



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj/149-041/2009.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a dr. S. Zs., jogtanácsos által képviselt **Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.** (Budapest) ellen a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásban, a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 73. §-a alapján tárgyaláson kívül meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t.

A Versenytanács megállapítja, hogy a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. 2009. május 2. napjával kezdődő és 2009. július 31. napjával záruló időszakban az Internet Basic csomagról adott tájékoztatásaival a fogyasztókkal szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

A Versenytanács 60.000.000 Ft (Hatvanmillió) bírság megfizetésére kötelezi a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.-t, amely összeget a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557 számú bírságbevételi számla javára köteles befizetni.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételétől számított 30 napon belül a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó keresettel lehet kérni.

Indokolás

I.

Tényállás

Az eljárás megindításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal 2009. november 30-án annak vizsgálatára indított eljárást, hogy a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. (a továbbiakban: eljárás alá vont, illetve Vodafone) a 2009. május 2-ától 2009. július 31-éig tartó akciója keretében népszerűsített Vodafone Internet Basic csomagjával kapcsolatban tanúsított kereskedelmi gyakorlatával vajon megsértette-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezéseit.¹

¹ Az ügyindító végzést a Vj-0149/2009-es számú irat tartalmazza.

Az eljárás alá vont vállalkozás

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.² A Vodafone 2009. évi – havi bontásban elért, akkor még üzleti titoknak minősülő – nettó árbevételéről a Vj-0149-021/2009. szám alatt csatol beadványban nyilatkozott.
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.).

A mobilinternet

5. A fogyasztók számára az Internet több technológia³ alkalmazásával érhető el. Mobilinternet-szolgáltatást három vállalkozás nyújt Magyarországon: az eljárás alá vont, a Pannon GSM Távközlési Zrt. (a továbbiakban: Pannon) és a Magyar Telekom Nyrt. (a továbbiakban: T-Mobile).
6. Az Internet piac bővülése a korábbi évekhez képest 2009-ben is folytatódott.⁴ Miközben a vezetékes Internet két legjelentősebb típusának (kábel és xDSL) terjedése lelassult, a vezeték nélküli szegmens egy év alatt 44 százalékkal bővült. A nagymértékű változáshoz erőteljesen hozzájárult az egyre inkább megfizethető mobilinternet, melynek növekedése 54 százalékos volt. Az összes Internet-előfizetés 30 százaléka a mobil kategóriába tartozott, részaránya egy év alatt 7 százalékponttal növekedett. Az összes előfizetésen belül 2008. III. negyedévéhez képest lényegében nem változott a betárcsázós (kapcsoltvonalis és ISDN együtt), 2, illetve 6 százalékponttal csökkent a kábeltévés és az xDSL-, viszont 6 százalékponttal lett magasabb a vezeték nélküli szegmens előfizetéseinek részaránya.
7. A Gazdasági Versenyhivatal megrendelésére az NRC Piackutató Kft. 2009 áprilisában kutatást végzett az otthon internetezők mobil szélessávú internettel kapcsolatos ismeretei, attitűdjei és véleménye, a mobil szélessávot jelenleg is használók szokásai tárgyában. A kutatás összefoglalójában – többek között – az alábbi megállapítások szerepelnek.
 - Az otthon (azaz a kutatás keretében: vezetékes szolgáltatáson keresztül) internetezők bő kétharmada, 69 százaléka találkozott mobilinternetet, mobil

² A Vodafone 2008. évi üzleti jelentését a jelentés 4. számú melléklete tartalmazza.

³ Mobilinternet, WLAN (WiFi), xDSL és kábeltel

⁴ Az internet-szolgáltatásokból származó nettó árbevétel a III. negyedévben 37,1 milliárd forint felett volt, ami folyó áron 2 százalékkal több az egy évvel korábbinál Forrás: <http://portal.ksh.hu/pls/ksh/docs/hun/xftp/gyor/tav/tav20909.pdf>.

szélessávot hirdető reklámmal az utóbbi fél évben. A mobilinternetet használók körében 88 %-os ez az arány. Legtöbben a T-Mobile, majd az eljárás alá vont, végül a Pannon reklámjaival találkoztak a fogyasztók. A legtöbben a televízióban és az Interneten sugárzott mobil szélessáv reklámokkal találkoznak, de rendszeresen, majdnem kétszer annyian találkoznak ilyen tartalmú reklámokkal a televízióban, mint az Interneten.

- A kedvező akció és az adott szolgáltatónál lévő korábbi mobiltelefon előfizetés az, ami a legnagyobb mértékben meghatározza, hogy melyik szolgáltató mobil szélessáv előfizetését választják. Csak e szempontok után szerepel az ár, illetve a szolgáltatót illető szimpátia. A potenciális használók a szolgáltatás havidíját és megbízhatóságát kifejezetten magasra (egy ötfokozatú skálán 4,89-os átlagértékkel) értékelték. Egy olyan mobil szélessáv csomag, amely a versenytárs ajánlatokhoz képest rövidebb hűségidőszakot kínál, lényegesen vonzóbb a fogyasztók számára.
- A mobil szélessáv árérzékenysége lényegesen nagyobb, mint a fix szélessáv, vagyis ugyanakkora mértékű áremelkedés a mobil szélessáv esetében nagyobb váltási hajlandóságot eredményezne.
 - A mobil szélessáv havidíjának 1000 forintos emelkedése esetén a hozzáférést otthon (is) használók 46 százaléka gondolkodna el a változtatáson, míg a fix internet 1000 forintos költségnövekedése csak 28 százalékot sarkallna váltásra. A fix hozzáférés esetén 2000 forintos árnövekedés szükséges ahhoz, hogy a használók felében felmerüljön a váltás gondolata – ugyanekkora áremelkedés a mobil szélessáv esetében az igénybevevők 68 százalékát a váltásra ösztönözné.
 - A mobil szélessáv árának tűréshatárt meghaladó növekedése esetén a fix internettel is rendelkezők kétharmada olcsóbb mobil szélessávú csomagra váltana, közel egyharmaduk ugyanakkor megszüntetné a mobilinternet előfizetését, és csak meglévő fix hozzáférést használná.
 - A mobil szélessáv havi költségének 10 százalékos emelkedése esetén a technológiát használók mintegy 13 százaléka gondolkodna már változtatáson, ami ugyancsak jelzi, hogy a mobilinternet előfizetés jelenleg árérzékenyebb a fix internet hozzáférésnél. A váltáson elgondolkodók negyede egy olcsóbb mobil szélessáv ajánlatot keresne, közel egyharmada viszont fix otthoni internetre váltana. A mobilinternet esetében tehát nem csak az árérzékenység, hanem a visszaváltási hajlandóság is nagyobb.

A vizsgált szolgáltatás jellemzői

8. A Vodafone Internet Basic csomagja az alábbi jellemzőkkel bírt a részvételi szabályzat⁵ és az eljárás alá vont nyilatkozata⁶ szerint:

Internet Basic csomag havidíja (Ft)	4000
Havidíjban foglalt forgalmi keret	2GB
Sebesség limit a havidíjban foglalt forgalmi keret felett – Kbit/s (letöltés/feltöltés)	64/16

9. A 2009. május 2-án kezdődő promóció során Internet Basic tarifacsomagot 2 év hűségnyilatkozattal vásárló fogyasztók számára a Vodafone a havidíj (4000 Ft) felét 2009. július 31-ig elengedte. Az akciós csomag ára 2000 Ft/hó, amely kedvezményes díjtétel – az előfizetés időpontjától függően – maximum három hónapon keresztül

⁵ Vj-0149-008/2009. számú irat melléklete

⁶ Vj-0149-005/2009. számú irat alapján

(2009. május, június és július) érvényesülhetett. A szolgáltatást csakis kétéves hűségnyilatkozattal lehetett igénybe venni, hűségidőszak a szerződéskötéstől kezdődött.⁷ A szerződés megkötésének nem volt feltétele más Vodafone – mobiltelefon – előfizetés.

10. A szolgáltatás ára a kedvezményes időszak elteltével – vagyis 2009. július 31. után, ami a gyakorlatban az augusztusban kezdődő számlaciklust jelenti – 4000 Ft volt. Az akcióban úgynevezett fogyó kedvezmény érvényesült, vagyis, a potenciálisan elérhető kedvezmény az akciós időszak előrehaladtával csökkent. A nem teljes hónapra vonatkozó szolgáltatás díja a szerződéskötéstől 2009. július 31-éig a 2000 Ft-os havi díjnak az igénybe vett idővel arányos része, majd augusztus 1-jétől a 4000 Ft/hó díj tört része került számlázásra.⁸
11. Az érintett időszakban a Basic Mobilinternet csomagra az igénybevételi feltételek értelmében Mobilinternettel már rendelkező ügyfél nem válthatott, azaz migráció nem történt.⁹ A szerződés megkötésére – egyező feltételek mellett – személyesen, vagy online módon is lehetőség nyílt.¹⁰ Az akciós csomag – kötelező jelleggel – eszközvásárlást is tartalmazott, amelyet a Vodafone ingyenesen biztosított.
12. A tarifacsomag aktiválását a Vodafone a szerződés megkötésétől számított 48 órán belül vállalta, de – tájékoztatása szerint jellemzően rövidebb időn belül teljesítette.¹¹
13. A szerződéskötést követő 3 munkanapon belül, az úgynevezett „visszavásárlási időszakban” a fogyasztó a szerződéstől elállhatott, vagyis ekkor a szerződés felbontására került sor, feltételes kedvezmény, illetve kötbérvisszatérítés nélkül. Ezen időszak elteltével, amennyiben a fogyasztó a szerződéskötést követően bármikor akként dönt, hogy a szolgáltatást a továbbiakban nem kívánja igénybe venni, és ezért a szerződést felmondja, akkor az alábbi költségek terhelik:

	Szerződés felmondása	
	0-1 év között	1-2 év között
Feltételes kedvezmény	37 500,-Ft	25 000,-Ft
Kötbér	39 900,-Ft	0,-Ft

A Vodafone nyilatkozott azon fogyasztók számáról, akik éltek a 3 munkanapon belüli elállással, illetve 2010. február 23-ig kötbérvisszatérítési kötelezettség teljesítése mellett felmondták a szerződést.¹²

14. A vizsgált Internet Basic csomag a Vodafone újonnan bevezetett szolgáltatás-csomagjai között a kampány elején (2009 májusában) a legnépszerűbb, a teljes kampány időszakát tekintve pedig a négy új csomag közül a második legnépszerűbb volt. A 2009. májustól júliusig tartó időszakra vonatkozóan az Internet Basic

⁷ A Vodafone Vj-0149-017/2009. szám alatt csatolt nyilatkozata alapján. Ennek azért van jelentősége, mert egyes ajánlatoknál a hűségidő csak az akciós időszak végén veszi kezdetét.

⁸ A Vodafone vonatkozó nyilatkozatát a Vj-0149-017/2009. számú irat tartalmazza.

⁹ Vj-0149-005/2009. számú irat alapján

¹⁰ Vj-0149-020/2009. számú irat és a Vj-0149-018/2009-es számú irat 1. sz. melléklete alapján

¹¹ Vj-0149-036/2009.

¹² Vj-0149-020/2009. sz. irat 11-12. pontjai

csomagra előfizetők adatait, továbbá az előfizetők egyes csomagok közötti megoszlását – havi bontásban – a Vj-0149-021/2009-es számú irat tartalmazza.¹³

II.

Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

15. A Vodafone Internet Basic csomagját, annak bevezetésével egyidejűleg, 2009. május 2-ától 2009. július 31-éig tartó akció keretében népszerűsítette. A teljes kommunikációt, azaz valamennyi kommunikációs eszközön megjelenő tájékoztatást teljes terjedelmében, továbbá azok üzleti titoknak nem minősülő megjelenési adatait az 1. számú melléklet tartalmazza.¹⁴
16. Valamennyi tájékoztatásban az Internet Basic csomag havidíjára vonatkozó információ két részletben jelent meg:
 - a tájékoztatás elején, a szöveggörnyezetből kiemelt módon (nagyobb betűmérettel, figyelemfelhívó színnel) megjelenítve (a továbbiakban: „Fő” információ), és
 - később (a tájékoztatás vége felé, vagy egy csillagra kattintással megjeleníthető módon, vagy a honlapon máshol elhelyezve), átlagos, vagy annál kisebb betűmérettel megjelenítve (a továbbiakban: „Kiegészítő” információ).
17. Az egyes eszközöket tekintve megállapítható, hogy
 - a Vodafone intenzív televíziós (egy hosszabb és egy rövidebb spotot alkalmazva, 15 csatornán, folyamatosan) és internetes kampányt (többféle bannert alkalmazva a leglátogatottabb site-okon, folyamatosan) folytatott,¹⁵
 - a citylight plakátok Budapest szinte valamennyi kerületben, illetve az ország 21 nagyvárosában kihelyezésre kerültek,¹⁶
 - az eljárás alá vont által alkalmazott szórólapok, plakátok kizárólag az eladáshelyeken voltak elérhetőek. Mivel azonban a Vodafone országosan több mint 230 üzlettel rendelkezik¹⁷, ezek tekintetében szintén kiterjedt, országos gyakorlat valósult meg,
 - Vodafone előfizetőknek megküldött One magazin esetében irányadó, hogy a Vodafone teljes ügyfélszáma a 2009. év végére 2,56 millió volt.¹⁸
18. A kommunikációs eszközök költségét az üzleti titokként kezelt Vj-0149-006/2009-es számú, illetve a Vj-0149-014/2009-es számú iratok tartalmazzák. A Vodafone a 2009-es évben 26 kampányt folytatott, nyilatkozata alapján a vizsgált kampány a költségét tekintve a legfelső negyedbe tartozik.¹⁹

¹³ A vizsgálók megjegyzik, hogy a hang és adat előfizetések (MSISDN szinten) összerendelése az eljárás alá vont rendszereiben technikailag nem megoldott, így nem tudott tájékoztatást adni arra vonatkozóan, hogy egy adott mobil internetes ügyfél rendelkezett-e már hang előfizetéssel, vagy a későbbiekben fizetett-e elő arra.

¹⁴ Részletes megjelenési adatokat az üzleti titokként kezelt Vj-0149-006/2009., a Vj-0149-010/2009-es számú irat 1-3. sz. melléklete, a Vj-0149-014/2009-es, és a Vj-0149-020/2009-es számú iratok tartalmazzák. A kommunikációs eszközök költségét az üzleti titokként kezelt Vj-0149-006/2009-es számú és a Vj-0149-014/2009-es számú iratok tartalmazzák.

¹⁵ Vj-0149-010/2009. sz. irat 1. és 2. sz. mellékletei.

¹⁶ Vj-0149-010/2009. sz. irat 3. sz. melléklete

¹⁷ A Vodafone 22 saját tulajdonban lévő kereskedelmi egységben végez közvetlen értékesítést, és közvetett értékesítési tevékenységet lát el 209 egységből álló viszonteladói hálózatán keresztül. Forrás: http://www.vodafone.hu/egyeni/postpaid/tarsadalom/vallalati_felelosseg/uzleti-tevekenysegunk

¹⁸ Forrás: http://www.vodafone.hu/egyeni/postpaid/tarsadalom/vallalati_felelosseg/uzleti-tevekenysegunk

¹⁹ A Vodafone vonatkozó nyilatkozatát a Vj-0149-014/2009-es számú irat tartalmazza.

19. A Vodafone vizsgált kampányában a tájékoztatások jelen eljárás szempontjából négy csoportba sorolhatók aszerint, hogy a tájékoztatás két része hogyan kapcsolódik:

„Fő” információ

„Kiegészítő” információ

I. csoport²⁰

„Internet Basic 2000 Ft/hó”

- nem tünteti fel az időbeli

korlátot (2009 V. 2-től

VII. 31-ig)

- nem derül ki, hogy a 2000 Ft egy akciós díj

„2009. VII. 31-ig a havidíj fele”

az ajánlat érvényességének időintervallumát közli

II. csoport²¹ (mint I. csoport)

„július 31-ig csak a havidíjad felét kell kifizetned! Így akár már havi 2000 Ft-tól internetezhetsz”, és táblázatban:

a)

„Havidíj
Akciósan 2000 Ft
utána 4000”

b)

„Havidíj július 31-ig
2000 Ft
utána 4000”

III. csoport²²

„Internet Basic 2000 Ft/hó július 31-ig” (tartalma, mint az I. csoport)

0 Ft-os modem

két éves hűségnyilatkozattal”

IV. csoport²³ (mint I. csoport)

a) (mint I. csoport)

b) a II. csoporthoz hasonló részletes árinformáció

- kattintással elérhető külön helyen és
 - a „részvételi feltételek”-ben
-

III.

Az eljárás alá vont előadása²⁴

20. Az eljárás alá vont előadta, hogy a fogyasztók számára meghirdetett és a részükre elérhető részvételi feltételek egyértelműen tartalmazzák az Internet Basic csomag havi díját, amely 4000 Ft. A részvételi feltételek 1. b) pontja az ügyfelek számára egyértelműen rögzíti, hogy a promócióban részt vevő tarifacsomagok esetében 2 év hűségnyilatkozat vállalása esetén a Vodafone a július 31-ig esedékes havidíj felét elengedi, azaz ezen időpontig a havidíj 2000 Ft. Álláspontja szerint ezen tájékoztatás teljes körűen, kimerítően és érthetően tartalmazza azt, hogy az akció ideje alatt mennyi a kedvezményes havidíj és az akció lejáratát után mennyi lesz a fizetendő havidíj. Hangsúlyozta, hogy a fogyasztók részére ezt a tájékoztatást nyújtotta a szórólapon

²⁰ One magazin, Citylight, kétféle eladáshelyi plakát, négyféle Banner

²¹ kétféle eladáshelyi szórólap

²² kétféle TV reklám

²³ A Vodafone internetes honlapja

²⁴ Az eljárásban sor került az eljárás alá vont meghallgatására, melynek jegyzőkönyvét a Vj-0149-017/2009. számú irat tartalmazza.

is, illetve a televízió reklám is egyértelműen rögzíti, hogy a kedvezményes havidíj 2009. július 31-ig szól.²⁵

21. Vj-149-036/2009. sz. beadványában eljárás alá vont jelezte kötelezettségvállalási szándékát.²⁶ A tárgyaláson a kötelezettségvállalás kapcsán előadta, tekintettel arra, hogy a vizsgált kampány már lezárult ezért a Versenytanács által kifogásolt díjakra vonatkozó közlés tekintetében nem látszik célravezetőnek az eredeti szerződő partnerek utólagos tájékoztatása, és az eredeti reklámok pontos értelmezése egy – a reklámok közléséhez képest – késői időpontban. Ezért gondoltak arra, hogy – mivel maga a kampány az Internet felhasználáshoz kapcsolódott – ezért az Internetről azon belül is a mobil Internet fogalmáról, az ilyen szolgáltatás igénybevételére alkalmas készülékekről, a kapacitásokról, a letöltési lehetőségekről, és más fontos kérdésekről adnának tájékoztatást. Ennek a tájékoztatásnak az lenne a célja, hogy a fogyasztók felkészültségét növelje, és ezáltal alkalmassá tegye a fogyasztókat arra, hogy a későbbi reklámokat pontosabban értsék és tudatosabban válasszanak a reklámok alapján az egyes szolgáltatások közül. Ebben a tájékoztatásban az árról is szívesen adnak tájékoztatást, ha ezt a Versenytanács célszerűnek tartja.
22. A Vodafone által alkalmazott kommunikációs eszközök tartalmzták az eljárás alá vont honlapjára hivatkozást²⁷, a honlapról pedig könnyű eljutni a – szintén a honlapon található – részvételi feltételekhez, ahol a fogyasztó a valós helyzetnek megfelelő információkat talál a szolgáltatás ellenértékéről.
23. A honlap nyitó oldalának felső része mindig az aktuális kampányokról szól. Az aktuális kampányokról szóló tájékoztatásra kattintva közvetlenül az adott szolgáltatás részleteihez lehet eljutni. Tehát nem csak a részvételi feltételekből szerezhető információ, hanem a nyitó oldalon szereplő tájékoztatásról közvetlenül egy jobban strukturált, részletes tájékoztató oldalra jut el a fogyasztó.²⁸
24. Felhívta a figyelmet arra, hogy az árérzékeny fogyasztó gondosan ellenőrzi a fizetendő ellenérték nagyságát²⁹ a szerződéskötés előtt, nem az árérzékeny fogyasztóra jellemző magatartás a reklámból ismert, vagy ismertnek vélt feltételekről nem tájékozik tovább.³⁰
25. Kiemelte az utólagos tájékoztatást.³¹ Előadása szerint – nem csak a részvételi feltételek Interneten való elérhetősége révén, hanem akkor is sor került utólagos tájékoztatásra, amikor a fogyasztó felkereste szerződéskötés céljából az értékesítési helyet, és a részvételi feltételeket számára kinyomtatva átadták, illetőleg az értékesítési helyen a szerződéskötést megelőzően erről szóbeli tájékoztatást kaphatott. Ezekből következően a fogyasztó, aki szerződést kötött, tisztában kellett hogy legyen az ellenérték valós mértékével.

²⁵ A Vodafone nyilatkozatát a Vj-0149-008/2009. számú irat tartalmazza.

²⁶ A kötelezettségvállaló nyilatkozatot eljárás alá vont a Vj-149-038/2009. sz. beadványában terjesztette elő.

²⁷ Vj-149-036/2009. 2.5. és 8. pontok

²⁸ Vj-149-037/2009. Kezdetben ezt eljárás alá vont egy táblázatos formájú Internet szolgáltatási ártájékoztatóként jelölte meg, majd Vj-149-040/2009. sz. beadványában „landing page”-nek nevezve azt, egyben arról informálva, hogy táblázatos tájékoztatást nem találtak.

²⁹ Vj-149-036/2009. 7. pont.

³⁰ Vj-149-036/2009. 10. pont.

³¹ Vj-149-036/2009. 7. pont.

26. Erre bizonyíték az is, hogy nem volt olyan panaszos, aki a szerződés felbontásával élt de, azt az okot jelölte volna meg, hogy őt az ellenérték tekintetében megtevesztették.³² A még élő szerződések esetében – állítása szerint – a szerződés léte a bizonyíték arra, hogy a fogyasztó nem tekintette megtevesztőnek a tájékoztatást.³³
27. Előadta, hogy a tört hónapokra esően is alkalmazásra került a kedvezmény. Ugyanis, ha valaki nem teljes hónapra vette igénybe az Internet Basic szolgáltatást, az 50%-os díjat időszak arányosan megkapta. Ténylegesen a szolgáltatás igénybevételének minden napjára akciós árat fizetett a 2009. V. 2. és VII. 31. közötti időszakban.
28. Álláspontja szerint a marketing kommunikációs eszközöket összességükben kell elbírálni.
29. Álláspontja szerint mivel a termék jellemzőiről (így áráról is) teljes körű tájékoztatást nyújtott, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat nem állapítható meg. Arra az esetre, ha ezt a Versenytanács másként ítélné meg, kérte enyhítő körülmények figyelembe vételét.³⁴
30. A Vj-149-038/2009. sz. beadványában eljárás alá vont előterjesztette a hat fázisú nyitó oldali bannert, és az arról egy kattintással elérhető ún. landing page-t (<http://webtst4/microsite/mobilinternet/akcio.html>).
31. Kérdésre a Vj-149-040/2009. sz. beadványában előadta, hogy az előző pontban említett banner 2009. júniusi mentésű, archivált anyag. A tartalmilag lényegileg egyező, a panaszos által észlelt banner elképzelhetően egy korábbi verziója a Vj-149-038/2009. sz. beadványhoz csatolt dokumentumnak.
32. Kiemelte, hogy landing page-en az alábbi tájékoztatás volt elérhető: „Minden új Internet előfizetés esetében csak a havidíj felét kell kifizetned 2009. július 31-ig, így az Internet Basic csomagunk csupán 2 000 Ft-ért érhető el az akció végéig.” A Vj-149-040/2009. sz. beadványában kinyomtatott formában csatolta is a „Díjazás” kezdetű landing page-t, amelynek a „Megrendelem a vezeték nélküli Internetet” címszava alatt található az idézett tájékoztatás. Innen egy kattintással elérhető a részvételi feltételek.
33. A nyitó oldali banner bármely részére történő egyszeri kattintással elérhető volt a landing page – előző pontban idézett – szövege. Az egy kattintással elérhetőség tényét bizonyítani – archiválás hiányában – nem tudta, de előadta, hogy a nyitó oldali honlapon szereplő banner és a landing page közötti kapcsolat minden esetben ugyanilyen módon történik, a jelenleg elérhető bannerek esetében is, a logikai felépítés nem változott. Előadása³⁵ szerint az internetet használó fogyasztók tisztában vannak vele, hogy a bannerre kattintani kell és akkor jut tovább a részletes információkat tartalmazó oldalra.
34. Előadás szerint a landing page-n olvasható – a 32. pontban idézett – tájékoztatásból egyértelműen következik, hogy 2009. július 31-e után a havidíj 4 000 Ft, még abban az esetben is, ha ez számszerűen nem került kiírásra.

³² Vj-149-036/2009. 3. pont.

³³ Vj-149-037/2009.

³⁴ Vj-149-036/2009. 13. pont.

³⁵ Vj-149-040/2009.

35. A kötelezettségvállaló nyilatkozatot eljárás alá vont a Vj-149-038/2009. sz. beadványában terjesztette elő.
36. Annak bizonyítására, hogy a kampány során jóhiszeműen járt el és a megtévesztés nem volt célja felsorolta azokat az intézkedéseket, amelyet az ügyfelek megtartása érdekében vezetett be.

IV. **Jogi háttér**

37. 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.
38. Az Fttv. 2. §-ának a) pontja értelmében fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Ugyanezen jogszabályhely d) pontja szerint kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja; e) pontja szerint kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől; h) pontja szerint ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban, g) pontja szerint a vásárlásra felhívás a kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele.
39. 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. §).
40. 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.

41. 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:
c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve a díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte.
42. Az Fttv. 7. §-a (1) bekezdése rögzíti, 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.
43. Az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. E szakasz (2) bekezdése alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára. A (3) bekezdés szerint a (2) bekezdéstől eltérően, a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért az is felel, aki a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt, kivéve, ha a jogsértés az (1) bekezdés szerinti vállalkozás utasításának végrehajtásából ered. Az ilyen jogsértő kereskedelmi gyakorlattal okozott kárért e személyek az (1) bekezdés szerinti vállalkozással egyetemlegesen felelnek.
44. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
45. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése alapján a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak

figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak: 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 jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

A fenti szakasz (2) bekezdése szerint továbbá a gazdasági verseny érdemi kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg, a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

46. 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.
47. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) valamint i) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését ill. megállapíthatja, hogy a magatartás nem ütközik a törvénybe.
48. 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 álláspontja

Az alkalmazandó jogszabály

49. A vizsgált tájékoztatások a Grt. 3. §-ának d) pontja szerinti gazdasági reklámnak minősülnek, melynek címzettjei az Fttv. 2. §-ának a) pontjában meghatározott természetes személy fogyasztók voltak³⁶, így a Grt. 2. §-ának, valamint az Fttv. 1. §-ának (2) pontja együttes értelmezése alapján az Fttv. alkalmazhatósága állapítható meg, a magatartás az Fttv. alapján kerül értékelésre.

A kereskedelmi gyakorlat

50. A Versenytanács az Fttv. 2. §-ának d) pontja alkalmazásában jelen versenyfelügyeleti eljárás tekintetében kereskedelmi gyakorlatnak tekinti az egyes kommunikációs

³⁶ A mobilinternet kifejezetten a lakossági szolgáltatások körébe tartozik.

eszközökön közzétett, fogyasztóknak szóló tájékoztatásokat, illetve az akció során alkalmazott részvételi feltételeket is.

Az érintett fogyasztók

51. A Versenytanács megítélése szerint jelen esetben nincs jelentősége annak, hogy a Vodafone a fogyasztók mely csoportját kívánta elérni reklámjaival³⁷. Az eljárás alá vont vizsgált magatartása alapján ugyanis egyértelmű, hogy a tájékoztatások gyakorlatilag bármely fogyasztó számára hozzáférhetők voltak. A Versenytanács jelen ügyben is iránymutatónak tartja a Fővárosi Bíróságnak a Vj-89/2006. számú ügyben hozott, 11.K. 30.062/2007. számú jogerős ítéletében foglalt azon megközelítést, amelynek értelmében nem mondható ki, hogy [...] valamennyi fogyasztó megfelelő telekommunikációs ismeretekkel rendelkezik. Ha a kampány országosan érvényesült, a legszélesebb körű nyilvánossághoz ért el, nemcsak az Internetet jól ismerő fogyasztókhoz, hanem olyan személyekhez is eljutott, akikben adott esetben akkor vetődött fel az Internet hozzáférés iránti igény. Nem zárható ki, hogy éppen az Internet elérés ezen újszerű és kényelmes módja keltette fel az addig kevésbé érdeklődők figyelmét.
52. Megállapítható az is, 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.
53. A fentiekből következően a Versenytanács megítélése szerint a vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelésénél az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerint ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó magatartását kell figyelembe venni.

Az ügyleti döntés

54. 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. (Vj-006/2009.)
55. Alátámasztja ezt az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése, mely az Fttv.-t rendeli alkalmazni az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően (!), annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, külön is emlékeztetve az Fttv. 2. §-ának d) pontjára, amely a kereskedelmi gyakorlat körébe tartozó magatartások között külön is nevesíti a reklámot. Mindezen nem változtat a 2. § ügyleti döntés fogalmát rögzítő h) pontja sem, amely vonatkozásában (figyelemmel a törvény indoklására is) kiemelendő, hogy annak tartalma eltávolodik a fogyasztó gazdasági döntéseinek szigorúan a magánjog szerinti szerződési akarat kifejezéseként való értékelésétől. Így ügyleti döntésnek minősül, pl. a fogyasztó azon

³⁷ Vj-0149/005/2009. sz. irat nem betekintheső része

döntése, mely során azonosítja a szükségletét, ennek során eldönti, hogy a szolgáltatást igénybe kívánja-e venni, amennyiben igen, azt milyen feltételekkel.

Az Fttv. szerinti értékelés

56. 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”).
57. A kifogásolt kereskedelmi gyakorlat leírása nem szerepel a feketelistában, továbbá az agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósítása nem volt valószínűsíthető.
58. A fogyasztók a vizsgált tájékoztatási eszközökön az újonnan megjelenő internetes csomag áráról kaptak kiemelten információt. A Versenytanács gyakorlata értelmében lényegesnek az a tulajdonság tekinthető, amelynek a versenytársak vagy a versenyző termékek közötti választás során jelentősége lehet. Egy terméknek lényeges, a fogyasztói döntés szempontjából alapvető tulajdonsága az érte fizetendő ár, a lényeges tulajdonságra vonatkozó tájékoztatás pedig alapja lehet egy ügyleti döntésnek. Ezt támasztja alá az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontja, mely szerint az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte a törvény erejénél fogva lényeges tulajdonság.
59. A Versenytanács álláspontja szerint a hazai fogyasztók vitathatatlanul legjellemzőbb tulajdonsága a termékekkel kapcsolatos érzékenység, illetve ár/érték arány érzékenység.³⁸ Vagyis a szolgáltatás ára a fogyasztó számára egyértelműen az egyik legfontosabb tulajdonság, mely birtokában dönt arról, hogy adott áron a szolgáltatást igénybe kívánja-e venni, vagy sem, így a szolgáltatás ára az ügyleti döntésüket alapvetően és egyértelműen befolyásolja. Ezt igazolja a GVH által megrendelt (a 7. pontban ismertetett) kutatás is, mely kiemeli, hogy
- a potenciális használók szerint a szolgáltatás havidíja és a szolgáltatás megbízhatósága a legfontosabb szempont (ötös skálán kifejezetten magas, 4,89 átlagértékkel), tehát ezek nyomnak a legtöbbit a latban akkor, amikor választanak az ajánlatok közül,
 - egy 2000 Ft-os áremelkedés esetén az igénybevevők 68 százaléka váltana egy olcsóbb szolgáltatási csomagra, egyharmada pedig megszüntetné a mobilinternet előfizetését.
60. A Versenytanács álláspontja szerint a reklám üzenetének megállapítása során a reklámnak az észlelőire gyakorolt első benyomását kell szem előtt tartani. A Versenytanács – a bírói felülvizsgálat által megerősített³⁹ – gyakorlata szerint az átlagfogyasztó a szavaknak a mindennapi életben használatos legnyilvánvalóbb és legkönnyebben értelmezhető üzenetével azonosítja az egyes reklámállításokban elhangzottakat. A 19. pontban az I., II., III. és IV. csoportba sorolt tájékoztatási eszközök az „Internet Basic 2000 Ft/hó” „Fő” információt tartalmazták. A IV. csoportba sorolt mindkét (mind a panaszos által, mind az eljárás alá vont által benyújtott) banner tartalmazta az „Internet Basic 2000 Ft/hó” tájékoztatást. Ez a

³⁸ Vj-47/2009.

³⁹ Föv. Ítéletábla 2.Kf. 27.502/2006/6., Vj-150/2004.)

tájékoztatás nem felel meg a valóságnak, mivel, az Internet Basic csomag havidíja 4000 Ft.

61. A Versenytanács vizsgálta a tájékoztatások fogyasztóra gyakorolt összbenyomását is. Az első megközelítésben megtévesztésre alkalmas tájékoztatásnak a fogyasztóra gyakorolt hatását ugyanis a „Kiegészítő” információ mérsékelheti, vagy fokozhatja. Az egyes eszközökön bármely formában megjelenő „Kiegészítő” információk („az ajánlat 2009. május 2-től július 31-ig érvényes, Internet Basic tarifával, új előfizetés esetén, kétéves hűségnyilatkozattal”, vagy „2009. július 31-ig a havidíj fele, az augusztusban kezdődő számlaciklusban már a teljes havidíj kerül kiszámlázásra”⁴⁰) szerepe, a – hangsúlyosan megjelenő – „2000 Ft-os havidíj” üzenetet esetleg módosító hatása függ attól, hogy a „Kiegészítő” információ egyáltalán a fogyasztói észlelés részévé válhatott-e. Abban az esetben, ha a „Kiegészítő” tájékoztatás – pl. annak rövid észlelhetősége, vagy olvashatatlanul apró betűkkel történő megjelenítése miatt – a fogyasztó számára nem észlelhető⁴¹, akkor nyilvánvalóan nem módosítja a fogyasztót elérő „Fő” információ hatását.
62. A jelen eljárásban vizsgált tájékoztatási eszközök kapcsán nem csupán az észlelhetőséget, hanem azt is vizsgálta a Versenytanács, hogy a „Kiegészítő” tájékoztatás vajon egységes-e, és milyen tartalmú, ezáltal milyen irányban módosítja a fogyasztót ért hatást.
- a) A 19. pontban az I. és II. csoportba sorolt tájékoztatási eszközök esetén a tájékoztatás megtévesztésre való alkalmasságát a „Kiegészítő” információ sem orvosolta,
- mert az vagy nem volt elérhető a fogyasztó számára⁴², vagy
 - elérhetősége esetén tovább fokozta a megtévesztés lehetőségét. A fogyasztó ugyanis úgy kellett, hogy értelmezze az apró betűs, továbbá a csillag alatti tájékoztatást, hogy az általában 2000 Ft/hó díjért igénybe vehető Internet Basic szolgáltatás ellenértéke, kétéves hűségnyilatkozat vállalása esetén mindössze 1000 Ft. A kommunikációs eszközökön kapott tájékoztatás alapján – az eladáshelyi szórólapok⁴³ kivételével – a fogyasztóban semmilyen kétség sem merülhetett fel a szolgáltatás havi díjának mértékével kapcsolatban. A magatartás megfeleltethető az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerinti valós tény megtévesztésre alkalmas módon való megjelenítésének.
- b) A IV. csoportba sorolt Internetes honlap esetén a „Kiegészítő” információ kétféle
- a csillag alatt automatikusan megjelenő részben valótlán, mely az a) pontban részletezett módon, elérhetősége esetén tovább fokozta a megtévesztés lehetőségét,

⁴⁰ A TV-reklámokban, a One magazinban, a citylighton, az eladáshelyi plakátokon apróbetűben az olvasható, hogy „az ajánlat 2009. május 2-től július 31-ig érvényes, Internet Basic tarifával, új előfizetés esetén, kétéves hűségnyilatkozattal. 2009. július 31-ig a havidíj fele, az augusztusban kezdődő számlaciklusban már a teljes havidíj kerül kiszámlázásra”. A bannereken az utolsó mondat második tagmondata elmaradt, míg a kétféle eladáshelyi szórólapon a „2009. július 31-e után kötött szerződésekre a havidíj kedvezmény már nem vonatkozik. 2009 augusztusában kezdődő számlaciklusban már a teljes havidíj kerül kiszámlázásra” tájékoztatás olvasható.

⁴¹ Jelen eljárásban ilyenek tekintendők a televízió-reklámok és a citylightok és részben ilyenek az eladáshelyi plakátok is.

⁴² A tájékoztatás, annak rövid észlelhetősége, és olvashatatlanul apró betűkkel történő megjelenítése miatt nem észlelhető egyes tájékoztatási eszközök esetében, ilyenek a televízió-reklámok, a citylightok.

⁴³ Szórólap1 (eladáshelyi, A/5, 4 oldalas), Szórólap2 (eladáshelyi, Internet leaflet)

- részben (a nyitó oldali bannerről egy kattintással elérhető landing page, az innen további egy kattintással elérhető részvételi feltételek,) a valós helyzetet tükrözte a csomag díjára vonatkozóan.

A Vodafone honlapjára látogató fogyasztó a nyitó oldalon először a megtévesztő „Fő” információval, majd a megtévesztő hatást tovább fokozó „Kiegészítő” információval találkozott, és csak ezt követően juthatott el a honlap olyan részére, amely a havi díj mértékéről valóságghú információt tartalmazott.

63. A III. csoportba sorolt tájékoztatási eszközök jogi megítélése is összetett.

a) A TV reklámokban az

„Internet Basic 2000 Ft/hó, július 31-ig

0 Ft-os modem,

Két éves hűségnyilatkozattal” – szlogen alkalmazásával a Vodafone arról nyújtott tájékoztatást, hogy az Internet Basic szolgáltatást 2000 Ft/hó díjért lehet igénybe venni, kétéves hűségnyilatkozat vállalása esetén, de egyben – a valóságnak megfelelően – közölte a 2000 Ft-os havidíj alkalmazásának végső időpontját. Ez a tájékoztatás nem minősül aktív megtévesztésnek.

b) A TV reklámok ugyanakkor nem tartalmaznak a fogyasztó számára észlelhető információt arról, hogy milyen összegű havi díjat kell fizetni az Internet Basic csomagért a kétéves hűségidőnek az akciót követő időszakában, azaz több, mint 21 és kevesebb, mint 24 hónapon keresztül.⁴⁴ A reklámok elhallgatták a hűségidőszak döntő részében érvényesülő, tehát jellemző mértékű ellenértéket, amely kétszer drágább, mint a rövid ideig érvényesülő, de a reklámban közölt olcsó díjtétel. Ez a két magatartás együtt (az olcsó feltüntetése és a drága mellőzése) passzív megtévesztésnek, elhallgatásnak minősül.

64. A Vodafone vizsgált tájékoztatásai a szolgáltatás kedvezményes árát tüntették fel anélkül, hogy utaltak volna arra, hogy a feltüntetett összeg már a kedvezményes, csökkentett havidíjat jelenti. Ebből következően a fogyasztó gyakorlatilag fele akkora kiadásra számít a tájékoztatások alapján, mint amit hosszú távon, közel két éves periódusban ténylegesen fizetnie kell. Összegszerűen ez azt jelenti, hogy a fogyasztó a szolgáltatást az általa hitt 48.000 vagy 45.000 forint helyett.⁴⁵ összesen 90.000⁴⁶-96.000⁴⁷ Ft közötti ellenértékért veszi igénybe.

65. A Versenytanács megjegyzi, a vállalkozásoknak helytálló, valós információkon alapuló tájékoztatást kell nyújtaniuk a lényeges körülményekről a döntési folyamat valamennyi szakaszában. A Versenytanács az eljárás alá vonttal szemben megindított Vj-140/2002. számú ügyben hozott határozatában már leszögezte, egy reklám nem alapozhat arra, hogy a tartalma szabadon meghatározható, bármit állíthat, mivel a fogyasztónak ésszerűen kell eljárnia, s ő ellenőrizze, hogy a reklám állítása megfelel-e a valóságnak. A magatartás nem tehető jogszerűvé azzal az elvárással, hogy a fogyasztó tájékozódjék a különböző díjakat illetően. A jogsértés már magával a megtévesztésre alkalmas reklámnak a közzétételével megvalósul.

66. Eljárás alá vont álláspontja szerint a reklámkampány egészét kell értékelni. Tény, hogy az egyes tájékoztatási eszközök megítélése különbségeket mutat, vannak

⁴⁴ A tényleges időtartam attól függ, hogy a fogyasztó az akciós időszakon belül mikor köt szerződést.

⁴⁵ A különbség abból fakad, hogy a fogyasztói észlelés részévé válhatott-e az apróbetűben olvasható tájékoztatás (3 x 1 000 Ft + 21 x 2 000 Ft), vagy sem (24 x 2 000 Ft).

⁴⁶ Két évre számítottan, ha a fogyasztó az akció elején kötötte meg szerződését (3 x 2000 Ft + 21 x 4 000 Ft).

⁴⁷ Két évre számítottan, ha a fogyasztó az akció végén kötötte meg szerződését (24 x 4 000 Ft).

erőteljesebben és kevésbé jogsértők, aktív és passzív módon megtévesztők. A Versenytanács értékelése szerint azonban még az sem képezne akadályát annak, hogy a megtévesztő reklámok jogellenessége megállapításra kerüljön, ha egyes tájékoztatási eszközök a kampányban teljesen jogszerűek lettek volna. A Versenytanács e körben mérvadónak tekinti a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.170/2007/6. számú ítéletét (Vj-133/2005.), mely 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.

67. A racionálisan cselekvő fogyasztó az általa a reklámból ismert vagy ismertnek vélt feltételekről nem szükségszerűen tájékozódik tovább, ezek ismételt ellenőrzését nem végzi el. A Fővárosi Bíróság 2.K. 33.639/2007/9. számú, a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.350/2008/8. számú ítéletével helybenhagyott ítélete kimondja (Vj-30/2007.) 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 tájékoztatási folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bizva 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. Jelen esetben a szolgáltatás ellenértékére vonatkozó információ teljesen egyértelmű volt, azokhoz még egy csillag, egy lábjegyzet sem kapcsolódott, amely a fogyasztó számára esetleg a további tájékozódás szükségességére utalhatott volna. Ilyen körülmények között még a jellemzően árérzékeny fogyasztótól sem várható el, hogy további keresést folytasson olyan kérdésben, amelyet kiemelten, főüzenetként, egyértelműen közöltek vele. Megjegyzi továbbá a Versenytanács, hogy internetes alapcsomagra előfizetés iránt tájékozódó fogyasztóktól nem feltétlenül várható el annak ismerete, hogy a kattintás lehetőségét formálisan fel nem kínáló banner bármely részére klikkelnie lehet, és kell további információ megszerzése érdekében.
68. A fogyasztó ügyleti döntési folyamatának központi eleme a szerződés megkötése. Az ügyleti döntés befolyásolása abban az esetben is megállapítható, ha az ügyfél a későbbiek során, a szerződés megkötésekor valamennyi információ birtokába juthat. A Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.222/2008/7. számú jogerős ítélete (Vj-188/2006.) szerint 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 teljes körű valós információ megismerésére.

69. A Versenytanács kiemeli, hogy a vizsgált piacon rendkívül magas az „információs zaj”, a szolgáltatásokról mindhárom szolgáltató folyamatos reklámkampányokat tesz közzé a termékpaletta rendkívül széles és változatos, az egyes rész-szolgáltatások szabadon kombinálhatóak egymással, az árak rendkívül változatosak és változékonyak. Ebből következően az átlagfogyasztó nem alakíthat ki magában egy „küszöbárat”, amely segítségére lehetne a reklámban megjelenő ár értékelésekor. Egy olyan piacon, ahol a fogyasztó nem homogén, sokdimenziós szolgáltatással és ezzel párhuzamosan rendkívül aktív kommunikációs tevékenységgel szembesül, az üzleti döntés meghozatala pedig meglehetősen könnyű, racionális magatartásnak minősül a reklámok tartalmában bízni.
70. A Vodafone által meghirdetett csomag kifejezetten új előfizetőknek szól. Logikus feltételezés, hogy az új Internet előfizetők inkább alacsony adatmennyiséget forgalmazznak. Ezek a körülmények fokozzák annak a valószínűségét, hogy az ilyen fogyasztók az internetes csomag ára tekintetében nem rendelkeznek tapasztalatokkal. Mivel egy újonnan bevezetett csomagról van szó, amelyet kizárólag hűségnyilatkozattal lehetett elérni, ezért a fogyasztónak nem nyílt lehetősége arra sem, hogy a Vodafone korábbi ajánlatával ezt összehasonlítsa.
71. Az is figyelembe veendő továbbá, hogy az akciós időszakbeli előfizetői számok utóbb is alakulhatnak, akár a szerződés megkötése után közvetlenül is, hiszen a fogyasztó a szerződéstől 3 munkanapon belül elállhatott. Az elállási jog a fogyasztó számára azt jelenti, hogy 3 munkanapon belül a szerződés megszüntetésére akként nyílik lehetősége, mintha annak megkötésére nem került volna sor, azaz a szerződéskötést megelőző állapot kerül helyreállításra.⁴⁸ Ebben az esetben feltételes kedvezmény visszafizetése, illetve kötbér megfizetése nélkül nyílt lehetősége a fogyasztónak a szerződés megszüntetésére. A Vodafone a Vj-0149-020/2009-es szám alatt csatolt dokumentumban nyilatkozott azon ügyfelek számáról, akik – az akciós időszakban – éltek a 3 munkanapos elállási, illetve – az adatszolgáltatás napjáig – kötbérfizetési kötelezettség melletti felmondás lehetőségével. A júliusi előfizetői számhoz viszonyítva a 3 munkanapos elállási joggal az előfizetők nem elhanyagolható %-a élt, valamint a jelentős összegű kötbér megfizetését vállalva is voltak, akik a szerződés megszüntetése mellett döntöttek.⁴⁹
72. Kiemelendő továbbá, a konstrukció kétéves hűségnyilatkozathoz kötött, így a szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó fogyasztói döntés alkalmas arra, hogy hosszabb távon is kihatással legyen a piaci viszonyokra.
73. A Versenytanács megjegyzezi, egy reklám (egy reklámkampány) hatása nem szűkíthető le annak figyelembe vételére, hogy a reklám (a reklámkampány) hatására hányan vásárolták meg a reklámban szereplő adott árut, vették igénybe a reklámozott szolgáltatást, hány fogyasztó lett a vállalkozás ügyfele. Egy reklám (reklámkampány) a versenyjogilag értékelendő hatását több vonatkozásban fejti ki, így az adott termék iránti kereslet befolyásolásán túlmenően (pl. egyfajta „becsalogatással”) hatást gyakorolhat a vállalkozás más termékeinek forgalmára, illetve – a vállalkozás nem

⁴⁸ A részvételi feltételek szerint (Vj-0149-008/2009. 17. pont) az elküldött sms-ek ilyen esetben is kiszámlázásra kerültek.

⁴⁹ Mindkét csoportba tartozók száma és aránya üzleti titoknak minősül, lásd Vj-149-20/2009

rövid távú piaci helyzetére is kihatva – a vállalkozás általános közmegítelésére, imázsára is.

A kereskedelmi kommunikáció hatásainak ellensúlyozására tett lépések értékelése

74. A Versenytanács nem vitatja, hogy a fogyasztónak már a szerződéskötést megelőzően lehetősége volt a szolgáltatás valós áráról tájékozódni, részben a Vodafone honlapjának bizonyos részein (részvételi feltételek, díjtáblázat, landing page), részben az eladási pontokon. A szerződéskötés érdekében személyesen eljáró fogyasztó automatikusan megkapta a részvételi feltételek kinyomtatott példányát. Ezek a körülmények érdemben csökkenthették a fogyasztói tévedés esélyét.
75. Könnyen belátható ugyanakkor az is, hogy az internetes honlapon szereplő tájékoztatás nem minden fogyasztót számára érhető el egy olyan potenciális szerződő körben, akik éppen internetes szolgáltatáscsomagot kívánnak előfizetni, méghozzá – legalábbis a Vodafone tekintetében – első ízben, azaz nem voltak még az eljárás alá vont ügyfelei internetes szolgáltatás tekintetében. A honlapot megtalálók sem jutnak feltétlenül valós tájékoztatáshoz, hiszen a honlap nyitó oldalán található „Fő” és „Kiegészítő” információ szintén megtévesztő. Az a körülmény, hogy a fogyasztó automatikusan megkapta a részvételi feltételek kinyomtatott példányát, csak a szerződéskötés érdekében személyesen eljárók helyzetét javítja, bár ők vélhetően többen voltak, mint az internetes szerződők. Látható tehát, hogy az utótájékoztatás ellenére is bizonyos körben fennmaradhatott a jelen eljárásban vizsgált reklámok megtévesztő hatása. Előfordulhatott, hogy a fogyasztó csak a 2009. július 31-ig tartó számlaciklust követően, azaz csak augusztusban értesült először arról, hogy a szolgáltatás teljes ára 4000 Ft. Amennyiben a fogyasztó bizonyos apróbetűs tájékoztatások⁵⁰, alapján 1000 Ft-os akciós havidíjra számított, akkor előfordulhatott, hogy csak a következő havi számlájában értesült arról, hogy a 2000 Ft már a csökkentett díjat jelenti. Ekkor azonban a fogyasztónak már nem volt lehetősége a szolgáltatás további következmények nélküli megszüntetésére, hiszen a szerződés felmondása, annak függvényében, hogy az mikor (1 éven belül, illetve 1 éven túl) történik jelentős költséggel jár. Az a tény, hogy nem elhanyagolható azon előfizetők száma⁵¹, akik 1 éven belül⁵² felmondták a szerződést, vállalva a hátralékos díj nagyságrendjét közelítő mértékű szankciót, alátámasztja azt, hogy a fogyasztók utóbb a szolgáltatást mégsem kívánták igénybe venni. (Bár ez utóbbinak természetesen nem kizárólag a megtévesztő kommunikáció lehet az oka.) Itt jegyzi meg a Versenytanács, hogy ilyen mértékű szankció összegű megfizetése helyett az átlagfogyasztó feltehetően inkább fizeti a havidíjat (még ha nem is ilyen összegűre számított), és legalább igénybe veszi a szolgáltatást. Önmagában tehát abból, hogy a fogyasztók döntő többsége nem élt a szerződés megszüntetésének lehetőségével, nem vonható le az a következtetés, hogy a fogyasztók nem voltak tévedésben.

Az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége

76. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a Vodafone felelőssége fennáll, hiszen a mobilinternet csomagok értékesítése, a szolgáltatás nyújtásából származó árbevétel révén közvetlenül érdekében áll.

⁵⁰ Ilyenek a plakátok, továbbá a bannerek.

⁵¹ Az adatot a Vj-0149-020/2009. számú irat 12. pontja tartalmazza.

⁵² A Vodafone a 2010. február 23-ai állapotnak megfelelő adatokat közölt.

77. Az eljárás során nem merült fel olyan tény, dokumentum, amely arra utalna, azt igazolná, hogy a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé tevő, valamint az önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotó vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújtó vállalkozás a Vodafone utasítása végrehajtásától eltérően alkotta volna meg az egyes kommunikációs eszközöket.
78. A Versenytanács a fentiek alapján a Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alkalmazásában megállapítja, hogy a 2009. május 2. és 2009. július 31. között megvalósult és vizsgált magatartás részeként – a 2. sz. mellékletben kifejtett módon – az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésébe ütköznek
- a) az Fttv. 6. §-a (1) bekezdése c) pontjának megvalósítása által az alábbiak:
- a 2009. május 4. - június 14. között alkalmazott One magazin,
 - a 2009. május 1. - 17. között alkalmazott citylight,
 - a 2009. május 4. - június 14. között alkalmazott eladáshelyi plakátok (A/1-es plakát, továbbá belógó plakát),
 - a 2009. május 4.- június 14. között alkalmazott bannerek,
 - a kétféle eladáshelyi szórólap,
 - a pontosan nem ismert időtartamban látható nyitólapi bannerek, továbbá
- b) az Fttv. 7. §-a (1) bekezdése megvalósítása által az alábbiak:
- a 2009. május 4. - 24. között alkalmazott 40 másodperces televízió reklámok,
 - a 2009. június 1. - 14. között alkalmazott 30 másodperces televízió reklámok.
79. A jogsértés megállapítása mellett a Versenytanács bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése alapján az általa tanúsított magatartások miatt, kivéve az eladáshelyi szórólapokon szereplő tájékoztatásokat és a honlapi bannereket. Az eladáshelyi szórólapokon szereplő tájékoztatásokat és a honlapi bannereket is jogsértőnek tekintette a Versenytanács a bennük szereplő információ ellentétes volta miatt, de e két tájékoztatási eszköz sajátossága folytán a fogyasztóknak érdemi lehetősége nyílt az ellentmondás észlelésére és a valós információ megismerésére. A szórólap végigolvasásának eredményeként ez igen nagy valószínűséggel bekövetkezett, a honlapon közzétett banner esetén pedig a banner hat fázisának megismerését követően lehetőség nyílt a landing page-re kattintásra. A Versenytanács nem tarja helyénvalónak azt – a jelen esetben is alkalmazott – tájékoztatási technikát, amely egy figyelemfelhívó valótlan indítást követően, a fogyasztó aktív tevékenységét is igénylő módon biztosítja csak a valós információt.
80. A bírság összegét a Versenytanács a Tpvt. 78. §-ának (3) bekezdésének megfelelően határozta meg. A bírság kiszabásánál figyelembe vette – a honlap elkészítése és a szórólapok költségei kivételével – a reklámkampány költségeit, továbbá alábbi szempontokat:
- a) *súlyosító körülményként*
- az eljárás alá vontat az elmúlt években a GVH több ízben elmarasztalta,
 - a fogyasztók számára újabb, kevésbé ismert szolgáltatásról van szó, amely piacon – szemben például a hangszolgáltatással – a szolgáltatóknak nagyobb lehetősége nyílik új ügyfelek szerzésére,
 - a fogyasztók kétéves hűségnyilatkozatot tettek, ami a piac szerkezetének hosszabb távú torzítására alkalmas, figyelembe véve azt is, hogy a váltás

- ekként nehezebben lehetséges, miközben a piacon folyamatosan új, a fogyasztók számára kedvezőbb ajánlatok jelennek meg,
- az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata a fogyasztók igen széles körét érte el,⁵³
 - a jogsértés kifejezetten az áru árára, mint a fogyasztók döntését egyik leginkább befolyásoló tényezőre vonatkozik,
 - a Vodafone által a kifogásolt kampányban alkalmazott kommunikációs eszközök jelentős részében a fogyasztó egyértelműen valótlan információt kapott,
 - az eljárás alá vont magatartása felróható volt, nem érte el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felelt meg a szakmai gondosság követelményének, (a Versenytanács elfogadta, hogy az eljárás alá vontnak nem állt érdekében a fogyasztók megtévesztése, és a fogyasztók megtartása érdekében tett számos intézkedés arra utal, hogy nem állt szándékában a megtévesztés),
 - a reklámkampány imázs hatással is járt.

b) enyhítő körülményként

- a kampány időszaka viszonylag rövid,⁵⁴ (e körülménynek a bírságmérséklő hatását azonban enyhíti, hogy a kampány igen intenzív volt),
- az előfizetők száma viszonylag alacsony,⁵⁵
- a kifogásolt magatartás egyetlen csomagra vonatkozik,
- a fogyasztó számára végső döntésének meghozatalát, a szerződés megkötését megelőzően ismertté válhattak a szerződési feltételek, akkor, ha a fogyasztó aktív érdeklődést tanúsított, amelyre lehetőséget biztosított, az ún. landing page, a részvételi feltételek alapján, továbbá részben az, hogy a vizsgált kereskedelmi kommunikáció jelentős része eladáshelyi reklám volt. (A máshol megjelenő bannerek tekintetében viszont nem fogadta el a versenytanács a honlapi tájékoztatás enyhítő jellegét, hiszen az – ezekről elérhető - honlap nyitó oldalán megjelenő banner önmaga is valótlan tájékoztatást adott, tehát egyetlen kattintással nem lehetett eljutni a valós információhoz. A honlapi tájékoztatás kettős jellege folytán, a honlap korrigáló szerepét más tájékoztatások esetében is csak csekély mértékben látta megállapíthatónak.)

VI.

Egyéb kérdések

81. 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 vizsgált kereskedelmi gyakorlat tekintetében a verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll egyes kommunikációs eszközök vonatkozásában az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének egyes pontjai alapján az alábbiak szerint:
- az országos műsorszolgáltatást végző csatornákon futó televíziós reklámok⁵⁶ kapcsán az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének a) pontja,

⁵³ Vj-0149-0.../2009

⁵⁴ Vj-0149-0.../2009

⁵⁵ Vj-0149-005/2009. 3. pont

⁵⁶ országos műsorszolgáltatók a MTV, TV2, RTL, Viasat3, Sport1, Spektrum,

- a számlás előfizetőknek megküldött One magazin tekintetében az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének b) pontja,
 - vásárláshelyi reklámanyagok (eladáshelyi szórólapok, plakátok) tekintetében az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének d) pontja,
 - egyéb eszközök tekintetében (nem országos műsorszolgáltatók, bannerek, citylight) az Fttv. 11. §-a (1) bekezdésének a) és b) pontjaira való tekintettel: az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat számos előfizetőt érinthetett országosan, a nettó árbevétel alapján az eljárás alá vont az Fttv. alkalmazása körében jelentős méretű vállalkozásnak minősül.
82. Az egyes eszközöket tekintve megállapítható, hogy a Vodafone jelen esetben intenzív televíziós (egy hosszabb és egy rövidebb spotot alkalmazva, 15 csatornán, folyamatosan) és internetes kampányt (többféle bannert alkalmazva a leglátogatottabb site-okon, folyamatosan) folytatott.⁵⁷
83. A citylight plakátok Budapest szinte valamennyi kerületben, illetve az ország 21 nagyvárosában kihelyezésre kerültek.⁵⁸
84. Az eljárás alá vont által alkalmazott szórólapok, plakátok kizárólag az eladáshelyeken voltak elérhetőek. Mivel azonban a Vodafone országosan több mint 230 üzlettel rendelkezik⁵⁹, ezek tekintetében szintén kiterjedt, országos gyakorlat valósult meg.
85. A Vodafone teljes ügyfélszáma a 2009. év végére 2,56 millió volt⁶⁰, így a Vodafone előfizetőknek megküldött One magazin esetében az előbbiek szintén irányadóak.
86. A Versenytanács álláspontja szerint, amennyiben a vállalkozás több kommunikációs eszközt igénybe vevő kampányt alkalmaz, egy kereskedelmi gyakorlatnak a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapítására való alkalmassága is megalapozhatja a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörét a teljes kommunikáció tekintetében. Ezzel a megközelítéssel megelőzhető ugyanis az a helyzet, hogy egy kommunikációs kampány azonos tartalommal rendelkező egyes elemeit a GVH, másokat – esetlegesen a gazdasági verseny érdemi érintettsége megállapíthatóságának hiányában – az Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hivatal értékelje. (Vj-007/2009.) Ebből következően az egyéb eszközök tekintetében (nem országos műsorszolgáltatók, bannerek, citylight) is fennáll a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre.
87. A Versenytanács megjegyzi, hogy az Fttv. 11. §-a (1) bekezdésének a) és b) pontjaira való tekintettel – az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat számos előfizetőt érinthetett országosan, a nettó árbevétel alapján az eljárás alá vont az Fttv. alkalmazása körében jelentős méretű vállalkozásnak minősül – is megállapítható lenne a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre.
88. A Versenytanácsa kötelezettségvállalást azért nem fogadta el, mert nem látta megállapíthatónak azt, hogy a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható.

Forrás: http://www.ortt.hu/oldal.php?menu_id=34

⁵⁷ Vj-0149-010/2009. sz. irat 1. és 2. sz. mellékletei.

⁵⁸ Vj-0149-010/2009. sz. irat 3. sz. melléklete

⁵⁹ A Vodafone 22 saját tulajdonban lévő kereskedelmi egységben végez közvetlen értékesítést, és közvetett értékesítési tevékenységet lát el 209 egységből álló viszonteladói hálózatán keresztül. Forrás: http://www.vodafone.hu/egyeni/postpaid/tarsadalom/vallalati_felelosseg/uzleti-tevekenysegunk

⁶⁰ Forrás: http://www.vodafone.hu/egyeni/postpaid/tarsadalom/vallalati_felelosseg/uzleti-tevekenysegunk

89. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben terjesztettek-e elő keresetet. A Ket. 110. § (1) bekezdése 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 fogantatosíthatja.
90. A Ket. 138. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Ennek ellentételezéseként a Tpvt. 83. §-ának (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bírság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.
91. A bírságot a GVH 1003200-01037557-00000000 számú bírságbevételi számla javára történő befizetésekor a közlemény rovatba feltüntetendő:
- az eljárás alá vont neve,
 - a versenyfelügyeleti eljárás száma (Vj-149/2009), és
 - a befizetés jogcíme (bírság).
92. A meghozandó határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2010. augusztus 3.

Dr. Miskolczi-Bodnár Péter sk.
előadó versenytanácsstag

Dr. Gadó Gábor sk.
versenytanácsstag

Dr. Dobos Gergely sk.
versenytanácsstag

Vodafone kommunikáció

– **televízió reklám 1. (40 mp)**⁶¹

A reklámfilmben az alábbi tájékoztatás hallható:

Vágd zsebre az internetet a forradalmian új internet tarifáinkkal! Bármennyit használhatsz és soha nem kell többet fizetned a havi díjadnál. Csak a Vodafone-tól, a korlátlan csomagok piacán vezető mobilinternet szolgáltatótól.

Vodafone

Egyre többet adunk

A reklámfilmben az alábbi tájékoztatás látható:

Internet Basic 2000 Ft/hó, július 31-ig

0 Ft-os modem

két éves hűségnyilatkozattal

Vodafone

Egyre többet adunk/Ez a Te pillanatod

Az apróbetűs részben az alábbi tájékoztatás látható:

Az ajánlat 2009. május 2-től július 31-ig érvényes, Internet Basic tarifával, új előfizetés esetén, kétéves hűségnyilatkozattal. 2009. július 31-ig a havidíj fele, az augusztusban kezdődő számlaciklusban már a teljes havidíj kerül kiszámlázásra. Egy év után más tarifa választható. A K3565 USB Stick modem ára kétéves hűségnyilatkozat esetén 1 FT, ami az érvényes kerekítési szabályok szerint elvihető. A csomagban foglalt belföldi adatforgalom felett a letöltési/feltöltési sebesség 64/16 kbit/s az adott számlázási ciklus lezártaig. További információk, lefedettségi térkép és feltételek az üzletekben és a www.vodafone.hu/internet oldalon.

– **televízió reklám 2. (30 mp)**⁶²

A reklámfilmben az alábbi tájékoztatás hallható:

Vágd zsebre az internetet a forradalmian új internet tarifáinkkal! Bármennyit használhatsz és soha nem kell többet fizetned a havi díjadnál. Csak a Vodafone-tól, a korlátlan csomagok piacán vezető mobilinternet szolgáltatótól.

Vodafone

Egyre többet adunk

A reklámfilmben az alábbi tájékoztatás látható:

Internet Basic 2000 Ft/hó, július 31-ig

0 Ft-os modem

két éves hűségnyilatkozattal

Az apróbetűs részben az alábbi tájékoztatás szerepel:

Az ajánlat 2009. május 2-től július 31-ig érvényes, Internet Basic tarifával, új előfizetés esetén, kétéves hűségnyilatkozattal. 2009. július 31-ig a havidíj fele, az augusztusban kezdődő számlaciklusban már a teljes havidíj kerül kiszámlázásra. Egy év után más tarifa választható. A K3565 USB Stick modem ára kétéves hűségnyilatkozat esetén 1 FT, ami az érvényes

⁶¹ A TV-reklám összesen 1408 alkalommal került lejátszására a következő csatornákon: MTV, TV2, RTL, Viasat3, NGC, Cool TV, Film+, Sport1, Sport2, Sportklub, AXN, Hallmark, Spektrum, Discovery. A Vodafone vonatkozó nyilatkozatait Vj-0149-010/2009. sz. irat üzleti titokként kezelt 1. sz. melléklete., továbbá a Vj-0149-006/2009. számú iratok tartalmazzák.

A Vodafone üzleti titokként kezelt, kommunikációs eszköz költségéről szóló nyilatkozatát a Vj-0149-006/2009. sz. irat tartalmazza.

⁶² A TV-reklám összesen 490 alkalommal került lejátszására a következő csatornákon: MTV, TV2, RTL, Viasat3, NGC, Cool TV, Film+, Sport1, Sport2, Sportklub, AXN, Hallmark, Spektrum, Discovery. A Vodafone vonatkozó nyilatkozatait a Vj-0149-010/2009. sz. irat üzleti titokként kezelt 1. sz. melléklete, továbbá a Vj-0149-006/2009. számú iratok tartalmazzák.

A Vodafone üzleti titokként kezelt, kommunikációs eszköz költségéről szóló nyilatkozatát a Vj-0149-006/2009. sz. irat tartalmazza.

kerekítési szabályok szerint elvihető. A csomagban foglalt belföldi adatforgalom felett a letöltési/feltöltési sebesség 64/16 kbit/s az adott számlázási ciklus lezártáig. További információk, lefedettségi térkép és feltételek az üzletekben és a www.vodafone.hu/internet oldalon.

- **One magazin (Hajtogatós, A/5-ös, 148*210 méret)**⁶³

Vodafone

Vágd zsebre az internetet

- Használd bármennyit, és fizess csak a havidíjadat!
- Internet Basic 2000 Ft/hó
- Két éves hűségnyilatkozattal

Ez a Te pillanatod

USB modem 0 FT

Az apróbetűs részben az alábbi tájékoztatás szerepel:

Az ajánlat 2009. május 2-től július 31-ig érvényes, Internet Basic tarifával, új előfizetés esetén, kétéves hűségnyilatkozattal. 2009. július 31-ig a havidíj fele, az augusztusban kezdődő számlaciklusban már a teljes havidíj kerül kiszámlázásra. Egy év után más tarifa is választható. A K3565 USB Stick modem ára kétéves hűségnyilatkozat esetén 1 Ft, ami az érvényes kerekítési szabályok szerint 0 Ft-ért elvihető. A csomagban foglalt belföldi adatforgalom felett a letöltési/feltöltési sebesség 64/16 kbit/s az adott számlázási ciklus lezárultáig. További információk, lefedettségi térkép és feltételek az üzletekben és a www.vodafone.hu/internet oldalon.

- **eladáshelyi szórólap 1. (A/5, 4 oldal)**⁶⁴

Vágd zsebre az internetet

VODAFONE

- Használd bármennyit, és fizess csak a havidíjadat!
- Internet Basic 2000 Ft/hó
- Két éves hűségnyilatkozattal

USB modem 0 FT

Ez a Te pillanatod

Forradalmian új Internet csomagok

ÚJ Internet csomagok, fix havidíjjal

Váratlan költségek nélkül, szabadon böngészhetsz!

Internet Basic

Alkalmi internetezőknek

- Heti néhány óra böngészéshez
- Kisebbségi e-mailek küldésére/fogadására
- Meglévő vezeték nélküli internet előfizetés mellé is

Internet Medium

Rendszeres használathoz

- Gyakori böngészéshez
- Csevegéshez és gyakori e-mail-ezéshez
- Meglévő vezeték nélküli internet előfizetés kiváltására is

⁶³ A magazinból 355 000 darab került terjesztésre. A Vodafone vonatkozó nyilatkozatát a Vj-0149-006/2009. számú irat tartalmazza. A Vodafone üzleti titokként kezelt, kommunikációs eszköz költségéről szóló nyilatkozatát a Vj-0149-006/2009. sz. irat tartalmazza. A vizsgáló megjegyzi, hogy a One magazin beazonosítására a Vj-0149-020/2009. számú irat alapján került sor.

⁶⁴ A szórólapból 150 000 darab került terjesztésre. A Vodafone vonatkozó nyilatkozatát a Vj-0149-014/2009. számú irat tartalmazza. A Vodafone üzleti titokként kezelt, kommunikációs eszköz költségéről szóló nyilatkozatát a Vj-0149-014/2009. sz. irat tartalmazza.

Internet Extra

Teljes internet élmény, extra meglepetésekkel

- Naponta több órányi böngészéshez
- Csevegéshez és videók nézéséhez
- Meglévő vezetékes internet előfizetés kiváltására

Vásárolj most és július 31-ig csak a havidíjad felét kell kifizetned! Így akár már havi 2 000 Ft-tól internetezhetsz.

	Csomagban foglalt belföldi adatmennyiség	Csomagban foglalt belföldi adatmennyiség feletti díj	Havidíj
Internet Basic	2 GB	0 Ft	Akciósan 2 000 Ft (<i>apró betűvel</i>) utána 4 000 Ft
Internet Medium	6 GB		Akciósan 3 000 Ft (<i>apró betűvel</i>) utána 6 000 Ft
Internet Extra	12 GB		Akciósan 4 000 Ft (<i>apró betűvel</i>) utána 8 000 Ft

A csomagban foglalt adatforgalom felett a letöltési/feltöltési sebesség 64/16 kbit/s az adott számlázási ciklus lezárultáig. Az adatforgalom belföldi használatra érvényes.

Meglepetés Vodafone Zenetár szolgáltatás minden csomaghoz!

Próbáld ki szolgáltatásunkat kötöttségek nélkül!

3 munkanapon belül indoklás nélkül felmondhatod a szerződést és az eszköz árát is visszafizetjük.

Ingyenes házhozszállítás

Rendeld meg Online Shopunkon keresztül, és mi 3 munkanapon belül díjmentesen kiszállítjuk Neked. További információ a www.onlineshop.vodafone.hu weboldalon.

Aktuális ajánlatainkról és a Vodafone Internetről bővebben olvashatsz a www.vodafone.hu/internet oldalon, illetve tájékozódhatsz a Vodafone üzletekben.

Díjmentes vírusvédelem az Extra csomagban

- 1 éven át díjmentes F-Secure vírusvédelem
- Tűzfal
- Kémprogram-szűrés
- Vírusirtó
- Levélszemét-szűrés
- Automatikus frissítésekkel

Töltsd le honlapunkról díjmentesen a 30 napos próbaverziót, és ha Extra csomagod van, valamint

elégedett vagy a programmal, az 1 éves díjmentes használathoz küldd el SMS-ben a 1270-es telefonszámra a PCVED szót. Az SMS-t a Vodafone Internet szoftver üzenetküldő paneljéről küldd!

Az aktiváláshoz szükséges licenz kulcsot, 5 munkanapon belül postán kiszállítjuk Neked.

A szolgáltatás önállóan is megvásárolható 9 900 Ft-ért a Vodafone üzletekben és az Online Shopon keresztül, 1 éves licenzkulccsal.

Bővebb információt a szolgáltatásról a www.vodafone.hu/pcvedelem weboldalon olvashatsz.

0Ft Modem már 0 Ft-ért minden csomaghoz

A K3565 USB Stick Internet Extra csomagunkban már 1 éves hűségnyilatkozattal is 0 Ft-ért megvásárolható. További akciós eszközeinkről bővebb információt weboldalunkon illetve üzleteinkben találsz!

Az apróbetűs részben az alábbi tájékoztatás szerepel:

Az ajánlat 2009. május 2-től 2009. július 31-ig érvényes, eszköz vásárlása esetén, kétéves hűségnyilatkozattal, 1 év után más tarifa választható.

2009. július 31-e után kötött szerződésekre a havidíj kedvezmény már nem vonatkozik. 2009 augusztusában kezdődő számlaciklusban már a teljes havidíj kerül kiszámlázásra. A HSDPA technológiával lefedett területeken a minimális le és feltöltési sebesség az ÁSZF 3. sz. mellékletében meghatározott (jelenleg 150/40 Kbit/s), amelyet a szolgáltató az esetek 80%-ában garantál.

Az F-Secure vírusvédelem szolgáltatás 1 éves licenzzel csak Internet Extra csomag új előfizetése során rendelhető meg díjmentesen. A 30 napos próbaverzió minden Vodafone ügyfelünk számára díjmentesen letölthető honlapunkról.

A szerződéskötést megelőzően az Előfizető hitelképesség-vizsgálaton esik át. A vizsgálat eredményének függvényében a Vodafone jogosult a szolgáltatás igénybevételét előleg vagy egyéb más biztosíték (pl. bankgarancia, kezesség stb.) adásához kötni. A próbaidőszak alatt küldött SMS-ek díja a szerződésbontás esetén is számlázásra kerül (az SMS díja bruttó 42,9 Ft).

Unlimited Music Store

Tölts le most még több zenét díjmentesen

Ha most vásárolsz új Internet előfizetést, díjmentes Vodafone Zenetár használattal lepünk meg.

Internet Basic és Internet Medium csomag választása esetén, a szolgáltatást 2 hétig, Internet Extra csomag esetében pedig 3 hónapig díjmentesen használhatod.

Hogyan veheted igénybe?

Vásárolj új Internet Basic, Medium vagy Extra csomagot, vásárlást követő 3. munkanap után, aktiváld a szolgáltatást:

Internet Basic vagy Internet Medium előfizetés esetén:

Küldd az RZENETAR szót a 1744-re!

Internet Extra csomag választása esetén:

Küldd az EXTRAZENE szót a 1270-re!

Az SMS-t a Vodafone Internet szoftver üzenetküldő paneljéről küldd!

Aktiválás után, tölts le annyi zenét a számítógépedre, amennyit csak szeretnél és hallgasd őket addig, amíg az előfizetésed aktív.

Részletes információt a szolgáltatásról a www.vodafone.hu/zene weboldalon találsz.

Az apróbetűs részben az alábbi tájékoztatás szerepel

Az akció 2009. május 2-től 2009. július 31-ig, csak új Vodafone Internet előfizetés megkötése esetén érvényes. A Vodafone Zenetár megrendelését csak az internet csomag előfizetésétől számított 3. munkanap után tudjuk rögzíteni. A szolgáltatás az SMS megrendeléstől számított 72 órán belül válik aktívvá. A díjmentes időszak után (mely csomagonként eltérő) a Vodafone Zenetár automatikusan díjkötelessé válik, melynek díja: 900 Ft/ 2 hét.

– **eladáshelyi szórólap 2. (Internet leaflet)⁶⁵**

Vodafone Internet

Szolgáltatások eszközök és tarifák

- Internetezz már havi 2000 Ft-ért
- Bármennyit használhatod, fix a költség!
- USB stick 0 forintért!

Internetezz szabadon-fix díjért!

Válaszd a Vodafone-t és internetezz fix díjért szabadon váratlan költségek nélkül. Kiadványunkban bemutatjuk a vezeték nélküli internetezés előnyeit, valamint a netezéshez szükséges eszközöket. Megismerkedhetsz forradalmian új csomagjainkkal, melyek

⁶⁵ A szórólappból 70 000 darab került terjesztésre. A Vodafone vonatkozó nyilatkozatát a Vj-0149-006/2009. számú irat tartalmazza. A Vodafone üzleti titokként kezelt, kommunikációs eszköz költségéről szóló nyilatkozatát a Vj-0149-006/2009. sz. irat tartalmazza.

segítségével fix havidíjért annyit szörfölhetsz a világhálón, amennyit csak szeretnél. Mindezt meglepetések nélkül, tervezhető havidíjjal. Lépj be a Vodafone Internet világába.

Miért a Vodafone Internetet választam?

- Hordozható, bárhova magaddal viheted
- Kiszámítható, fix havidíjak
- Meglévő vezetékes Internet mellé, vagy annak kiváltására alkalmas
- Könnyedén telepíthető és használható eszközök
- 3 napos visszavásárlási garancia

További részletek: www.vodafone.hu

1. lépés: Hogyan kapcsolódhatok az internetre?

Laptopot vagy netbookot használsz?

- Használd mobilodat modemként!
- Vagy válaszd az adatkártyát
- USB stickkel is kapcsolódhatsz a világhálóra

Asztali számítógéped van?

- Használd a mobilodat modemként!
- Használd a trendi USB sticket!

A telefonoddal szeretnél netezni?

- Válassz egy internetopciót!
- Böngéssz a weboldalakat a telefonod képernyőjén vagy csatlakoztasd a mobilod modemként!

Bármilyen eszközt használsz csak csatlakoztasd egyszerűen számítógépedhez és néhány könnyű telepítési lépés után már netezhetsz is.

2. lépés: Válassz egy Vodafone Internet csomagot!

Új fix havi díjú Internet csomagok előfizetéssel

Internet Basic csomag-alkalmankénti internetezésre

- Heti néhány óra böngészés
- Kisebbs méretű e-mailek küldésére/fogadására
- Meglévő vezetékes internet előfizetés mellé is

2 hét díjmentes Vodafone zenetárral

Internet Medium

Rendszeres használathoz

- Gyakori böngészéshez
- Csevegéshez és gyakori e-mail-ezéshez
- Meglévő vezetékes internet előfizetés kiváltására is

2 hét díjmentes Vodafone zenetárral

Internet Extra

Teljes internet élmény, extra meglepetésekkel

- Naponta több órányi böngészéshez
- Csevegéshez és videók nézéséhez
- Meglévő vezetékes internet előfizetés kiváltására

2 hét díjmentes Vodafone zenetárral

Szélessáv már havi 2000 ft-tól!

Vodafone havidíjas internetcsomagok

	Havidíj 2009. július 31-ig	Csomagban foglalt belföldi adatmennyiség feletti díj	Csomagban foglalt adatmennyiség feletti díj
Internet Basic	2000 Ft	2 GB	0 Ft
	utána 4000 Ft		
Internet Medium	3000 Ft	6 GB	
	utána 6000 Ft		
Internet Extra	4000 Ft	12 GB	
	utána 8000 Ft		

A csomagban foglalt adatforgalom felett a letöltési/feltöltési sebesség 64/16 kbit/s az adott számlázási ciklus lezárultáig.

Extra ajándékok

Internet Extra csomagunk mellé két szolgáltatást ajándékba adunk!

- 1 évig díjmentes F-Secure védelem
- 3 hónapig díjmentes Vodafone Zenetár szolgáltatás, vagyis korlátlanul tölthetsz le zenét a számítógépedre

Rendeld meg SMS-ben

A vásárlást követő 4. munkanaptól küldd a megfelelő kódot az 1270-es számra!

Szolgáltatás	Kód
Vírusvédelem	PCVED
Vodafone zenetár	EXTRAZENE

Visszavásárlási garancia

3 munkanapon eblül indokolás nélkül felmondhatod a Vodafone Internet szerződésedet. A próbaidőszak alatt küldött sms-ek díja szerződésbontás esetén is számlázásra kerül.

Az apróbetűs részben az alábbi tájékoztatás szerepel:

Az ajánlat 2009. május 2-től 2009. július 31-ig érvényes, eszköz vásárlása esetén, kétéves hűségnyilatkozattal, 1 év után más tarifa választható.

2009. július 31-e után kötött szerződésekre a havidíj kedvezmény már nem vonatkozik. 2009 augusztusában kezdődő számlaciklusban már a teljes havidíj kerül kiszámlázásra. A Vodafone Zenetár szolgáltatás a 4. hónaptól automatikusan díjkötelessé válik. 900Ft/2hét. A szerződéskötést megelőzően az előfizető a hitelképesség vizsgálaton esik át. A vizsgálat eredményének függvényében a Vodafone jogosult a szolgáltatás igénybevételét előleg vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség stb.) adásához kötni. A próbaidőszak alatt küldött sms-ek díja a szerződésbontás esetén is kiszámlázásra kerül (az SMS díja bruttó 42,9 Ft)

Internet feltöltőkártyával

Vitamax Instant Net

- Hűségidő nélkül
- Nincs havi díj
- Használat alapú díjazás
- Havonta 50 MB díjmentes forgalom

A csomag tartalmazza az USB eszközt a SIM kártyát és a használati útmutatót

Forgalomfüggő díjazás

Forgalom	50 Mb	250 Mb	500 Mb	750 Mb	1 Gb	1,5 Gb	2 Gb
Díj	díjmentes	+1000 Ft	+1000 Ft	+1000 Ft	+1000 Ft	+1000 Ft	+1000 Ft

A forgalom mérése mindig az adott 30 napos ciklusra vonatkozik. Az első 30 napos ciklus a szolgáltatás aktiválásának napján veszi kezdetét. A forgalmi határok átlépésekor a díj automatikusan levonódik az egyenlegről, és rendelkezésre áll az újabb ingyenes 50 Mb. Az ajánlat visszavonásig, illetve a készlet erejéig érvényes hűségnyilatkozat megkötése nélkül! Részletekért látogass el a www.vodafone.hu/Internet weboldalra.

Internetopciók: Internet a telefonoddal

Ha telefonodon vagy telefonodat modemként használva szeretnél internetezni, válassz különféle internetopcióink közül.

- Külön internezhetsz-előfizetés nélkül
- Hűségidő vállalás nélkül
- Bármikor lemondhatóak
- Internet Via The Phone megoldásunkkal külön eszköz vásárlása nélkül internetehetsz

Rendeld meg sms-ben!

Az alábbi kódokkal a 1270-es számon

opciók	Opcióban foglalt havi adatforgalom	havidíj	Megrendelő kód
100 Mb	100 Mb	1500 Ft	Net100
Vodafone Internet 1G	1 Gb	3000 Ft	1 G
Vodafone Internet 5 G	5Gb	5000 Ft	5 G

3. lépés Válassz eszközt

Eszközök az Internet használathoz

Válassz egy adatkártyát vagy egy USB sticket!

	VMC USB Stick K3565	VMC USB Stick K3520	VMC USB Stick K3715	VMC adatkártya E 870
Maximális letöltési sebesség	3,6 Mbit/s	7,2 Mbit/s		
Maximális feltöltési sebesség	384 kbit/s		1,45Mbit/s	
Csatlakozó	USB			Express card
Ajánlott használat	normál		Intenzív használat gyakori feltöltéssel	
Memóriakártya behelyezésére alkalmas	igen			nem

Eszközök már minden csomagban 0 Ft-ért

További információk és akciós árak: www.vodafone.hu/internet

Szerezz új hordozható számítógépet kedvezményes áron!

IT partnereink különleges ajánlatokkal várnak Téged is!

A Vodafone IT partnerei:

- Laptop.hu
- Macropolis

Egy netbookra vágysz?

Vásárolj meg rendkívüli kedvezménnyel a Dell Mini netbookot beépített modemmel és Internet előfizetéssel!

Laptopot szeretnél?

A választott gép mellé helyben egy Vodafone Internet előfizetést is köthetsz külön sorban állás nélkül! Sőt, ha nálunk vásárolsz Vodafone Internet Medium vagy Vodafone Extre

csomagot kétéves hűségnyilatkozattal bruttó 15 000 Ft árkedvezményt biztosítunk bármely számítógép árából.

További információk és akciós árak: www.vodafone.hu/internet

Az apróbetűs részben az alábbi tájékoztatás szerepel:

A laptop és a netbook akció visszavonásig érvényes és a két ajánlat nem vonható össze

Jó ha tudod!

A mobil szélessávval lefedett területeken a letöltési irányban a hálózati sebesség elméleti maximuma 72 Mbit/s, a gyakorlatban 1,1-3,7 Mbit/s érhető el a hálózat pillanatnyi terhelésétől függően. A levelek, képek, videók, gyors feltöltéséhez szükséges megfelelő eszköz használata esetén (HSUPA) a legtöbb vezeték Internet szolgáltatásnál jobb feltöltési sebesség, maximum 1,4 Mbit/s, a gyakorlatban 1 Mbit/s körüli sebesség érhető el a Vodafone teljes hálózatán. A 3G/HSDPA minimális le és feltöltési sebesség az ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott. Jelenlegi 150/40Kbit/s, amelyet a szolgáltató az esetek 80%-ában garantál.

A 1270-es telefonszámon belföldről, a Vodafone hálózatából díjmentesen (vagy hálózaton kívül a 06 1 288 1270-es számról, normál díjjal hívható ügyfélszolgálatunk részletes és naprakész információval áll rendelkezésedre.

Felhívjuk figyelmedet, hogy a gyakorlatban tapasztalható átlagsebességet több tényező befolyásolhatja a hálózat pillanatnyi terheltsége, a jel erőssége (domborzati viszonyok, épületek) adatkártya vagy USB stick pozíciója (pl. szobában az ablak mellett jobb a vételi lehetőség), számítógép beállítás és a használat területén kiépített hálózat által támogatott legnagyobb sebesség.

Ez a Te pillanatod

– **citylight**⁶⁶

Vodafone

Vágd zsebre az internetet!

- Használd bármennyit, és fizess csak a havidíjadat!
- Internet Basic 2000 Ft/hó
- Két éves hűségnyilatkozattal

Ez a Te pillanatod

USB modem 0 FT

Az apróbetűs részben az alábbi tájékoztatás szerepel:

Az ajánlat 2009. május 2-től július 31-ig érvényes, Internet Basic tarifával, új előfizetés esetén, kétéves hűségnyilatkozattal. 2009. július 31-ig a havidíj fele, az augusztusban kezdődő számlaciklusban már a teljes havidíj kerül kiszámlázásra. Egy év után más tarifa választható. A K3565 USB Stick modem ára kétéves hűségnyilatkozat esetén 1 FT, ami az érvényes kerekítési szabályok szerint elvihető. A csomagban foglalt belföldi adatforgalom felett a letöltési/feltöltési sebesség 64/16 kbit/s az adott számlázási ciklus lezártáig. További információk, lefedettségi térkép és feltételek az üzletekben és a www.vodafone.hu/internet oldalon.

⁶⁶ A citylightből 600 darab került kihelyezésre. A Vodafone vonatkozó nyilatkozatait a Vj-0149-010/2009. sz. irat üzleti titokként kezelt 3. sz. melléklete, továbbá a Vj-0149-006/2009. számú iratok tartalmazzák. A vizsgálok megjegyzi, hogy a Vj-0149-010/2009/3. sz. melléklet alatti excel tábla adatait fogadták el, mely szerint – szemben a Vj-0149-006/2009. sz. iratban tett nyilatkozattal – 600 darab került kihelyezésre. A Vodafone üzleti titokként kezelt, kommunikációs eszköz költségéről szóló nyilatkozatát a Vj-0149-006/2009. sz. irat tartalmazza.

- eladáshelyi plakátok: A/1 –es plakát⁶⁷, belógó plakát⁶⁸

Vodafone

Vágd zsebre az internetet!

- Használd bármennyit, és fizess csak a havidíjadat!
- Internet Basic 2000 Ft/hó
- Két éves hűségnyilatkozattal

Ez a Te pillanatod

USB modem 0 FT

Az apróbetűs részben az alábbi tájékoztatás szerepel:

Az ajánlat 2009. május 2-től július 31-ig érvényes, Internet Basic tarifával, új előfizetés esetén, kétéves hűségnyilatkozattal. 2009. július 31-ig a havidíj fele, az augusztusban kezdődő számlaciklusban már a teljes havidíj kerül kiszámlázásra. Egy év után más tarifa választható. A K3565 USB Stick modem ára kétéves hűségnyilatkozat esetén 1 FT, ami az érvényes kerekítési szabályok szerint elvihető. A csomagban foglalt belföldi adatforgalom felett a letöltési/feltöltési sebesség 64/16 kbit/s az adott számlázási ciklus lezártaig. További információk, lefedettségi térkép és feltételek az üzletekben és a www.vodafone.hu/internet oldalon.

- **banner 1. (120*240, 160*600, 250*250, 330*247, 750*90, 300*250, 728*90, 920*110;728*90)⁶⁹**

Vágd zsebre az internetet!

Használd bármennyit és fizess csak a havidíjadat!

Internet basic 2000 Ft/hó

K3565USB stick 0 forint

2 éves hűségnyilatkozattal

Vodafone

Ez a Te pillanatod /vagy/ egyre többet adunk

Csillag alatt elérhető tájékoztatás:

Az ajánlat 2009. május 2-től július 31-ig érvényes, Internet Basic tarifával, új előfizetés esetén, kétéves hűségnyilatkozattal. 2009. július 31-ig a havidíj fele kerül kiszámlázásra. Egy év után más tarifa is választható. A K3565 USB stick modem ára kétéves hűségnyilatkozat esetén 1 FT, ami az érvényes kerekítési szabályok szerint 0 Ft-ért elvihető. További információk, lefedettségi térkép és feltételek az üzletekben és a www.vodafone.hu/internet oldalon.

⁶⁷ Az A/1 –es plakátból 501 darab került kihelyezésre. A Vodafone nyilatkozatát a Vj-0149-006/2009. számú irat tartalmazza. A Vodafone üzleti titokként kezelt, kommunikációs eszköz költségéről szóló nyilatkozatát a Vj-0149-006/2009. sz. irat tartalmazza.

⁶⁸ A belógó plakátból 50 darab került kihelyezésre. A Vodafone nyilatkozatát a Vj-0149-006/2009. számú irat tartalmazza. A Vodafone üzleti titokként kezelt, kommunikációs eszköz költségéről szóló nyilatkozatát a Vj-0149-006/2009. sz. irat tartalmazza. A vizsgálók megjegyzik, hogy a Vodafone ezzel ellentétes adatokat adott meg a Vj-0149-014/2009. számú iratban, azonban utóbb (Vj-0149-020/2009. sz. iratban) a Vj-0149-006/2009. sz. iratban található adatokat tartotta fenn.

⁶⁹ Az alábbi oldalakon jelentek meg a bannerek: iwiw, startlap, port.hu, origo.hu, freemail, myvip, index, bookline, adnetwork, figyelőnet, nlcafé, sg.hu, mobilport, fotexnet, vatera, hírszerző, Ringier Network, Axel Springer Network, HVG Network, RTL Network, Napi Online. Az előbbi felsorolás valamennyi 2009. május 18. előtti banner összes megjelenési helyét tartalmazza. A bannerek részletes megjelenési adatait, így a kommunikációs költséget is, az üzleti titokként kezelt Vj-0149-010/2009. sz. irat 2. sz. melléklete tartalmazza.

- banner 2. (920*110; 728*90, 120*600, 250*120, 300*200; 310*232, 728*90_300; 750*90_180; 120*600; 996*120; 330*247, 920*110, 250*250)⁷⁰

Vágd zsebre az internetet!

Használd bármennyit és fizess csak a havidíjat!

Internet basic 2000 Ft/hó

K3565 USB stick 0 Ft

2 éves hűségnyilatkozattal

Vodafone

egyre többet adunk /vagy/Ez a Te pillanatot

Csillag alatt elérhető tájékoztatás

Az ajánlat 2009. május 2-től július 31-ig érvényes, Internet Basic tarifával, új előfizetés esetén, kétéves hűségnyilatkozattal. 2009. július 31-ig a havidíj fele kerül kiszámlázásra. Egy év után más tarifa is választható. Az E220 modem VMC 630 és VMC 870 adatkártya ára kétéves hűségnyilatkozat esetén 1 FT, ami az érvényes kerekítési szabályok szerint 0 Ft-ért elvihető. További információk, lefedettségi térkép és feltételek az üzletekben és a www.vodafone.hu/internet oldalon.

- business banner (761*169)⁷¹

Vágya zsebre az internetet forradalmian új tarifáinkkal!

Használja bármennyit és fizesse csak a havidíjat!

Internet basic 2000 Ft/hó

Modem minden csomagban már 0 Ft-ért

2 éves hűségnyilatkozattal

Vodafone

egyre többet adunk

Csillag alatt elérhető tájékoztatás

Az ajánlat 2009. május 2-től július 31-ig érvényes, Internet Basic tarifával, új előfizetés esetén, kétéves hűségnyilatkozattal. 2009. július 31-ig a havidíj fele kerül kiszámlázásra. Egy év után más tarifa is választható. Az E220 modem VMC 630 és VMC 870 adatkártya ára kétéves hűségnyilatkozat esetén 1 FT, ami az érvényes kerekítési szabályok szerint 0 Ft-ért elvihető. További információk, lefedettségi térkép és feltételek az üzletekben és a www.vodafone.hu/internet oldalon.

- **postpaid banner (761*169)**⁷²

Vágd zsebre az internetet forradalmian új tarifáinkkal!

Használd bármennyit és fizess csak a havidíjat!

Internet basic 2000 Ft/hó

Modem minden csomagban már 0 Ft-ért

2 éves hűségnyilatkozattal

Vodafone

egyre többet adunk

Csillag alatt elérhető tájékoztatás

Az ajánlat 2009. május 2-től július 31-ig érvényes, Internet Basic tarifával, új előfizetés esetén, kétéves hűségnyilatkozattal. 2009. július 31-ig a havidíj fele kerül kiszámlázásra. Egy év után más tarifa is választható. Az E220 modem VMC 630 és VMC 870 adatkártya ára

⁷⁰ 2009. május 18. után az alábbi oldalakon jelentek meg a bannerek: iwiw, port.hu, origo.hu, freemail, myvip, index, bookline, adnetwork, figyelőnet, nlcafé, sg.hu, mobilport, Fotexnet network, vatera, hírszerző, Ringier Network, Axel Springer Network, HVG Network, RTL Network, Napi Online. Az előbbi felsorolás valamennyi 2009. május 18. utáni banner összes megjelenési helyét tartalmazza. A bannerek részletes megjelenési adatait, így a kommunikációs költséget is, az üzleti titokként kezelt Vj-0149-010/2009. sz. irat 2. sz. melléklete tartalmazza.

⁷¹ A banner a Vj-0149-004/2009. számú irat DVD mellékletében megtalálható, azonban részletes megjelenési adatok nem ismertek.

⁷² A banner a Vj-0149-004/2009. számú irat DVD mellékletében megtalálható, azonban részletes megjelenési adatok nem ismertek.

kétéves hűségnyilatkozat esetén 1 FT, ami az érvényes kerekítési szabályok szerint 0 Ft-ért elvihető. További információk, lefedettségi térkép és feltételek az üzletekben és a www.vodafone.hu/internet oldalon.

2. sz. melléklet

A Vodafone által az Internet Basic akció kapcsán közzétett tájékoztatások az alábbi 4 csoportba sorolhatók aszerint, hogy a tájékoztatás két része hogyan kapcsolódik:

„Fő” információ

„Kiegészítő” info

(apróbetűs, vagy banner esetén csillag alatt folyamatosan, vagy csak kattintással elérhető, vagy a honlapon más menüpontban található)

I. csoport:	VALÓTLAN	a főinformáció valótlanágát tartalmilag nem korrigálja, ha látható, akkor tovább torzítja
	„Internet Basic 2000 Ft/hó” - nem tünteti fel az időbeli korlátot (2009 V. 2-től VII. 31-ig)	„2009. VII. 31-ig a havidíj fele” (de a főinfo szerint a havidíj 2000 Ft, tehát a fele: 1000 a fogyasztó olvasatában)
	- nem derül ki, hogy a 2000 Ft egy akciós díj	csak az ajánlat érvényességének időintervallumát közli (mivel a 2000 Ft-ról nem lehet tudni, hogy akciós díj, így az ajánlat érvényességének időintervalluma nem enged következtetni arra, hogy a 2000 Ft-os ár csak max. 3 hónapig áll fenn)
II. csoport	VALÓTLAN (mint I. csoport)	a főinformációval ellentétben VALÓS tartalmú ha az olvasó észleli az ellentmondást (fizikailag ez lehetséges), akkor valószínűleg rájön a valóságra, vagy legalább felismeri, hogy tájékozódnia kell
III. csop a)	VALÓS állítás (max. az első 3 hónapra) „Internet Base 2000 Ft/hó” július 31-ig 0 Ft-os modem két éves hűségnyilatkozattal”	VALÓS (tartalma, mint az I. csoport)
	b) ELHALLGATÁS (21-24 hónapra)	nem észlelhetően apró betűs, így nem pótolja az elhallgatott információt
IV. csop	VALÓTLAN (mint I. csoport)	a) a főinformáció valótlanágát tartalmilag nem korrigálja, ha látható, akkor tovább torzítja b) VALÓS b1) landing page b2) „részvételi feltételek”

Jogkövetkezmény:

- I. csop (One magazin, Citylight, kétféle eladáshelyi plakát, négyféle Banner) – **megevesztés**
- II. csop. (kétféle eladáshelyi szórólap) **jogsértés** bírság megállapítása nélkül
- III. csop (kétféle TV reklám) **NEM aktív megevesztés, hanem elhallgatás**
- IV. csop (Internetes honlap) **jogsértés** bírság megállapítása nélkül