügyfeleknek! Küldd NYARALAS a 1777-re most, hogy nyerhess! Info: www.vodafone.hu/1777 250 Ft/háttérkép/SMS</p> <p>4. változat A Vodafone 60 db 500.000 Ft-os nyaralást és egy 16 milliós balatoni nyaralót sorsol! Küldd NYARALAS a 1777-re nyerj már ma! www.vodafone.hu 250 Ft/háttérkép/SMS</p>
2. lépés	„NYARALÁS” szó megküldése	X (250 Ft)		NYARALAS
3. lépés	Részvételre felhívó SMS (1-3 percen belül)		X	<p>1. változat Szia! 1 Balatonparti nyaraló és 60 álomnyaralás vár rád a Vodafone-tól. Küldd el a neved (pl. László) SMS-ben az 1777-re INGYEN és kezdj a játéknak!</p> <p>2. változat Szia! A balatoni nyaraló és 60 nyaralás a Vodafone-tól Rád vár! Küldd neved (pl. Imre) díjmentes SMS-ben a 1777-re és kezd a játékot! Info: www.vodafone.hu/1777</p>
	Tájékoztató SMS (1 órán belül)		X	<p>1. változat Válogass a háttérképek közül! Letöltéshez és infokért látogass el a www.vodafone.hu/1777-ra. Minden helyes válasz újabb pontot ér! 250Ft/háttérkép/SMS</p> <p>2. változat Kedved szerint választhatsz a háttérképek közül! A letöltéshez látogass el a www.vodafone.hu/1777 honlapra. Minden SMS 1 újabb háttérképet ad.</p>
4. lépés	Regisztrációs SMS	X (0 Ft)		[a fogyasztó által megküldött név]
5. lépés	Névre szóló, regisztrációt követő SMS (1-3 percen belül)		X	<p>2009. július 13. 00.00 óra és 2009. július 15. 14.00 óra között regisztrált fogyasztóknak: Szia%CN%! 40 pontod van! Kérdéseket kapsz. A helyes válaszok után 10 vagy több pont jár. Meglepetések és bonuszpontok segítenek nyerni! Jön a kérdés...</p> <p>2009. július 15. 14.00 óra után regisztrált fogyasztóknak: Szia%CN%! 40 pontod van! Kérdéseket kapsz. Helyes válaszáért legalább 10 pont jár. Meglepetések és bónuszok segítenek nyerni. Minden küldött SMS-ed 250 Ft.</p>
	Tudásalapú SMS (1-3 percen belül)		X	[pontokkal kapcsolatos tájékoztatás, a két opció], az SMS díja feltüntetésének mellőzésével
6. lépés	Válasz a tudásalapú SMS-re	X (250 Ft)		[választás a két opció közül]
7. lépés	Naponta emlékeztető SMS-ek, tudásalapú SMS-ek, mobilhirdetések		X	

8. A fentiekben ismertetett SMS-ek mellett az eljárás alá vont az alábbi kommunikációs eszközöket alkalmazta:

9. Saját honlap

„Főoldal” fül alatt

Vodafone NYÁR!

Küldd el a NYARALÁS szót a 1777-re és háttérképek letöltése mellett nyereményekért is játszatsz! 250 Ft/háttérkép, DÍJMENTES regisztráció.

ÁLOMUTAZÁS NAPONTA, 60 napon át!

Részletek

És a fődíj: Egy balatonparti NYARALÓ!

Részletek

„Hogyan jelentkeztek” fül alatt

Hogyan jelentkeztek?

A részvétel igen egyszerű: Küldd Vodafone-os számodról a NYARALÁS szót a 1777-re és máris Tiéd a csodás háttérképek egyike! A nyereményjátékba lépéshez kövesd az SMS-es instrukciókat, és szórakozva nyerheted meg a 60 álomutazás egyikét, vagy a Balatonparti Nyaralót!

LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE

1. Küldd el SMS-ben a NYARALÁS kódot a 1777-re (250 Ft/SMS)
2. A válasz SMS-ben információkat kapsz a nyereményjátékra és a háttérkép letöltésére vonatkozóan.
3. Regisztrációhoz mindössze küldd el a nevedet a 1777-re – pl. Tamás. A regisztrációs SMS díjmentes!
4. Ha a regisztráció sikeres, köszöntünk a játékban – máris 40 ponttal vehetsz részt az első napi sorsoláson!
5. Ezután érkezik első kérdésed, 2 lehetséges válasszal. Minden helyes válaszért legalább 10 pont jár – rossz válaszért nem jár pont. A várható pontértéket mindig megkapod a kérdés mellé.
6. Küldd el SMS-ben a 1777-re a helyes válasz számát (1 vagy 2)
7. A válasz SMS-ből megtudod, hogy helyesen vagy helytelenül válaszoltál. És már érkezik is a következő kérdés!
8. Válaszolj meg minél több kérdést helyesen, így egyre több pontod lesz, melyek mind újabb esélyt jelentenek a napi játékvégi sorsoláson.

Természetesen minden 1777-re küldött, díjazott SMS-sel 1-1 háttérképet vásárolhatsz. A háttérképeket letöltheted a mobilodra, vagy elküldheted ismerőseidnek!

Minden kedden, szerdán, csütörtökön és pénteken 10 órakor a sorsolás után kihirdetjük az előző napi nyertest. Minden hétfőn 10:00 órakor 3 napot sorsolunk: 1 pénteki, 1 szombati, és 1 vasárnapi nyertest hirdetünk ki.

A játékosnak legalább egy üzenetet kell elküldenie 00:00:01 és 23:59:59 között, hogy részt vehessen az aznapi nyereményért folyó versenyben. Pl. legalább 1 SMS-t kell elküldened hétfőn 00:00:01-től 23:59:59-ig, hogy a hétfői nyereményért harcban legyél a másnapi (keddi) sorsoláson.

A sorsoláson minden, az adott nap éjfélig szerzett pontszám részt vesz! Azaz a pontok a játék folyamán folyamatosan összeadódnak és soha nem vesznek el!

A nyereményjáték utolsó napját követő napon, szeptember 11-én, 10:00 órakor, még egy játékost sorsolunk ki, az igazi nagy Nyerőt, aki egy álomnyaralót nyer a Balaton partján!

A fődíj sorsolásán természetesen minden pontoddal részt veszel, függetlenül attól, hogy mikor és hány SMS-t küldtél – azaz akár egyetlen, a játék első napján elküldött SMS-sel is megnyerhető a nyaraló.

A nyerteseket minden egyes sorsolás után telefonon értesítjük, a nyereményre való jogosultságukat minden esetben megállapítjuk, elkérjük a személyi adataikat, valamint tájékoztatjuk őket arról, hogy milyen úton vehetik át a nyereményeket.

„Nyeremények” fül alatt

2009. július 13-tól szeptember 10-ig minden Vodafone előfizető, aki a „Vodafone nyár” SMS kampányban részt vesz, nyerhet.

Minden nap, egy bruttó 500.000 forint értékű álomutazást – az úticélt, az utazás idejét, a résztvevők számát és az utazási módot a napi nyertes választhatja ki a Tensi katalógusából!

Ha ez még nem lenne elég, a játék fődíjának nyertese egy Balatonparti Álomnyaralóval gazdagodik, így tetszése szerint bármikor pihenhet Siófok Aranypartján!

A játék napi nyereményeiről és a fődíjról további részletek a játékszabályzatban.

„Hasznos tanácsok” fül alatt

Éleszd fel pontjaidat!

Minden nap az első SMS-ed az összes addig gyűjtött pontodat behozza a játékba! Akár helyesen válaszolsz, akár helytelenül, vagy éppen csak a NYARALÁS kódot küldöd el a 1777-re, az összes felhalmozott pontod is részt vesz a sorsoláson!

Pontgyűjtés

A játék során számos alkalommal lesz lehetőség „bónuszpontokat” gyűjteni, ezek nagymértékben növelik összpontszámodat. Használd ki a lehetőséget, keresd a meglepetéseket és adj helyes választ minél több kérdésre!

„Nyertesek” fül alatt

A nyertesek felirat alatt egy naptár található.

Napi nyertes

B. Levente

Alatta egy naptár található.

„Játékszabályzat” fül alatt

Nyári SMS promóció

[Hivatalos Játékszabályzat érhető el, amely egyebek között rögzíti, hogy

- a promóciós játékról leiratkozni bármikor lehetséges a „STOP” szó 1777-re történő elküldésével, s a leregisztráló SMS díjmentes,
- a regisztrációt követően a játékban a 1777-re küldött további SMS-ek (függetlenül attól, hogy azok helyes választ tartalmaznak-e a feltett kérdésre) emelt díjas SMS-ek]

„Letölthető háttérképek” fül alatt

Üdvözlünk a Vodafone Nyár háttérkép szolgáltatásánál!
Jelentkezz be, hogy megnézhesd a háttérképeidet!
Mobil szám (pl. 701234567):
Kód:
Bejelentkezés
A kódod megszerzéséhez vagy a kód megszerzéséhez kattints ide.
Mobil szám (pl.:701234567)
A kódodat a fent megadott mobil számra küldjük el SMS-ben.
Küldés

A print screenek alatt minden esetben látható az alábbi felirat

Copyright@ Vodafone 2009
Ügyfélszolgálati szám: 1270
Az SMS ára: bruttó 250 Ft/SMS

10. A1 méretű, a Vodafone boltokban elhelyezett plakát (vásárláshelyi reklámanyag)

500.000 Ft értékű utazási utalvány minden nap, 60 napon keresztül
Vásárolj SMS-ben háttérképet, regisztrálj díjmentesen és játssz!
Fődíj egy Balaton parti nyaraló
Egyre többet adunk
Küldd a NYARALÁS szót a 1777-re az SMS díja bruttó 250 Ft
Olvasd el a részvételi feltételeket!

Az apró betűs részben az alábbi tájékoztatás szerepel:

Ha Vodafone-os vagy, vásárolj emelt díjas SMS-ben (bruttó 250 Ft) háttérképet a kollekciónkból a 1777-es számon, majd egy újabb, díjmentes SMS-sel regisztrálj és játssz! A regisztrációt követően minden helyes választ tartalmazó SMS-sel bővítheted háttérkép gyűjteményed és egyúttal nyerési esélyeidet is a másnapi utazási utalvány nyereségre. A fődíj sorsolásának időpontja: 2009. szeptember 11. Egy SMS ára 250 Ft. A játékban való részvételhez a NYARALÁS szót kell elküldeni SMS-ben a 1777-es számra. A promóciós játék 2009. július 13-tól szeptember 10-ig tart. A promóciós játékban való részvétel regisztrációhoz kötött, annak elmaradása esetén a Résztvevő a sorsolásban nem vesz részt, azonban a megvásárolt tartalomra jogosult. További információ, nyeremények listája, sorsolási időpontok a www.vodafone.hu/1777 weboldalon, üzleteinkben és a 1270-es ügyfélszolgálati számon kérhető. A Hivatalos Játékszabályzat módosításának jogát fenntartjuk! A játékban kizárólag 18 éven felüli Vodafone előfizetők vehetnek részt.
A játék lemondásához küldd a STOP szót 1777-re!

11. A Vodafone boltokban elhelyezett szórólap (vásárláshelyi reklámanyag)

Vodafone
500.000 Ft értékű utazási utalvány minden nap, 60 napon keresztül
Egyre többet adunk

Az apró betűs részben az alábbi tájékoztatás szerepel:

Ha Vodafone-os vagy, vásárolj emelt díjas SMS-ben (bruttó 250 Ft) háttérképet a kollekciónkból a 1777-es számon, majd egy újabb, díjmentes SMS-sel regisztrálj és játssz! A regisztrációt követően minden helyes választ tartalmazó SMS-sel bővítheted háttérkép gyűjteményed és egyúttal nyerési esélyeidet is a másnapi utazási utalvány

nyereményre. A fődíj sorsolásának időpontja: 2009. szeptember 11. Egy SMS ára 250 Ft. A játékban való részvételhez a NYARALÁS szót kell elküldeni SMS-ben a 1777-es számra. A promóciós játék 2009. július 13-tól szeptember 10-ig tart. A promóciós játékban való részvétel regisztrációhoz kötött, annak elmaradása esetén a Résztevő a sorsolásban nem vesz részt, azonban a megvásárolt tartalomra jogosult. További információ, nyeremények listája, sorsolási időpontok a www.vodafone.hu/1777 weboldalon, üzleteinkben és a 1270-es ügyfélszolgálati számon kérhető. A Hivatalos Játékszabályzat módosításának jogát fenntartjuk! A játékban kizárólag 18 éven felüli Vodafone előfizetők vehetnek részt.

A játék lemondásához küldd a STOP szót 1777-re!

Vásárolj SMS-ben háttérképet, regisztrálj díjmentesen és játssz! Küldd a NYARALÁS szót a 1777-re!

Az SMS díja bruttó 250 Ft

Fődíj: egy Balaton parti nyaraló

További nyeremények:

60 db, egyenként bruttó 500 000 Ft értékű utazási utalvány, amelyet naponta sorsolunk ki.

A regisztrációt követően minden helyes választ tartalmazó SMS-sel bővítheted háttérkép gyűjteményed és egyúttal nyerési esélyeidet is a másnapi utazási utalvány nyereményre.

A játék menete:

1. lépés: Küldd a NYARALÁS szót SMS-ben a 1777-re (az SMS díja bruttó 250 Ft)
2. lépés: A küldött SMS-sel jogosult vagy az általad kiválasztott mobil háttérkép letöltésére a www.vodafone.hu/1777-es weboldalon keresztül.
3. lépés: A játékban való részvételhez küldünk neked egy információs SMS-t. Elfogadod a feltételeket, mindössze a nevedet kell válasz SMS-ben elküldenöd a regisztrációhoz. A regisztráció belföldről ingyenes.

Az apró betűs részben az alábbi tájékoztatás szerepel:

A játék lemondásához küldd a STOP szót a 1777-es számra.

A játék 2009. szeptember 10-ig tart.

12. Feltöltő kártyás ügyfeleknek küldött heti egyenleg tájékoztató SMS

1. változat

Szeretnél 1 háttérképet mobilodra, amivel egy balatoni nyaralót is nyerhetsz? Küldd el a NYÁR szót a 1777-re! 250 Ft/SMS

2. változat

Nyernél egy balatoni álomnyaralót vagy a 60 nyaralás egyikét? Küldd a NYÁR szót a 1777-re és a Tiéd lehet! 250 Ft/SMS

13. 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtó kommunikációs anyag

Teljes értékű internet, vírusvédelemmel
és

„Vodafone Nyár” – nyerj Balaton parti nyaralót vagy álomnyaralást a Vodafone-tól

...

„Vodafone Nyár” – nyerj Balaton parti nyaralót vagy álomnyaralást a Vodafone-tól

Július 13. és szeptember 10. között napi egy bruttó 500.000 forint értékű álomnyaralást és fődíjként egy 16 millió forint értékű nyaralót nyerhetnek a Vodafone ügyfelei

A „Vodafone Nyár” játékban résztvevő Vodafone ügyfelek az egyik háttérkép letöltő tartalomszolgáltatás népszerűsítése kapcsán július és szeptember között pontokat gyűjthetnek a különböző tudásalapú kérdések SMS-ben történő helyes megválaszolásával, mellyel naponta megnyerhetik a 60 db bruttó félmillió forint értékű álomnyaralás egyikét, melyet a Tensi Utazási Iroda biztosít utazási utalványok formájában. A nyereményjáték végén az összes játékos között kisorsolásra kerülő fődíj egy 16 millió forint értékű nyaraló Siófokon, a Balaton partján.

A szeptemberig tartó „Vodafone Nyár” SMS promócióban való részvételhez először a 1777-es számra kell elküldeni a „NYARALÁS” szót rövid szöveges üzenetben, majd a választott játékos nevet. A regisztrációs SMS díjmentes, a kérdések megválaszolásához a 1777-es rövid hívószámra kell emelt díjas, bruttó 250 forintos SMS-eket küldeni.

A „Vodafone Nyár” promóciós nyereményjáték részleteiről további információ a Vodafone márkaboltokban, illetve a www.vodafone.hu/1777 honlapon és a Vodafone Live!-on található.

További információ:

Kontakt személyek elérhetőségével

14. IVR

2009. július 13-15. között az automatikus hangbemondásos ügyfélszolgálat által nyújtott tájékoztatás (Interactive Voice Response, a továbbiakban: IVR) az alábbiakat tartalmazta:

Szeretnéd megnyerni a balatoni álomnyaralót?

A 60 nap 60 álomutazás játék minden Vodafone ügyfél számára elérhető, aki a promóciós időszak alatt 2009. július 13. és szeptember 10. között háttérképet vásárol a 1777-re küldött, NYARALÁS szót tartalmazó SMS-sel, majd nevével díjmentesen regisztrál. Egy háttérkép ára bruttó 250 forint. A megvásárolt háttérképek és a 60 nap 60 álomutazás promóciós játékról szóló bővebb információ a www.vodafone.hu/1777 honlapon található. Az első háttérkép vásárlását követően lehetőség nyílik a promóciós játékra való regisztrációra, amelyet a 1777-re küldött, a játékos nevét tartalmazó díjmentes SMS-sel lehet megtenni. 60 napon át minden nap kisorsolásra kerül egy bruttó fél millió forint értékű utazási utalvány azon játékosok közt, akik aznap legalább egy háttérképet vásároltak. A játékosok napi nyerési esélyét növeli az összes addig küldött háttérkép-vásárló SMS. Sőt, a nyereményjáték végén valamennyi játékos között, aki a nyereményjáték időtartama alatt legalább 1 háttérképet vásárolt egy balatoni álomnyaraló kerül kisorsolásra. A játék menetéről, az adatvédelemről, a szabályokról, a nyereményekről és a nyertesekről részletes információ a www.vodafone.hu/1777 internetes oldalon található.

2009. július 15. után

„Szeretnéd megnyerni a balatoni álomnyaralót? A 60 nap 60 álomutazás játék minden nem céges előfizetéssel rendelkező Vodafone ügyfél számára elérhető, aki a promóciós időszak alatt 2009. július 13-a és szeptember 10-e között háttérképet vásárol a 1777-re küldött, NYARALÁS szót tartalmazó SMS-sel, majd nevével díjmentesen regisztrál. A promóciós játék során minden a regisztrációt követően a 1777-re küldött SMS díja bruttó 250 Ft. Részletes információ a www.vodafone.hu/1777 internetes oldalon található.”

Business consumer szöveg:

„Felhívjuk tisztelt üzleti ügyfeleink figyelmét, hogy a „Vodafone Nyár” emelt díjas SMS promóció kizárólag lakossági ügyfeleknek szól, így ebben a játékban üzleti ügyfeleinek most nem vehetnek részt. Köszönjük megértésüket!”

15. 2009. augusztus 13. és 28. között megküldött számlaboríték

500 000 Ft értékű utazási utalvány
minden nap, 60 napon keresztül

16. Emlékeztető SMS-ek, tudásalapú SMS-ek, az eljárás alá vont egyes szolgáltatásait népszerűsítő SMS-ek

A regisztrációs folyamat (ideértve az eljárás alá vont által megküldött regisztrációt követő, névre szóló SMS-t is) után

- a fogyasztó akkor is kapott naponta tudásalapú SMS-t, ha azokra nem (akár egyetlen egyre sem) válaszolt (pl. A MAGYAR CSODALÓ 1=OVERDOSE 2=FURGELAB; UTAZZUNK! TISZA, M5, DOM. MI JUT ESZEDBE? 1=KECSKEMET 2=SZEGED).
- emellett a fogyasztó naponta emlékeztető SMS-t is kapott, a nyereség felemlítése mellett felhívással a kérdések megválaszolására, így például a Versenytanács előtt ismert konkrét esetben az alábbiak szerint (lásd a vizsgálati jelentés 3. számú mellékletét, Vj-117-020/2009.):
 - Eszter, 40 pontod van és már csak 11 óra van hátra egy Álomnyaralás megnyerésére. Használd a mai meglepetéseket, sokszorozd pontjaidat!
 - A tegnapi álomnyaralás is megtalálta nyertesét! Lehet, hogy a mai éppen Téged keres, Eszter! Válaszolj a következő kérdésre, növeld az esélyed!
 - Új nap, újabb Vodafone-os nyertes! Válaszolj az érkező kérdésre Eszter, lehet éppen ezzel Tied a mai Álomnyaralás és a Balatoni Nyaraló!
 - Reméljük, jól telik a szombatod. Még élvezetesebb lenne egy saját BALATONPARTI NYARALÓBAN, ugye Eszter? Játssz bátran és növeld tovább esélyeidet!
 - Szia Eszter! Alig 5 óra maradt, hogy a mai 500.000 forintos Álomnyaralásért játssz! Bármit válaszolsz a kérdésre, mind a 40 pontod aktív lesz ma is!
 - Eszter, van ma már 40 pontod, de csak pihengetnek! Ha a következő kérdésre válaszolsz, mind játékban lesz a mai 500.000 forintos Álomnyaralásért is!
 - Eszter Merre jársz? A 16 milliós Balatoni Nyaralóhoz már gyűjtöttél 40 pontot. Aktiváld összes pontodat 1 SMS-sel a mai 500.000 forintos nyaraláshoz is!
- a promóciós játék időtartama alatt a fogyasztó részére az eljárás alá vont egyéb szolgáltatásait népszerűsítő SMS-ek is megküldésre kerültek, így például
 - Nyerj egy csúcs mobiltelefont! Nyisd meg a telefonod böngészőjét és tölts le legalább kettő díjmentes tartalmat (játék, zene, háttérkép)! Sorsolás szeptember 30-án. Ráadásul most díjmentesen 1 MB adatforgalmat adunk a böngészéshez! Egyre többet adunk! Vodafone***Mobilhírdetés
 - Komoly társkereső-komoly kapcsolatokhoz. <http://live.vodafone.com/cae/3pi/display.do?nodeName=3pi-sanoma-startrandi>
***Vodafone Mobilhírdetés

III. Az eljárás alá vont előadása

17. Az eljárás alá vont előadta,

- tevékenysége nem sértette az Fttv.-ben foglaltakat, tájékoztatása során – természetesen figyelemmel az egyes kommunikációs eszközök korlátaira – tényszerű tájékoztatást adott a promócióról, az abban való részvétel feltételeiről, tájékoztatásában sem valótlan sem megtévesztő elemek nem voltak. Mindezt alátámasztják a promóció kapcsán készített ügyfélelégedettség felmérés eredményei,
- a „Nyári SMS promóció” egy háttérkép letöltő tartalomszolgáltatás népszerűsítése érdekében létrehozott marketing akció volt, amely az előfizetők számára közzétett játékszabályzat szerint került megszervezésre és lebonyolításra. A játékszabályzat az eljárás alá vont weboldalán került közzétételre. A promóció menetét, a részvétel feltételeit, a feleket megillető jogokat és kötelezettségeket a részletesen tartalmazó játékszabályzat fontosságára a promócióban használt kommunikációs eszközökön keresztül következetesen felhívta a figyelmet, és tájékoztatást adott az elérhetőségéről. Játékszabályzatában az ügyfelek részére megadott minden szükséges tájékoztatást és a honlapon az ügyfelek számára mindvégig elérhető volt, amelyet a Versenytanács sem vitat,
- a promóció során az általa alkalmazott kereskedelmi kommunikációs eszközök, így a küldött SMS-ek, az A1 méretű, a Vodafone boltokban elhelyezett plakát (vásárláshelyi reklámanyag), a Vodafone boltokban elhelyezett szórólap (vásárláshelyi reklámanyag), a 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtó kommunikációs anyag és az IVR tartalmazták a honlapra történő hivatkozását. Az Fttv 7. §-a (2) bekezdésének megfelelően mindent megtett azért, hogy a kommunikációs eszközök nyújtotta terjedelmi korlátok és egyéb lehetőségek keretein belül valamennyi lényeges információt eljuttassa a fogyasztóhoz lehetőség szerint az adott eszközben, ennek hiányában a további információ szerzés helyét megjelölve, egyéb eszközben. Emlékeztetett rá, hogy az SMS terjedelmi korlátokkal bír, 160 karakter terjedelmű közlést tesz lehetővé,
- kereskedelmi gyakorlatának megítélése során az általa alkalmazott kommunikációs eszközöket összességében kell vizsgálat tárgyává tenni. Egy ilyen vizsgálat csak arra a megállapításra juthat, hogy a szükséges és kellő tájékoztatást megadta a fogyasztók számára,
- ha a fogyasztó bizonytalan volt a közlés tartalmának a megítélésében, akkor a honlapon megismerhette a részletes szabályokat,
- a fogyasztótól ésszerűen elvárható volt és szükségesnek mutatkozott, hogy
 - a figyelemfelhívás alapján meggyőződjön a részletekről,
 - ha valamely közlés tartalmában bizonytalan, úgy a számára megadott információs lehetőségekkel éljen és a megadott elérhetőségen kiegészítse ismereteit,
- valóban kaphatott egyéb - nem az eljárás alá vont által nyújtott - szolgáltatást népszerűsítő SMS-t egy játékra regisztrált ügyfél, de nem a játékra való regisztráció kapcsán, hanem csak akkor, ha korábban már regisztrált (feljelentkezett) a Vodafone Mobilhirdetés szolgáltatásra,
- az előfizetők megkeresésének gyakoriságát rendező belső szabályzata szerint eljáró eljárás alá vont törekedett arra, hogy saját szolgáltatásait népszerűsítő SMS-t ne kapjanak a 60 nap alatt azok az ügyfelek, akiket az SMS játék kapcsán felhívó SMS-sel megkeresett,
- a tájékoztató SMS-ek a szükséges és a kommunikációs eszköz által lehetővé tett információt és figyelemfelhívást tartalmazták, azzal, hogy valótlan tájékoztatási elemek nem kerültek feltüntetésre a kereskedelmi kommunikációkban. A később

megküldött SMS-ek pedig egyre több információhoz juttatták a játékost, tehát még ha elfogadást is nyerne azok megtévesztésre alkalmassága, akkor is csökkent a megtévesztő jelleg, a játékosok megismerték a játék menetét,

- a játék első két napja során az ügyfélszolgálatra (1270) beérkező ügyfélhívások tapasztalata alapján tájékoztatásában nagyobb hangsúlyt kapott, hogy a regisztrációhoz szükséges díjmentes SMS-t követően minden SMS díja bruttó 250 forint. A 2009. június 13-án indult játék tájékoztatásában 15-én változtatásokat eszközölt annak érdekében, hogy a játék még jobban megismerhető legyen a fogyasztók számára. Ezt megelőzően figyelemmel kísérte a játék menetét, a fogyasztói aktivitást, illetőleg a fogyasztói visszajelzéseket, valamint a SMS-ek számát. A cél az volt, hogy a fogyasztók számára érthető, elérhető és élvezhető játék kerüljön lebonyolításra. A módosítások révén egyrészt a 250 Ft-os díjtétel hangsúlyosabban került kiemelésre, másrészt egyéb kiegészítéseket is eszközölt:
 - a fogyasztók részére megküldött első SMS-ben nem hagyott üres sort az SMS árának közlése előtt, ezzel is még hangsúlyosabbá téve ezen közlést,
 - a regisztrációt visszaigazoló SMS-ben is feltüntetésre került, hogy minden SMS 250 Ft ellenében küldhető meg a fogyasztók részéről,
 - a feltöltő kártyás ügyfeleknek küldött heti egyenlegértesítő SMS is módosításra került,
 - az IVR szövegen is változtatott, amely így hangsúlyosabban közölte, hogy minden SMS díja 250 Ft, azzal, hogy IVR-ben már korábban is szerepelt a 250 Ft-ról való tájékoztatás,
- a tájékoztató SMS-ek és az egyenleg tájékoztató SMS-ek alapján egyetlen ügyfél sem értette félre, hogy csak egy utazást és egy nyaralót nyerhet, ilyen tárgyú panaszról nincs ismerete,
- az A1 méretű plakát és a szórólap tartalmazta a regisztráláshoz szükséges tájékoztatót. A részvételi feltételekből és számos más kommunikációs anyagból egyértelműen kiderült, hogy a sorsoláson részvételnek a feltétele az előző napon legalább egy helyes válasz megküldése. Az A1 méretű plakáton és a szórólapon található információ egyértelműen tájékoztatta a fogyasztót a Versenytanács által kifogásoltakról, így ezek esetében sem áll fenn a fogyasztó megtévesztése,
- nem vitatja, hogy a 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtó kommunikációs anyag értelmében a fogyasztónak kizárólag az eljárás alá vont által SMS-ben feltett kérdéseket megválaszoló SMS-ek után kell 250 Ft díjat fizetniük, amely nem felel meg a valóságnak, mivel már a NYARALÁS szó megküldése után is 250 Ft díj terhelte a fogyasztót. Mindazonáltal kérte annak figyelembe vételét, hogy az alkalmazott kommunikációs eszköz által e módon okozott sérelem csekély, s az információ más kommunikációs eszközökből egyértelműen kiderült,
- az IVR esetén kapcsán kiemelő, hogy a játék során egyértelműen kiderült az SMS-ekből, a játékosnak helyes választ kell adnia, feltéve, hogy regisztrált, illetve az, hogy minden háttérkép 250 forintba kerül, a NYARALÁS szót tartalmazó SMS is. A fogyasztók figyelmét felhívta a további feltételekre. A részvételi feltételekből egyértelmű volt, hogy a játék pontozása nem egyszerű, ezek tanulmányozásával a játékos növelhette nyerési esélyeit. A játék menete valójában nem volt bonyolult, miután kérdésekre kellett válaszolni. A játék során küldött SMS-ek tájékoztatták a játékost, hogy milyen kérdésekre kell válaszolni, s ha egy meghatározott rövid időn belül kellett, akkor arról is, hogy mennyi időn belül, továbbá hány pontot ér helyes válasza,
- a regisztrációt követő, névre szóló SMS, emlékeztető SMS-ek, tudásalapú SMS-ek vonatkozásában kiemelő, hogy 2009. július 15-én 13:00 és 15:00 között minden regisztrált játékosnak, akik 100 db SMS-nél többet küldtek, majd azoknak is, akik 20-nál többet küldtek, olyan promóciós SMS-t küldött, amelyben feltüntette az SMS-ek

díját. A játék során kapott SMS-ekből lényegében kiderült a játék menete a részvételi feltételek elolvasása nélkül is,

- a kereskedelmi gyakorlat agresszív jellege kapcsán aláhúzta,
 - nem valósított meg agresszív kereskedelmi gyakorlatot, s nem merítette ki az Fttv. melléklete 26. pontjában tilalmazott magatartást,
 - ha az ügyfél játszott, de meghatározott időn belül a választ nem küldte meg, emlékeztető SMS-t, valamint egy új kérdést tartalmazó SMS-t, egy napon belül maximum 2* 2 db, ezt követően naponta 1*2 darab SMS-t kapott,
 - az SMS küldés a promóció és a játék sikeréhez volt szükséges, a játék menetéhez tartozott,
 - a fent ismertetett SMS-küldés, illetve mennyiség (naponta maximum négy, de jellemzően kettő) azok számára, akik a játékra regisztráltak, de az adott napon nem játszottak, nem lehetett túlzó és mennyisége nem lépte túl az ésszerűség határát,
 - értelemszerűen akik játszottak, azok válaszaikkal generálták az újabb (kérdéseket tartalmazó) SMS-eket,
 - nem mellőzhető körülmény, hogy a játékos bármikor leiratkozhatott és ezáltal megállíthatta az SMS-ek küldését, s e körben
 - az eljárás alá vont mindvégig biztosította az ügyfél részére a leiratkozás lehetőségét, így azok, akik a további fogyasztói aktivitást kifogásolták, egyszerűen és díjmentesen lezárhatták a további eljárást,
 - a játékról leiratkozók esetében jóhiszeműen és az érintettek jogainak védelmében az adatvédelmi szabályoknak megfelelően járt el. Semmilyen módon nem kívánta „szankcionálni” a leiratkozókat, ez nem is állt volna érdekében, hiszen semmilyen előnye nem származott abból, hogy ezen játékosok nem vehettek részt a sorsoláson a továbbiakban. Sőt, az abból eredő esetleges negatív véleményt is vállalta, hogy rosszhiszeműnek tekintik a leiratkozót, az adatvédelmi szabályok betartása érdekében. A játékról leiratkozás esetén a játékos visszavonja az adatai kezeléséhez szükséges hozzájárulást, s az eljárás alá vont nem volt jogosult adatait a részvételi feltételekben megjelölt célokra és módon a továbbiakban kezelni,
 - azon szempontok, hogy ilyen esetben a leiratkozásnak esetlegesen fogyasztóvédelmi vetülete lehet, eddigi gyakorlatában nem merültek fel. Kész e kérdésben megkeresni az adatvédelmi biztost állásfoglalás kérése céljából, továbbá megvizsgálni a jövőre nézve, milyen módon lehet a leiratkozást úgy megoldani jogi és technikai szempontból, hogy az mind fogyasztóvédelmi, mind adatvédelmi szempontból megfelelő legyen,
- a promóció keretében 2009 júliusának végéig kevesebb, mint egy ezrelék, majd ezt követően még ennél is kevesebb panasz érkezett a játékban SMS-t küldőktől, melyek többségét méltányosan kezelte és az előfizetők jóváírást kaptak,
- nem mellőzhető körülmény, hogy azon kommunikációs anyagokban, ahol erre a terjedelmi és egyéb korlátok lehetőséget adtak, minden szükséges információ elérhetőségét lehetővé tette a fogyasztók részére,
- a promóciós játék lebonyolítása során, továbbá a jelen eljárásban feltárt hibák, hiányosságok javítására megteszi a szükséges intézkedéseket, az azokból levont tanulságokat folyamatosan beépíti gyakorlatába,
- a versenyfelügyeleti eljárás során végig együttműködő magatartást tanúsított, az információkat időben, megfelelően szolgáltatva,
- nem mellőzhető továbbá, hogy
 - az érintett piacon a legalacsonyabb piaci részesedéssel rendelkezik,

- maga az érintett piac egy versenyző piac,
- a Gazdasági Versenyhivatal ugyanezen tárgyban korábban még nem indított vele szemben eljárást,
- a jövőben fokozottan kívánja figyelembe venni tájékoztatási gyakorlatának kialakítása során a Gazdasági Versenyhivatal döntéseit.

Az eljárás alá vont előadta, kész kötelezettséget vállalni a Tpv. 75. §-ának megfelelően, vállalva, hogy a jövőben a kereskedelmi kommunikációk tartalmának meghatározása, illetve a kommunikációs eszközök megválasztása során fokozottan figyelembe veszi az Fttv., illetőleg más jogszabályok rendelkezéseit, valamint a Gazdasági Versenyhivatal határozataiban foglaltakat.

Az eljárás alá vont kérte

- elsődlegesen annak megállapítását, hogy az eljárás alá vont „Nyári SMS promóciójával” kapcsolatban nem tanúsított a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot,
- másodlagosan a jogsértés csekély voltára tekintettel a bírság kiszabásának mellőzését, illetve az esetlegesen kiszabott bírság összegének alacsony mértékben történő megállapítását.

IV. Jogi háttér

18. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben 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, míg a c) pont rögzíti, hogy áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog (ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog.

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) 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 fogyasztókhöz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.

Az Fttv. 8. §-ának (1) bekezdése szerint agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt - pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással - akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén - az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (2) bekezdés rögzíti, annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:

- a) a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,
- b) a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérlő volta,
- c) súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására,
- d) a fogyasztó szerződéses jogainak - ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is - gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,
- e) jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.

Az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése értelmében a törvény mellékletében meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek, így a melléklet a 26. pontjának megfelelően tisztességtelen a telefonon, távmásolón (telefaxon), elektronikus levelezés, illetve azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszköz vagy más távközlő eszköz útján ismétlődően és nem kívánt módon a fogyasztó sürgetése, kivéve amennyiben ez a vállalkozás szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez szükséges.

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

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

20. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Az Fttv. 3. §-ának (2)-(4) bekezdései értelmében egy kereskedelmi gyakorlat három esetben minősülhet tisztességtelennek:

- ha teljesülnek az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésben rögzített feltételek, vagy
- ha a kereskedelmi gyakorlat megtévesztő vagy agresszív, teljesítve a 6-8. §-ban szabályozott feltételeket, vagy
- ha az adott kereskedelmi gyakorlat szerepel az Fttv. mellékletében (az ún. „feketelistán”).

Annak elbírálása során, hogy az adott kereskedelmi gyakorlat tisztességtelennek minősül-e,

- mindenképp azt kell vizsgálni, hogy az adott magatartás szerepel-e a feketelistában. Ha igen, s a kereskedelmi gyakorlat megfelel az Fttv. mellékletében rögzített kritériumoknak, akkor a kereskedelmi gyakorlat minden további vizsgálat nélkül tisztességtelennek minősül,
- ha a feketelistán nem szereplő kereskedelmi gyakorlatról van szó, vizsgálni kell azt, hogy az kimeríti-e a megtévesztés vagy az agresszió a törvényben megadott kritériumait,

- csak ha a tisztességtelenség e tipikus előfordulási eseteibe nem besorolható kereskedelmi gyakorlatról van szó, kerül alkalmazásra az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése.

21. A Versenytanácsnak – figyelemmel az eljárást megindító végzésben és a rendelkezésre álló iratokban foglaltakra – a jelen eljárásban azon két kérdéssel kapcsolatban kellett kialakítania álláspontját, hogy

- az eljárás alá vont a fogyasztóknak a „Nyári SMS promóció” elnevezésű marketing akcióban való, bármilyen formában és mértékben történő részvételével vagy az attól való távolmaradással kapcsolatos döntéseit befolyásoló kereskedelmi kommunikációinak alkalmazása tisztességtelenség,
- az eljárás alá vontnak a „Nyári SMS promóció” elnevezésű marketing akcióban a játékban már regisztrált fogyasztók részére megküldött SMS-ekkel tanúsított magatartása tisztességtelen, agresszív kereskedelmi gyakorlatnak,

az Fttv. rendelkezéseibe ütközőnek minősül-e.

22. 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.

23. A rendelkezésére álló adatok alapján nem volt egyértelműen beazonosítható a fogyasztók olyan meghatározott, az Fttv. alkalmazása körében relevanciával bíró csoportja, amelyre kifejezetten irányult volna a vizsgált kereskedelmi gyakorlat.

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.

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

- a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.222/2008/7. számú jogerős ítéletében (Vj-188/2006.) 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 tájékoztató 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 például reklám által.

25. 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.

26. A Versenytanács aláhúzza, a Tptv. 2008. szeptember 1. előtt hatályos III. fejezetével kapcsolatban a bíróságok, illetve a Versenytanács által tett elvi jellegű megállapítások megfelelően alkalmazandók az Fttv. vonatkozásában is.

A fogyasztónak a játékkal kapcsolatos magatartását befolyásoló kereskedelmi kommunikációk

27. A vállalkozások gyakorta nyúlnak a különböző promóciós játékok mint marketing eszközök alkalmazásához, ezek által igyekezvén befolyásolni a fogyasztók piaci magatartását. Ez nem tilalmazott, ugyanakkor elvárás, hogy a promóciós játékokról adott tájékoztatások feleljenek meg a valóságnak, a kereskedelmi kommunikációk révén a fogyasztókban a játékokról reális kép alakulhasson ki. E körben is érvényesülést kíván az az általános követelmény, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy termékeinek lényeges tulajdonságáról, illetőleg adott esetben az általa lebonyolított promóciós játékról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.

28. A Versenytanács aláhúzza, hogy az Fttv. 2. §-ának c) pontja szerinti árunak minősülő promóciós játékkal kapcsolatban kifejtett kereskedelmi gyakorlat az Fttv. szerint bírálható el, amely ugyanakkor nem jelenti azt, hogy a vállalkozás magatartása ne lenne vizsgálható egyéb jogszabályok, így például a szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvény alapján is. Ezt meg is tette az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal Központi Hivatalának Szerencsejáték Felügyeleti Főosztálya, a „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékkal kapcsolatban szerencsejáték engedély nélküli szervezése miatt bírság megfizetésére kötelezve az eljárás alá vontat.

29. Az eljárás alá vont által a fogyasztóknak megküldött tájékoztató SMS (lásd a 7. pontot)

- 1. változata azt közölte a fogyasztókkal, hogy
 - az eljárás alá vont egy játékot tart,
 - a játék keretében 60 nyaralás és 1 nyaraló kerül kisorsolásra,
 - a játékban való részvételhez elegendő a NYARALÁS szó megküldése,
- 2. változata azt közölte a fogyasztókkal, hogy
 - az eljárás alá vont egy játékot tart,
 - a játék keretében minden nap nyaralás és 1 nyaraló kerül kisorsolásra,
 - a játékban való részvételhez elegendő a NYARALÁS szó megküldése,
- 3. változata azt közölte a fogyasztókkal, hogy
 - az eljárás alá vont egy játékot tart,
 - a játék keretében 60 nyaralás és 1 balatoni nyaraló kerül kisorsolásra,
 - a játékban való részvételhez elegendő a NYARALÁS szó megküldése,
- 4. változata azt közölte a fogyasztókkal, hogy
 - az eljárás alá vont egy játékot tart,
 - a játék keretében 60 db 5000.000 Ft-os nyaralás és 1 16 milliós balatoni nyaraló kerül kisorsolásra,
 - a játékban való részvételhez elegendő a NYARALÁS szó megküldése,
- mind a négy ismert változata azt közölte a fogyasztókkal, hogy
 - a játékban való részvételhez megküldendő SMS díja 250 Ft. A tájékoztató SMS ugyan a „250 Ft/háttérkép/SMS” szöveget tartalmazta, mindazonáltal a kereskedelmi kommunikáció (figyelemmel a meghirdetett nyeremények értékére, illetve az ingyenes játékokra történő utalás hiányára) összhatása azt volt, hogy a fogyasztó a NYARALÁS szót 250 Ft ellenében küldheti meg.

30. A kereskedelmi kommunikáció alapján – figyelemmel a játékban való részvétel ellenértékének nem jelentős voltára (250 Ft) is – a fogyasztó oldalán nem mutatkozott szükségesnek, hogy a játékot illetően további tájékozódást valósítson meg. A fogyasztói értelmezés szerint az eljárás alá vont egy egyszerű játékot hirdetett meg egyszerű szabályok szerint, s ennek leírására az egyszerű SMS elegendőnek mutatkozott, s nem volt szükségszerű, hogy a fogyasztó az első SMS elküldését megelőzően további tájékozódást végezzen – a fogyasztóknak nem volt tudomásuk arról, hogy az eljárás alá vont egy, az SMS-ben közöltektől eltérő (regisztrációt megkövetelő, tudásalapú kérdések megválaszolását igénylő stb.) játék lebonyolítása és ettől eltérően egy igen egyszerű játékban való részvétel lehetőségét közlő, s ezáltal a játékról nem valós képet nyújtó kereskedelmi kommunikáció alkalmazása mellett döntött, mely egyensúlytalanságot magának a fogyasztónak kellett volna helyrebillentenie.

A tájékoztató SMS-ek azonban alkalmasak voltak arra, hogy a fogyasztók egy nem reális képet alkossanak a játékról:

- mind a négy változat alapján a fogyasztó alappal vélhette, hogy a NYARALÁS szó megküldésével a játékban való részvétele biztosított, az nem igényel további fogyasztói aktivitást – ugyanakkor a fődíjra vonatkozó sorsoláson való részvétel feltétele nem egyszerűen a NYARALÁS szó 250 Ft ellenében történő megküldése volt, hanem ehhez további aktivitás tanúsítására, sikeres regisztrációra volt szükség (amelyen az sem változtat, hogy a regisztrációs SMS a fogyasztó számára ingyenes volt), amelynek elmaradása esetén a NYARALÁS szót emelt díjas SMS-ként

megküldött fogyasztó nem vehetett részt semmilyen sorsoláson, illetőleg a napi nyeremények kisorsolásán való részvételhez további feltételeknek kellett teljesülniük,

- az 1., a 3. és a 4. változat révén a fogyasztó azt a tájékoztatást kapta, hogy a játék keretében 60 nyaralás és 1 nyaraló került kisorsolásra, s a NYARALÁS szó megküldésével ezen nyereményalapra kiterjedő sorsoláson vehet részt, mindazonáltal a fogyasztó nyerési esélyei vonatkozásában jelentőséggel bír, hogy a 60 nyaralás esetében 60 napon át minden nap egy nyaralás kerül kisorsolásra, s a NYARALÁS szó megküldése legfeljebb egy nyaralás kisorsolásában való részvételre jogosíthat fel, azaz a fogyasztó számára releváns nyereményalap nem 60 nyaralás + 1 nyaraló, hanem 1 nyaralás + 1 nyaraló, amely azt is jelenti, hogy a fogyasztó valótlán képet alkothatott a nyerési esélyről,
- a 2. változat azt közölte, hogy a fogyasztó mindennap nyerhet egy nyaralást és ezen felül egy balatoni nyaraló is kisorsolásra kerül, amely közlés azon értelmezést is magában rejtette, hogy a játékban résztvevők közül naponta egy nyertes egy nyaralóhoz is hozzájut, miközben a valóságban
 - a NYARALÁS szó megküldésével a fogyasztó csak egy nap nyerhetett nyaralást,
 - nyaraló nem minden nap, csak egyetlen egy alkalommal került kisorsolásra.

A fenti kereskedelmi gyakorlat megtévesztésre való alkalmasságát az eljárás alá vont által később megküldött SMS-ek (tudásalapú SMS-ek, emlékeztető SMS-ek stb.) sem szüntették meg.

A megtévesztésre való alkalmasságot önmagában az a tény is igazolja, hogy a NYARALÁS szót 250 Ft ellenében megküldő fogyasztók igen jelentős része nem regisztrált a játékban, vagyis semmilyen sorsoláson sem vett részt. A tájékoztatás problematikus voltára eljárás alá vont előadása is rámutat, hiszen az ügyfélszolgálatra beérkező ügyfélhívások nyomán a tájékoztatás korrekcióját látta indokoltnak már néhány nappal a játék megindítását követően.

31. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékával kapcsolatban az általa fogyasztóknak megküldött SMS-ek révén tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

A Versenytanács nem osztotta az eljárás alá vont azon előadását, hogy kereskedelmi gyakorlatának megítélése során az általa alkalmazott kommunikációs eszközöket összességében kellett volna vizsgálat tárgyává tenni. A kommunikációs eszközöknek önmagukban is eleget kell tenniük a tisztesség követelményének, annak az előzőekben már hangsúlyozott elvárásnak, hogy minden kommunikációs eszköz igaz, valós tájékoztatást, reális képet adjanak a vállalkozásról, illetve annak árujáról, adott esetben az általa lebonyolított játékról.

32. Az eljárás alá vont internetes honlapja – figyelemmel az azon történő tájékozódás lehetőségének, illetve az ezzel kapcsolatban tanúsítható fogyasztói magatartás sajátosságaira – a jelen eljárásban releváns körben minden szükséges információ megismerhetőségét lehetővé tette a fogyasztók számára (lásd a 9. pontot).

33. Kiemelendő, hogy a Versenytanács rendelkezésére álló iratok szerint a print screen-ek alatt minden esetben, folyamatosan, olvasható kivitelezésben szerepelt, hogy „az SMS ára bruttó 250 Ft/SMS.” Ez utóbbi közlés a fogyasztókat általános jelleggel arról tájékoztatta, hogy a játék keretében megküldött minden SMS emelt díjas (azzal, hogy a „Hogyan jelentkezzek” fül alatt elhelyezett szöveg külön jelzi, a regisztrációs SMS díjmentes). Ha a fogyasztó bizonytalan volt a közlés tartalmának a megítélésében, akkor a www.vodafone.hu/1777 aloldalon egy kattintással megnyitható „Játékszabályzat” fül alatt azonnal, a döntési folyamat azonos szakaszában megismerhette a részletes szabályokat.

A1 méretű plakát, szórólap

34. A Vodafone üzletekben vásárláshelyi reklámként alkalmazott A1 méretű plakát (10. pont) és szórólap (11. pont) egyebek között arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy

- részt vehetnek a játékban, ha 250 Ft-ért vásárolnak egy háttérképet, majd egy díjmentes SMS-sel regisztrálnak, illetve a reklám más közlése szerint a játékban való részvételhez meg kell küldeni a NYARALÁS szót, s regisztrálni szükséges,
- a játék során naponta egy 500.000 Ft értékű utazási utalvány kerül kisorsolásra a játékban résztvevők között, jelezve, „a regisztrációt követően minden helyes választ tartalmazó SMS-sel bővítheted háttérkép gyűjteményed és egyúttal nyerési esélyeidet is a másnapi utazási utalvány nyereségre,”
- ha a fogyasztó az ott leírt eljárást követi (megküldi a NYARALÁS szót, majd regisztrál), akkor nemcsak a fődíj sorsolásán vesz részt, hanem az utazási utalványok sorsolásain is.

35. Ez a tájékoztatás ugyanakkor nem felelt meg a valóságnak, mivel

- a plakát és a szórólap ellentmondásosan tájékoztatott a játékban való részvétel feltételeiről, amely azt eredményezheti, hogy a fogyasztó a NYARALÁS szó megküldése nélkül is (emelt díjas) SMS-t küldhetett a 1777-es számra, tekintettel arra, hogy a reklámok egy háttérkép ezen az úton történő megvásárlását jelölték meg a játékban való részvétel feltételeként,
- a játékszabályzat szerint a napi nyeremény feltétele, hogy legyen a résztvevőnek a sorsolást megelőző napon helyes választ tartalmazó SMS-e, s így az eljárás alá vont tudásalapú SMS-ére adott helyes válasz nem egyszerűen a nyerési esély növelésére szolgált, hanem a regisztrációt követően a napi nyeremény sorsolásán való részvétel feltétele volt,
- a NYARALÁS szó megküldése legfeljebb egy nyaralás kisorsolásában való részvételre jogosíthat fel, azaz a fogyasztó számára releváns nyeremenyalap nem 60 nyaralás + 1 nyaraló, hanem 1 nyaralás + 1 nyaraló, amely azt is jelenti, hogy a fogyasztó valótlán képet alkotott a nyerési esélyről.

36. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű

játékával kapcsolatban alkalmazott A1 méretű plakát és a szórólap révén tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

Egyenleg tájékoztató SMS

37. Az eljárás alá vont a feltöltő kártyás ügyfeleknek küldött heti egyenleg tájékoztató SMS-ek (12. pont)

- 1. változatában arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy ha elküldik a NYÁR szót tartalmazó, 250 Ft díjú SMS-t, akkor részt vehetnek azon a sorsoláson, amelyen egy balatoni nyaralót sorsolnak ki,
- 2. változata arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy ha elküldik a NYÁR szót tartalmazó, 250 Ft díjú SMS-t, akkor részt vehetnek azon a sorsoláson, amelyen egy balatoni nyaralót és 60 nyaralást sorsolnak ki.

38. A kereskedelmi kommunikációk alapján – figyelemmel a játékban való részvétel ellenértékének nem jelentős voltára (250 Ft) is – a fogyasztó oldalán nem mutatkozott szükségesnek, hogy a játékot illetően, az SMS elküldését megelőzően további tájékozódást valósítson meg. A fogyasztói értelmezés szerint az eljárás alá vont egy egyszerű játékot hirdetett meg egyszerű szabályok szerint, s ennek leírására az egyszerű SMS elegendőnek mutatkozott. Az SMS-ek ugyanakkor alkalmasak volt arra, hogy a fogyasztó egy nem reális képet alkosson a játékról:

- a fogyasztó mindkét változat esetén alappal vélhette, hogy a NYÁR szó megküldésével a játékban való részvétele biztosított, az nem igényel további fogyasztói aktivitást – ugyanakkor a fődíjra vonatkozó sorsoláson való részvétel feltétele nem egyszerűen a NYÁR szó 250 Ft ellenében történő megküldése volt, hanem ehhez további aktivitás tanúsítására, sikeres regisztrációra volt szükség (amelyen az sem változtat, hogy a regisztrációs SMS a fogyasztó számára ingyenes volt), amelynek elmaradása esetén a NYÁR szót emelt díjas SMS-ként megküldött fogyasztó nem vehetett részt semmilyen sorsoláson, illetőleg a napi nyeremények kisorsolásán való részvételhez további feltételeknek kellett teljesülniük,
- a 2. változat tájékoztatása azért sem felelt meg a valóságnak, mert a NYÁR szót tartalmazó, 250 Ft díjú SMS megküldése (és a regisztráció lebonyolítása) után a fogyasztó nem egy olyan sorsoláson vett részt, amelyen egy balatoni nyaraló és 60 nyaralás került kisorsolásra, hanem csak a nyaraló és egyetlen egy nyaraló kisorsolásán vehetett részt. A NYÁR szó megküldése legfeljebb egy nyaralás kisorsolásában való részvételre jogosíthat fel, azaz a fogyasztó számára releváns nyereményalap nem 60 nyaralás + 1 nyaraló, hanem 1 nyaralás + 1 nyaraló, amely azt is jelenti, hogy a fogyasztó valótlan képet alkothatott a nyerési esélyről.

39. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékával kapcsolatban alkalmazott, a feltöltő kártyás ügyfeleknek küldött heti egyenleg tájékoztató SMS-ek révén tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

„Vodafone Színesek”

40. A 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtó kommunikációs anyag egyebek között arról adott tájékoztatást, hogy a játékban való részvételhez „először a 1777-es számra kell elküldeni a NYARALÁS szót rövid szöveges üzenetben, majd a választott játékos nevet. A regisztrációs SMS díjmentes, a kérdések megválaszolásához a 1777-es rövid hívószámra kell emelt díjas, bruttó 250 forintos SMS-eket küldeni.”

A kereskedelmi kommunikáció értelmében a fogyasztónak kizárólag az eljárás alá vont által SMS-ben feltett kérdéseket megválaszoló SMS-ek után kell 250 Ft díjat fizetniük, amely az eljárás alá vont által is elismerten nem felel meg a valóságnak, mivel már a NYARALÁS szó megküldése után is 250 Ft díj terhelte a fogyasztót.

41. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékkal kapcsolatban alkalmazott, 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtó kommunikációs anyag révén tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

IVR

42. A „Nyári SMS promóció” elnevezésű játék kapcsán 2009. június 13. és 15. között az IVR révén a fogyasztók arról kaptak tájékoztatást, hogy 60 napon át minden nap kisorsolásra kerül egy bruttó fél millió forint értékű utazási utalvány azon játékosok közt, akik aznap legalább egy háttérképet vásároltak, s a játékosok napi nyerési esélyét növeli az összes addig küldött háttérkép-vásárló SMS.

A tájékoztatás nem felelt meg a valóságnak, mivel a napi nyeremény sorsolásán való részvétel feltételeit nem teljesítette az a fogyasztó, aki legalább egy háttérképet vásárolt, hiszen a játékszabályzat értelmében a napi nyeremény feltétele volt, hogy legyen a résztvevőnek a sorsolást megelőző napon az eljárás alá vont tudásalapú SMS-ére helyes választ tartalmazó SMS-e.

43. 2009. június 15-től az IVR tájékoztatás szerint a 60 nap 60 álomutazás játék minden nem céges előfizetéssel rendelkező Vodafone ügyfél számára elérhető, aki a promóciós időszak alatt háttérképet vásárol a 1777-re küldött, NYARALÁS szót tartalmazó SMS-sel, majd nevével díjmentesen regisztrál, azzal, hogy a promóciós játék során minden a regisztrációt követően a 1777-re küldött SMS díja bruttó 250 Ft.

Az IVR tájékoztatás 2009. június 15-től sem felelt meg a valóságnak, nemcsak a regisztrációt követően a 1777-re küldött SMS díja volt bruttó 250 Ft, hiszen a fogyasztónak már a NYARALÁS szót tartalmazó SMS elküldése után is ez a díj terhelte.

44. A Versenytanács megjegyzi, az IVR esetében is irányadó, hogy annak alapján – figyelemmel a játékban való részvétel ellenértékének nem jelentős voltára (250 Ft) is – a fogyasztó oldalán nem mutatkozott szükségesnek, hogy a játékot illetően további tájékozódást valósítson meg az első SMS-ek elküldése előtt. A fogyasztói értelmezés szerint az eljárás alá vont egy egyszerű játékot hirdetett meg egyszerű szabályok szerint, s ennek ismertetése elegendőnek mutatkozott.

45. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékkal kapcsolatban alkalmazott IVR tájékoztatások révén tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

Regisztrációt követő, névre szóló SMS, emlékeztető SMS-ek, tudásalapú SMS-ek

46. A regisztrálást követően a fogyasztó részére megküldött, kereskedelmi kommunikációnak minősülő emlékeztető SMS-ek és tudásalapú SMS-ek (lásd a 16. pontot) értékelése kapcsán a Versenytanács figyelemmel volt az eljárás alá vont által megküldött névre szóló, regisztrációt követő SMS-re, amely

- 2009. július 13. 00.00 óra és 2009. július 15. 14.00 óra között regisztrált fogyasztók számára azt közölte, hogy a helyes válaszok után 10 vagy több pont jár,
- 2009. július 15. 14.00 óra után regisztrált fogyasztók számára azt közölte, a kérdésekre adott helyes válaszáért legalább 10 pont jár, s minden küldött SMS 250 Ft.

A 2009. július 15. 14.00 óra után regisztrált fogyasztók esetében az SMS révén ismertté vált, hogy a kérdésekre adott válaszokat tartalmazó SMS-ek díja 250 Ft. Ennek megfelelően a Versenytanács nem kifogásolta azt a kereskedelmi gyakorlatot, hogy az emlékeztető SMS-ek és a tudásalapú SMS-ek nem tartalmazták azt az információt, hogy a kérdésekre adott válaszok megküldése után 250 Ft-ot kell fizetnie a fogyasztónak. A promóciós játékról az eljárás alá vont által megküldött SMS-ek által tájékozódó, 2009. július 13. 00.00 óra és 2009. július 15. 14.00 óra között regisztrált fogyasztók előtt ugyanakkor nem vált ismertté ez a körülmény, ezt az eljárás alá vont egyetlen SMS-ében sem ismertette.

47. 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 kommunikációs 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 (figyelemmel az eljárás alá vontnak az SMS által nyújtható tájékoztatás maximálisan 160 karakter terjedelmére is) 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 történté tenni a döntési folyamat korábbi szakaszával összefüggésben tanúsított tisztességtelen magatartást. Ettől eltérő a helyzet, ha a vállalkozás a valamely információt elhallgató vagy elrejtő kommunikációs eszköz megismerésével azonos időpontban, illetve még a döntési folyamat azonos szakaszában az információt eljuttatja a fogyasztók számára.

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.

48. A jelen esetben az eljárás alá vont által szervezett, alapvetően az SMS-re mint kommunikációs csatornára építő promóciós játékban 2009. július 13. 00.00 óra és 2009. július 15. 14.00 óra között regisztrált fogyasztók előtt az eljárás alá vont által megküldött SMS-ekből nem vált ismertté az a körülmény, hogy az eljárás alá vont által feltett kérdésekre adott válaszokat tartalmazó SMS-ek megküldése 250 Ft díj ellenében történik. Ennek közlése (amint azt a 2009. július 15-i módosítás önmagában is mutatja) nem ütközött volna akadályba, a terjedelmi korlát ezt nem gátolta meg.

49. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékkal kapcsolatban az eljárás alá vont által a 2009. július 13. 00.00 óra és 2009. július 15. 14.00 óra között regisztrált fogyasztók számára megküldött regisztrációt követő, névre szóló SMS, illetve emlékeztető SMS-ek, tudásalapú SMS-ek révén tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 7. §-ának (1) bekezdésére] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

Számlaboríték

50. Az eljárás alá vont a fogyasztóknak 2009. augusztus 13. és 28. között megküldött számlaborítékon feltüntette, hogy „500 000 Ft értékű utazási utalvány; minden nap, 60 napon keresztül.”

51. A Versenytanács megállapította, hogy míg

- a tájékoztató SMS,
- az A1 méretű plakát,
- a szórólap,
- az egyenleg tájékoztató SMS,
- a „Vodafone Színesek” és az
- IVR, valamint
- a 2009. július 13. 00.00 óra és 2009. július 15. 14.00 óra között regisztrált fogyasztók számára megküldött regisztrációt követő, névre szóló SMS, illetve emlékeztető SMS-ek, tudásalapú SMS-ek emlékeztető SMS-ek

alkalmas voltak

- a fogyasztók megtévesztésére, s ezáltal

- a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítésére, amelyet egyébként nem hozott volna meg,

addig a számlaboríték esetében az ezekre való alkalmasság nem állapítható meg, így azzal szemben a Versenytanács kifogást nem fogalmazott meg, annak ellenére, hogy a Versenytanács megjegyzi, a számlaboríték mint kereskedelmi kommunikáció alkalmazásának időpontjában, 2009 augusztusában már nem volt igaz a 60 napi nyeremény ígérete (a játék már egy hónapja megkezdődött).

A kereskedelmi gyakorlat agresszív jellege

52. Amint azt a Versenytanács előzőleg aláhúzta (lásd a 20. pontot), annak elbírálása során, hogy az adott kereskedelmi gyakorlat tisztességtelennek minősül-e, mindenekelőtt azt kell vizsgálni, hogy az adott magatartás szerepel-e a feketelistában. Ha igen, s a kereskedelmi gyakorlat megfelel az Fttv. mellékletében rögzített kritériumoknak, akkor a kereskedelmi gyakorlat minden további vizsgálat nélkül tisztességtelennek minősül.

53. A „Nyári SMS promóció” elnevezésű játék során az eljárás alá vont a névre szóló, regisztrációt követő SMS-t követően tudásalapú kérdéseket feltevő SMS-eket küldött meg a fogyasztóknak, akik azokat 250 Ft díj ellenében válaszolhatták meg.

A játékszabályzat értelmében a napi nyeremény feltétele, legyen a résztvevőnek a sorsolást megelőző napon helyes választ tartalmazó SMS-e, azzal, hogy

- az érvényes regisztrációt követően a promóciós játék időtartama alatt bármikor elküldött, a feltett kérdésekre helyes választ tartalmazó SMS újabb nyerési esélyt jelent a promóciós játékban az elküldést követő összes napi sorsoláson,
- a promóciós játék során a résztvevőt a tartalomszolgáltatás vásárlásához, a vásárlások időzítéséhez és a feladott kérdésekre adott válaszaihoz kapcsolódóan változó mértékű részvételi pont illeti meg. Minden egyes részvételi pont egy-egy részvételi lehetőséget biztosít a sorsoláson,
- a résztvevőnek az SMS-ben kapott kérdésekre meghatározott időn belül kell helyesen válaszolnia.

Ha a fogyasztó „leiratkozott” a promóciós játékról, akkor az addig szerzett pontjait elveszítette, a „leiratkozást” követően a sorsolásokon való részvételre már nem volt jogosult.

54. A regisztrálást követően a fogyasztó akkor is kapott naponta tudásalapú SMS-t, ha azokra nem (akár egyetlen egyre sem) válaszolt. Emellett

- a fogyasztó naponta emlékeztető SMS-t is kapott, a nyeremény felemlítése mellett felhívással a kérdések megválaszolására,
- a promóciós játék időtartama alatt az eljárás alá vont egyéb más szolgáltatásokat népszerűsítő SMS-eket is eljuttatott a fogyasztók számára (lásd a 16. pontot).

55. A Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont által a fogyasztó számára a regisztrálást követően a különböző SMS-ek megküldésével tanúsított magatartása kapcsán felmerül az Fttv. melléklete 26. pontjának alkalmazhatósága.

56. Az eljárás alá vont vizsgált magatartásának megítélése kapcsán szükségesnek mutatkozik az Fttv. melléklete 26. pontjának és a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának az elhatárolása.

A Grt. 6. §-ának (1) bekezdése szerint ha külön törvény eltérően nem rendelkezik, reklám természetes személynek mint reklám címzettjének közvetlen megkeresése módszerével, így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján – az ugyanezen cikk (4) bekezdésében meghatározott kivétellel - kizárólag akkor közölhető, ha ahhoz a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult. A Grt. ezen rendelkezése azt kívánja biztosítani, hogy reklámot csak azok kapjanak közvetlen megkeresés módszerével, akik ehhez előzetesen kifejezetten hozzájárultak.

A Grt. rendelkezésére tekintettel megállapítható, hogy az Fttv. mellékletének 26. pontja nyilvánvalóan nem azt minősíti tisztességtelennek, amikor a vállalkozás hozzájárulás hiányában küld kereskedelmi kommunikációt a fogyasztó részére. Az Fttv.-nek az agresszív kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos rendelkezései, s így a melléklet 26. pontja esetében is az a célja, hogy a fogyasztónak a tájékozott döntés meghozatalára való képességének, az árukkal kapcsolatos választási szabadságának, illetve az árukkal kapcsolatos magatartásának korlátozására, torzítására alkalmas kereskedelmi gyakorlatokkal szembeni fellépést biztosítsa.

57. Az eljárás alá vont által a promóciós játék időtartama alatt a fogyasztóknak megküldött, a rendelkezésre álló bizonyítékok szerint nem közvetlenül a promóciós játékkal kapcsolatos, hanem az eljárás alá vont valamely más szolgáltatását népszerűsítő, a játéktól függetlenül is megküldésre kerülő SMS-ek nem az Fttv., hanem a Grt. 6. §-a alapján bírálhatók el (figyelemmel az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény kéréstelen elektronikus hirdetésekkel kapcsolatos rendelkezéseire is), így az ezen SMS-ek megküldésében megmutatkozó kereskedelmi gyakorlat értékelését a Versenytanács mellőzte.

58. Az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése és az Fttv. mellékletének 26. pontja értelmében tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül

- a telefonon, távmásolón (telefaxon), elektronikus levelezés, illetve azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszköz vagy más távközlő eszköz útján
- ismétlődően és
- nem kívánt módon
- a fogyasztó sürgetése,
- kivéve amennyiben ez a vállalkozás szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez szükséges.

59. Az eljárás alá vont által a regisztrált fogyasztóknak megküldött emlékeztető SMS-ek és tudásalapú SMS-ek esetében a fenti kritériumok közül kettő külön vizsgálat nélkül is megállapíthatóan megvalósult, hiszen az SMS-ek

- a törvény által megkívánt úton jutottak el a fogyasztóhoz,
- az eljárás alá vont ismétlődően küldte meg azokat a fogyasztónak.

60. A többi feltétel teljesülésének vonatkozásában ugyanakkor nem mellőzhető annak figyelembe vétele, hogy a fogyasztó a regisztrációt megelőzően milyen úton értesült a promóciós játékról, s arról az adott kommunikációs eszköz révén milyen információkhoz jutott:

- a promóciós játékot az eljárás alá vont által megküldött tájékoztató SMS (ideértve a feltöltő kártyás ügyfeleknek küldött heti egyenleg tájékoztató SMS-t is, lásd a 7. és a 12. pontot) révén megismerő fogyasztó a NYARALÁS (illetve NYÁR) szó és a regisztrációs SMS megküldése előtt semmilyen információt sem kapott arra nézve, hogy a játék során további SMS-eket fog kapni, így ebben az esetben nem lehet arról

beszélni, hogy a fogyasztó játékban való részvételről hozott döntése akárcsak közvetetten is, de magában foglalta volna a további SMS-ek fogadásába történő beleegyezést,

- az IVR révén megszerezhető információk (14. pont) úgy 2009. július 13. és 15. között, mint 2009. július 15. után a regisztrációt követő háttérkép vásárlás lehetőségéről tettek említést, nem is utalva a további eljárás alá vonti SMS-ekre,
- az internetes honlapon elhelyezett információk (9. pont) alapján a fogyasztó előtt ismert lehetett, hogy a promóciós játék során további, megválaszolandó kérdéseket magukban foglaló SMS-ek érkezése várható,
- az A1 méretű plakát (10. pont), a szórólap (11. pont) és a 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtó kommunikációs anyag (13. pont) alapján a fogyasztó feltételezhette, hogy az eljárás alá vont részéről további SMS-ek várhatók.

A tájékoztató SMS és az IVR útján informált fogyasztók

61. A promóciós játékba

- a tájékoztató SMS (ideértve a feltöltő kártyás ügyfeleknek küldött heti egyenleg tájékoztató SMS-t is) és
- az IVR

útján kapott tájékoztatás alapján belépő fogyasztó esetében

- az emlékeztető SMS-ek és a tudásalapú SMS-ek célja egyértelműen a fogyasztó sürgetése annak érdekében, hogy további emelt díjas SMS-eket küldjön meg az eljárás alá vont részére,
- a fogyasztó
 - nem kapott tájékoztatást a további eljárás alá vonti SMS-ekről, s
 - a NYARALÁS (illetve NYÁR) szó megküldéséről, illetve a regisztrálásról hozott döntését nyilvánvalóan nem is a további SMS-ek fogadásának tudatában hozta meg,

amely azt eredményezte, hogy nem a fogyasztó által valamiképpen kívánt módon történő sürgetés valósult meg az eljárás alá vont részéről.

62. Az emlékeztető SMS-ek és a tudásalapú SMS-ek megküldése nem mutatkozott szükségesnek az eljárás alá vont szerződéses kötelezettségének teljesítéséhez:

- a játékszabályzat említést sem tesz az emlékeztető SMS-ekről, nemhogy az eljárás alá vont kötelezettségeként írná elő azok rendszeres megküldését,
- a tudásalapú SMS-ekkel kapcsolatba hozható rendelkezéseket ugyan tartalmaz a játékszabályzat, mindazonáltal ezen SMS-ek megküldésének kötelezettségét, e kötelezettség teljesítésének szabályait (megküldött SMS-ek száma, a küldés gyakorisága stb.) kifejezetten nem rögzíti (ellentétben például annak előírásával, hogy az előfizető köteles megküldeni a regisztrációs SMS-t).

63. Az 58. pontban rögzített feltételek megvalósulására tekintettel a Versenytanács megállapította, hogy a 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékával kapcsolatban az eljárás alá vont a promóciós játékba a tájékoztató SMS (ideértve a feltöltő kártyás ügyfeleknek küldött heti egyenleg tájékoztató SMS-t is) és az IVR útján kapott tájékoztatás alapján belépett fogyasztók vonatkozásában az emlékeztető SMS-ek és tudásalapú SMS-ek megküldésével tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdésére és az Fttv. mellékletének 26. pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

64. Ha a fogyasztók az emlékeztető SMS-ek és a tudásalapú SMS-ek fogadását zavarónak értékelték és ennek nyomán további tájékozódást végeztek (pl. az internetes honlapon elhelyezett játékszabályzat elolvasásával), élhettek ugyan a „STOP” szó 1777-re történő (ingyenes) elküldésével történő „leiratkozás” lehetőségével, ezt azonban az eljárás alá vont szankcionálta: a játékról való „leiratkozás” esetén a fogyasztó az addig szerzett pontjait elvesztette, a leiratkozást követően a sorsolásokon való részvételre nem volt jogosult, amely azt jelenti, hogy a korábbi emeldíjas SMS-ei kapcsán felmerült költségeket feleslegesen vállalta. Ez a következmény a fogyasztókat visszatarthatta attól, hogy éljenek a „leiratkozás” lehetőségével.

A Versenytanács a kereskedelmi gyakorlat Fttv. szerinti elbírálása körében nem ítélte relevánsnak az eljárás alá vont azon előadását, hogy a játékról történő „leiratkozás” kapcsán tanúsított gyakorlata az adatvédelmi előírások tiszteletben tartásából fakad. Az eljárás alá vontnak lehetősége lett volna a játék szabályait akként meghatározni, hogy azok úgy az adatvédelmi, mint más jogszabályok előírásokkal összhangban legyenek, s megfeleljenek a tisztesség követelményének.

Az internetes honlap, az A1 méretű plakát, a szórólap és a 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtó kommunikációs anyag útján informált fogyasztók

65. A promóciós játékba

- az internetes honlap,
- az A1 méretű plakát,
- a szórólap és
- a 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtó kommunikációs anyag

útján kapott tájékoztatás alapján belépő fogyasztó esetében ezen kommunikációs eszközök célja egyértelműen a fogyasztó sürgetése annak érdekében, hogy további emelt díjas SMS-eket küldjön meg az eljárás alá vont részére.

66. Amint azt a Versenytanács már előzőleg megállapította,

- az internetes honlapon elhelyezett információk (9. pont) alapján a fogyasztó előtt ismert lehetett, hogy a promóciós játék során további, megválaszolendő kérdéseket magukban foglaló SMS-ek érkezése várható,
- az A1 méretű plakát (10. pont), a szórólap (11. pont) és a 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtó kommunikációs anyag (13. pont) alapján a fogyasztó feltételezhette, hogy az eljárás alá vont részéről további SMS-ek várhatók,

s így a fogyasztó játékban való részvételről hozott döntése magában foglalta a további SMS-ek fogadásába történő beleegyezést. Ez a beleegyezés ugyanakkor nyilvánvalóan csak egy, a jóhiszeműség és tisztesség elve szerint folytatott, az ésszerűség korlátait túl nem lépő kereskedelmi gyakorlatra terjedt ki. Az eljárás alá vont által megvalósított kereskedelmi gyakorlat ugyanakkor még a további SMS-ek fogadásához legalább közvetetten beleegyezésüket adó fogyasztók esetében sem felelt meg ennek az elvárásnak, mivel az eljárás alá vont által az egyes fogyasztóknak megküldött SMS-ek mennyisége túllépte az ésszerűség határát:

- volt, hogy egy napon a fogyasztóhoz több emlékeztető SMS és tudásalapú SMS érkezett: a Versenytanács előtt ismert konkrét esetben (lásd a 16. pontot) a fogyasztó
 - a regisztráció napján három emlékeztető SMS-t és három tudásalapú SMS-t,

- a regisztrációt követő napokban naponta egy-két emlékeztető SMS-t tudásalapú SMS-t kapott, annak ellenére, hogy egyetlen egy alkalommal sem válaszolt ezekre az SMS-ekre,
- a fogyasztók által átlagosan a játék keretében megküldött és az általuk megkapott SMS-ek számra között igen jelentős eltérés volt, az eljárás alá vont által kiküldött SMS-ek többszörösen meghaladta a fogyasztók által küldött SMS-ek számát (lásd a vizsgálati jelentés 3.1.4.3. pontjában ismertetett, üzleti titoknak minősülő adatokat).

67. Az emlékeztető SMS-ek és a tudásalapú SMS-ek megküldése a promóciós játékba az internetes honlap, az A1 méretű plakát, a szórólap és a 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtó kommunikációs anyag útján kapott tájékoztatás alapján belépő fogyasztó esetében sem mutatkozott szükségesnek az eljárás alá vont szerződéses kötelezettségének teljesítéséhez (ezzel kapcsolatban a Versenytanács visszautal a 62. pontban foglaltakra).

68. Az 58. pontban rögzített feltételek megvalósulására tekintettel a Versenytanács megállapította, hogy a 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékkal kapcsolatban az eljárás alá vont a promóciós játékba az internetes honlap, az A1 méretű plakát, a szórólap és a 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtó kommunikációs anyag útján kapott tájékoztatás alapján belépett fogyasztók vonatkozásában az emlékeztető SMS-ek és tudásalapú SMS-ek megküldésével tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdésére és az Fttv. mellékletének 26. pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

69. A promóciós játékról történő „leiratkozás” kapcsán a Versenytanács ezen kommunikációs eszközök esetében is visszautal a 64. pontban kifejtettekre.

Összefoglaló

70. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékkal kapcsolatban az előzőekben részletezettek szerint fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, megsértve [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára, illetve 7. §-ának (1) bekezdésére, valamint az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdésére és az Fttv. mellékletének 26. pontjára] az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

Az eljárás alá vont előadására tekintettel a Versenytanács megjegyzi,

- a promóció kapcsán készített ügyfélelégedettségi felmérés eredményei nem támasztják alá, hogy az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat nem sértette az Fttv.-ben foglaltakat. Az eljárás alá vont által becsatolt iratokból egyébként sem ismert, hogy a felmérés miként, milyen szabályok szerint készült, nem ismert a felmérés egésze,
- nem releváns az eljárás alá vont azon véleménye, mely szerint a tájékoztató SMS-ek és az egyenleg tájékoztató SMS-ek alapján egyetlen ügyfél sem értette félre, hogy csak egy utazást nyerhet és egy nyaralót, mivel ilyen tárgyú panaszról nincs ismerete. A jogsértés megállapításának nem feltétele valamilyen fogyasztói panasz léte, ahhoz elegendő a megtévesztésre való alkalmasság, illetőleg lehetséges, hogy a fogyasztók

előtt nem is vált ismertté a részére nyújtott tájékoztatást megtévesztő jellege, így nem is fogalmazhattak meg panaszt.

71. A jogsértés megállapítása mellett a Versenytanács bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpv. 78. §-ának (3) bekezdésének megfelelően meghatározva.

A Versenytanács súlyosító körülményként értékelte, hogy

- az eljárás alá vonttal szemben korábban már több alkalommal került megállapításra, hogy a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított (lásd a 4. pontot),
- az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata a fogyasztók igen széles körét érte el (lásd a Vj-117-003/2009. számú adatszolgáltatást),
- a jogsértő kereskedelmi gyakorlat közel két hónapig fejtette ki hatását,
- az eljárás alá vont magatartása felróható volt, nem érte el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felelt meg a társadalom értékítéletének.

A Versenytanács enyhítő körülményként értékelte, hogy az eljárás alá vont

- nem vitatta, hogy a 2009. július 17-i „Vodafone Színesek” sajtó kommunikációs anyag értelmében a fogyasztónak kizárólag az eljárás alá vont által SMS-ben feltett kérdéseket megválaszoló SMS-ek után kell 250 Ft díjat fizetniük, amely nem felel meg a valóságnak, mivel már a NYARALÁS szó megküldése után is 250 Ft díj terhelte a fogyasztót,
- egyes kommunikációs eszközein törekedett a teljes körű információ megadására,
- az akció megindítását követően, 2009. július 15-én törekedett javítani kereskedelmi kommunikációin.

A Versenytanács nem tudta figyelembe venni enyhítő körülményként eljárás alá vont azon előadását, hogy az eljárás folyamán végig együttműködött a Gazdasági Versenyhivatallal, mivel önmagában az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése nem tekinthető a jogkövető magatartást előíró törvényi kötelezettségen túlmutató mértékű olyan enyhítő körülményeknek, amely enyhébb szankció kiszabását vonná maga után (a vállalkozás olyan mértékű közreműködése minősülhet enyhítő hatásúnak, amely a jogsértés felderítésének eredményességét szolgálta, illetve fokozottabban enyhítő körülmény pl. a jogsértés önkéntes bejelentése).

A Versenytanács a jelen esetben a bírság mértékének meghatározása kapcsán nem tartotta relevánsnak a jogsértő kommunikációs eszközök alkalmazása kapcsán felmerült ismert költségeket (lásd a Vj-117-003/2009. számú adatszolgáltatást), mivel azok – az elsődlegesen alkalmazott kommunikációs csatorna jellegéből adódóan – nem adtak reális képet a jogsértés súlyáról. A figyelembe vett körülmények mérlegelése során a Versenytanács a „Nyári SMS promóció” elnevezésű játék révén elért bevételekre volt tekintettel (lásd a Vj-117-003/2009. számú adatszolgáltatást), s a bírság összegét – szem előtt tartva a szankcionálás preventív célját is – 40.000.000 Ft-ban határozta meg. A bevétel, illetve az egyes fogyasztók oldalán jelentkező költségek kapcsán a Versenytanács utal arra, hogy a játék 2009. július 13-i indulását követően néhány nappal, 2009. július 15-én az eljárás alá vont már külön SMS-ekkel kereste meg azokat a fogyasztókat, akik 100 db (250 Ft díjú) SMS-nél többet küldtek.

72. 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 pótlékot köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszerezésének 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 kétszerezésének 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

73. A Tpv. 75. §-ának (1) bekezdése értelmében ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza a Tpv. rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná. Az Fttv. 27. §-ának (3) bekezdése értelmében a Tpv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás alkalmazásának akkor is helye lehet, ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott. Ilyen esetben a magatartás megismétlésétől való tartózkodásra lehet kötelezettséget vállalni

Az eljárás alá vont előadta, kész kötelezettséget vállalni a Tpv. 75. §-ának megfelelően, vállalva, hogy a jövőben a kereskedelmi kommunikációk tartalmának meghatározása, illetve a kommunikációs eszközök megválasztása során fokozottan figyelembe veszi az Fttv., illetőleg más jogszabályok rendelkezéseit, valamint a Gazdasági Versenyhivatal határozataiban foglaltakat.

A Versenytanács a jelen esetben nem látott lehetőséget a Tpv. 75. §-ának az alkalmazására.

74. 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 eszközének 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 közel két hónapot ölelt fel,
- a nettó árbevétel alapján az eljárás alá vont az Fttv. alkalmazása körében jelentős méretű vállalkozásnak minősül.

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

Budapest, 2010. március 18.

dr. Zavodnyik József sk.
előadó versenytanács tag

Bártfai-Mager Andrea sk.
versenytanács tag

dr. Gadó Gábor sk.
versenytanács tag