



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

F O G Y A S Z T Ó V É D E L M I I R O D A

Ügyszám: **Vj/020/2009.**

A Gazdasági Versenyhivatal a dr. P. Á. jogtanácsos által képviselt **Magyar Telekom Nyrt.** eljárás alá vont vállalkozás ellen a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

v é g z é s t.

A Gazdasági Versenyhivatal az eljárást megszünteti.

E végzés ellen a kézhezvételtől számított 8 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsához címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni. A jogorvoslati kérelem előterjesztésének e végzés foganatosítására halasztó hatálya nincs.

I n d o k o l á s

I.

A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a Magyar Telekom Nyrt. eljárás alá vont ügyfél ellen 2009. február 18-án versenyfelügyeleti eljárást indított annak kivizsgálása érdekében, hogy az eljárás alá vont ügyfél megsértette-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6 - 7. §-ait.

Az eljárásindítás oka az volt, hogy a GVH – fogyasztói beadványok alapján – észlelte, hogy a Magyar Telekom Nyrt. a T-Home márkanév bevezetésével összefüggésben a T-Home márkanévvel meghirdetett szolgáltatásainak igénybevételeből eredő kedvezmények egyes előfizetőkre, így a T-Kábel Magyarország Kft. előfizetőire nem vonatkoznak, annak ellenére, hogy a márkaváltás kifejezetten arra irányult, hogy ezáltal a Magyar Telekom Nyrt. a T-Com, T-Online és T-Kábel márkanévek helyett a T-Home márkanév alatt új termékportfólióval és kedvezményekkel kínálja szolgáltatásait.

A GVH-hoz benyújtott P-1603/2008., illetve a P-1624/2008. számú panaszok alapján lefolytatott panaszos eljárásban a GVH adatszolgáltatásra hívta fel a Magyar Telekom Nyrt.-t, azonban a beszerzett információk alapján nem volt megítélhető a kifogásolt magatartás, így a GVH az eljárásindítás mellett döntött.

A versenyfelügyeleti eljárás kiterjedt a Magyar Telekom Nyrt. T-Home márkájának bevezetésével összefüggő, 2008. szeptember 1-jétől alkalmazott teljes kereskedelmi gyakorlatára.

Az érintett kommunikációs kampány kiterjedtsége – integrált kommunikációs kampány – miatt megállapítható a GVH hatásköre, tekintettel az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdésére, miszerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, valamint az Fttv. 11. §-a (1) bekezdésének a) pontjára, melynek értelmében az Fttv. 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempont irányadó: 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.

II.

Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerint 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

- a) az áru létezése, természete, figyelembe véve a termékmegnevezésére vonatkozó jogszabályi előírásokat is,
- b) az áru lényeges jellemzői, így különösen
 - ba) kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai,
 - bb) mennyisége,
 - bc) származási helye, eredete,
 - bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja,
 - be) beszerezhetősége, szállítása,
 - bf) alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek,
 - bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei,
 - bh) veszélyessége, kockázatai,
 - bi) környezeti hatásai,
 - bj) az egészségre gyakorolt hatása, vagy
 - bk) tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye,
- c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,
- d) az áru igénybevételéhez kapcsolódó adómentesség, adókedvezmény vagy más adóelőny,

- e) az áruhoz kapcsolódóan valamely szolgáltatás, alkatrész, csere vagy javítás szükségessége,
- f) az áruhoz kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés,
- g) a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői és jogai, így különösen az ilyen minősége, a jogállása, társulásokban való részvétele és kapcsolatai, vagyona, szellemi alkotásokon fennálló jogai és kereskedelmi tulajdonjoga, engedélye, képesítései, díjai és kitüntetései,
- h) a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természete, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy az áru jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés, vagy
- i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint megtévesztő kereskedelmi gyakorlat továbbá

- a) az a kereskedelmi gyakorlat, amely más vállalkozással, illetve annak cégnevével, árujával, árujelzőjével vagy egyéb megjelölésével való összetévesztésre vezethet,
- b) az olyan magatartási kódexben foglalt követelmény be nem tartása, amelynek a vállalkozás alávetette magát, amennyiben a vállalkozás
 - ba) a követelmény betartására nem csupán szándéknyilatkozat formájában, hanem igazolható módon kötelezettséget vállalt, és
 - bb) a kereskedelmi gyakorlat keretében utal a kódexnek való alávetettségére, ha ez valamennyi tényszerű körülmény figyelembevételével a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

- a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
- b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló többször módosított 1996. évi LVII. törvény (továbbiakban: Tpv.) 71/A. §-a alapján a vizsgáló a hivatalból indított versenyfelügyeleti eljárást végzéssel megszünteti, ha a vizsgálat elrendelésére okot adó, a 70. § (1) bekezdésében meghatározott körülmények nem állnak fenn, továbbá akkor, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

III.

A Magyar Telekom Nyrt. Magyarország piacvezető vezetékes távközlési szolgáltatója – 2007. december 31-én körülbelül 2,5 millió vezetékes fővonallal rendelkezett. A Magyar Telekom Nyrt. egyben Magyarország legnagyobb mobil távközlési szolgáltatója is – 2007. december 31-én (kártyás ügyfelekkel együtt) csaknem 4,9 millió mobil előfizetővel rendelkezett.

A Magyar Telekom Nyrt. és a T-Mobile Magyarország Rt. 2006. február 28-án egyesült, így 2006. március 1-jétől a Magyar Telekom Nyrt. a T-Mobile jogutódja.

A Magyar Telekom Nyrt. 2007. június 29-én tartott Rendkívüli Közgyűlése döntést hozott az Emitel Zrt. valamint a T-Online Magyarország Zrt.-ből kiváló hozzáférési üzletágnak a Magyar Telekom Nyrt.-be való beolvadásáról. A hozzáférési üzletág az Internet termékeket foglalja magában úgy, mint az ADSL, a kapcsolt vonal, a kábelnet, az IPTV valamint a VOIP.

A Magyar Telekom Nyrt. ügyvezetése a 2007. évben új irányítási struktúrát dolgozott ki, amely az egyes ügyfélszegmensek alapján határozza meg a vállalat működési modelljét, amely 2008. január 1-jével került bevezetésre. Ebből kiemelendő – a jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából – a Lakossági Szolgáltatások Üzletág, amely magában foglalja mind a mobil, mind a vezetékes lakossági termékek és márkák (T-Mobile, T-Com, T-Online, T-Kábel) teljes körű marketing, értékesítési és ügyfélkapcsolati tevékenységét.

A T-Kábel Magyarország Kft. Magyarország második legnagyobb kábeltelevíziós szolgáltatója, amely országszerte, számos településen kínál hagyományos (analóg) kábeltelevíziós szolgáltatást, valamint területének nagy részén digitális kábeltelevíziós szolgáltatást, vezetékes telefont és – a T-Home által nyújtott – szélessávú Internet hozzáférést.

IV.

Az eljárás alá vont a T-Home márkanév bevezetésének hátterével, okaival, körülményével összefüggésben az alábbi tényeket ismertette:

A magyar távközlési piacon az elmúlt években a vezetékes hangszolgáltatást igénybe vevők száma csökkent, valamint az ADSL megoldásra épülő vezetékes szélessávú Internet-szolgáltatás elterjedése is elmaradt a várakozásoktól, ennek következtében a Magyar Telekom Nyrt. vezetékes ügyfeleinek a száma csökkenő tendenciát mutat.

Az erőteljes piaci versennyel a háttérben a sok „T” márka egymás mellett élése és a márkánként eltérő folyamatai, működési modellek szükségszerűvé tették a Magyar Telekom Nyrt. újrapozicionálását, hogy a vállalat hosszú távon is megőrizhesse piaci pozícióit, valamint eredményességét.

A cél több volt, mint egy egyszerű „külső átfestés”: új, innovatív termékek jelentek meg (többféleképpen kombinálható szolgáltatások), az ügyfelek számára magasabb szolgáltatási szint került biztosításra, és mindez megfelelő kommunikációval is párosult. Ezáltal megújult a Magyar Telekom Nyrt., amely képes piaci pozícióit stabilizálni és szerethető márkákat teremteni.

A fentiek alapján 2008. augusztus 22-én elindult a Magyar Telekom Nyrt. image kampánya, majd 2008. szeptember 8-ától Magyarországon is bevezetésre került a T-Home márka. A Magyar Telekom Nyrt. ezen a néven kínálja a korábban a T-Com, T-

Online és T-Kábel kínálatában elérhető, az otthonokhoz kapcsolódó valamint a kisüzleti ügyfeleket megcélzó vezetékes kommunikációs és szórakoztató szolgáltatásokat.

Az új márka, a T-Home jelenti mindazon vezetékes szolgáltatások összességét, amelyek családi és egyéni, illetve kisüzleti ügyfélkörben, otthoni környezetben kialakuló kommunikációs és multimédiás tartalomfogyasztási szükségletekre irányuló igényeket elégítenek ki.

A Magyar Telekom Nyrt. célja a T-Home márkaváltással az volt, hogy ügyfelei számára közérthetőbbé és könnyebben elérhetővé váljon minden tekintetben, s hogy megvalósuljon egy versenyképes, letisztultabb portfólió.¹

Az eljárás alá vont – a vizsgálat alapján a 2008. évi brandváltásához kapcsolódó, három szolgáltatást egyben kínáló csomagokat népszerűsítő kommunikációs tevékenységével összefüggésben – adatszolgáltatása során benyújtott kommunikációs kampányok közül három kampány releváns:

1. 3p szeptember – Három termékre (TV, telefon, Internet) vonatkozó nyitó kampány (2008. szeptember 8-2008. október 25.)
2. 3p november – Három termékre (TV, telefon, Internet) vonatkozó kampány (2008. november 1-2008. december 5.)
3. 3p január, február – Három termékre (TV, telefon, Internet) vonatkozó kampány (2009. január 15-2009. január 15.)

Az eljárás alá vont nyilatkozatában ismertette, hogy a T-Kábel a Magyar Telekom csoport részeként a Magyar Telekom Nyrt.-vel közösen jelenik meg a T-márka keretében, azért, hogy egységes arculattal, egy márkanév keretében kínálhassa a T-Home szolgáltatásokat.

Az eljárás alá vont álláspontja szerint a Magyar Telekom Nyrt. és a T-Kábel Magyarország Kft. teljesen azonos szolgáltatásokat nyújt a kábelhálózaton, csak a T-Home Kedvezményrendszer esetében van eltérés. Az eltérést azzal magyarázta, hogy annak leginkább adatvédelmi, mintsem üzleti okai vannak, mivel az előfizetőket és az igénybe vett szolgáltatásokat két különálló jogi személyként nem tudják egy rendszerben rögzíteni, így a kedvezményeket, szolgáltatásokat nem vezethetik olyan módon össze, hogy egy átlátható, a jogszabályi előírásoknak is megfelelő nyilvántartás alakuljon ki.

A továbbiakban a T-Home Kedvezményrendszer kerül bemutatásra az eljárás alá vont és részben a T-Kábel Magyarország Kft. nyilatkozatai alapján.²

Az eljárás alá vont a T-Home márka bevezetésével egy időben létrehozta a lakossági és az üzleti ügyfelei számára a T-Home Kedvezményrendszert, amely a hűség szerződéssel és több szolgáltatással rendelkező ügyfelek számára még kedvezőbb árú szolgáltatáscsomagot biztosít.

¹ A márka bevezetésére vonatkozó piackutatási anyagokat a Vj/020-005/2009. számú irat 2. számú melléklete tartalmazza.

² Az eljárás alá vont nyilatkozatait a Vj/020-002/2009. számú irat mellékletei, a Vj/020-005/2009. számú irat, a Vj/020-006/2009. számú irat, és a Vj/020-009/2009. számú irat, a T-Kábel Magyarország Kft. nyilatkozatát pedig a Vj/020-010/2009. számú irat tartalmazza.

A kedvezményrendszerben alapszolgáltatásnak minősülnek az új portfólióban választható csomagon kívül a korábbi T-Com és T-Online termékek és díjcsomagok is, amelyek már nem kerülnek értékesítésre a T-Home megújult kínálatában (pl. ADSL Optimum Magyar Telekom területen, Kábelnet Start vagy Csevegő díjcsomagok).³ A meghatározott díjcsomagok után ugyan nem jár kedvezmény – a csomagok havidíja a kedvezményrendszer keretén belül változatlan marad –, de a kedvezményre is jogosító csomagok igénybevétele esetén⁴, a szolgáltatások számának meghatározásánál figyelembe veszi az eljárás alá vont. Nem tartoznak azonban ebbe a körbe a T-Kábel Magyarország Kft. T-Home márkanév alatt nyújtott szolgáltatásai.

A kedvezményrendszer keretén belül ugyanis az előfizető az igénybevett alapszolgáltatások számától (TV, Internet, telefon) függően jelentős kedvezményeket kaphat a T-Home új portfólió kiemelt szolgáltatásaira:

- telefonszolgáltatások közül vezetékes telefon esetén az Alap telefon díjcsomagra és DSL-telefonnál is az Alap csomagunkra;
- analóg kábeltelevíziós szolgáltatások közül az Alap, Családi, Extra (ez utóbbi csak Szekszárdon érhető el) csomagokra;
- digitális kábeltelevíziós szolgáltatások közül az Alap és Családi csomagokra;
- IPTV szolgáltatások közül Alap, Családi és Extra csomagokra;
- Sat TV szolgáltatások közül pedig az Alap és Családi csomagokra.

A kedvezmény igénybevételének feltétele tehát, hogy a fogyasztó rendelkezzen

- egy T-Home alapszolgáltatással, amely a kedvezményre feljogosítja (ez lehet korábbi díjcsomagjaink egyike),
- és legalább egy olyan díjcsomaggal, amely után tényleges kedvezményt biztosító kiemelt szolgáltatások közé tartozik.

A kedvezmény igénybevételének további feltételei:

- a fogyasztó a T-Home alapszolgáltatások közül több szolgáltatást vegyen igénybe;
- a több szolgáltatás igénybevétele esetén a fogyasztó (előfizető) személye, azonosítója azonos;
- a Kedvezményrendszerben igénybe vett szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítése közös (egy számladokumentumban) történik (a szolgáltatások egy folyószámlán szerepelnek);
- a Kedvezményrendszerben történő részvétel alapját képező szolgáltatásokat a fogyasztó (előfizető) azonos telepítési címen veszi igénybe.

A T-Kábel Magyarország Kft. által nyújtott szolgáltatások kizárólag a kábelhálózaton nyújtott szolgáltatásokra szorítkoznak, ott korántsem biztosítható az a szolgáltatási paletta, amely a Magyar Telekom Nyrt.-nél. A Magyar Telekom Nyrt. ugyanis a hagyományos telefon- és Internet-szolgáltatásokon felül, 2008. szeptember 8-tól kábeltelevíziós és kábeltelefonos szolgáltatásokat is nyújt, így itt mindazon szolgáltatások elérhetőek, amelyeket a T-Kábel Magyarország Kft. is nyújt.

³ A lakossági ügyfelek vonatkozásában e díjcsomagokat a Vj/020-002/2009. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

⁴ Az érintett díjcsomagokat a Vj/020-002/2009. számú irat 2. sz. melléklete tartalmazza.

Ha valamely előfizető több T-Kábel-es szolgáltatást akar igénybe venni, akkor a következő lehetőségek közül választhat:

- megrendeli a T-Kábel Magyarország Kft. saját jogon meghirdetett akciós ajánlatát, amely olyan kedvező mértékű, hogy azonos, vagy alacsonyabb árszinten biztosítja a szolgáltatást az ügyfélnek, mint a Magyar Telekom Nyrt.;
- átszerződik a Magyar Telekom Nyrt.-hez, hogy, amennyiben a Kedvezményrendszer hatálya alá tartozik az ügyfél, úgy T-Home kedvezményben részesülhessen.

Egy szolgáltatás igénybevétele esetén ugyanazon árszinten kapja a szolgáltatást mind a T-Kábel Magyarország Kft., mind a Magyar Telekom Nyrt. előfizetője. A két társaság közötti megállapodás értelmében abban az esetben, ha a fogyasztó csak egy kábelhálózaton nyújtott szolgáltatást vesz igénybe, akkor elsődlegesen a T-Kábel Magyarország Kft.-vel, míg kettő vagy több szolgáltatás igénybe vétele esetén a Magyar Telekom Nyrt.-vel szerződik.

T-Home Dupla kedvezményt abban az esetben kaphat a fogyasztó, ha az 1. számú mellékletében⁵ meghatározott szolgáltatások közül két szolgáltatással rendelkezik, és a két szolgáltatás közül legalább az egyik esetében a 2. számú mellékletben⁶ meghatározott díjcsomaggal rendelkezik.

T-Home Tripla kedvezményre pedig akkor jogosult a fogyasztó, ha az 1. számú mellékletében meghatározott szolgáltatások közül három szolgáltatással rendelkezik, és a három szolgáltatás közül legalább az egyik esetében a 2. számú mellékletben meghatározott díjcsomaggal rendelkezik.

Az eljárás alá vont nyilatkozatában ismertette, hogy keverhetőek a platformok, amennyiben az 1. és 2. számú mellékletben felsorolt csomagok közül választ az előfizető. További feltétel nincs, azt csak kizárólag a műszaki létesíthetőség befolyásolhatja.

A Magyar Telekom Nyrt. előadta, hogy a fentiek szerepelnek valamennyi tájékoztatásban, a szerződésben.

Abban az esetben, ha az ügyfél a T-Kábel Magyarország Kft. előfizetője, T-Home kedvezményben nem részesül, mivel a T-Home Kedvezményrendszer kizárólag a Magyar Telekom előfizetőire vonatkozik. A T-Kábel Magyarország Kft. egyéb akciókkal, más akciós feltételekkel biztosítja előfizetői számára a díjcsomagok kedvező feltételekkel történő igénybe vételét. Ugyanakkor, ha a T-Kábel Magyarország Kft. előfizetője szeretne T-Home kedvezményt kapni, s számára vonzóbbak a Magyar Telekom által biztosított feltételek, ennek megrendelésére lehetősége van oly módon, hogy a T-Kábel Magyarország Kft.-től „átszerződik” a Magyar Telekom Nyrt.-hez. Ha a T-Kábel Magyarország Kft.-vel kötött szerződés szerint az ügyfél hűségnyilatkozata még nem járt le, de az előfizető Magyar Telekom Nyrt.-vel is úgy szerződik, hogy hűségidőt vállal, akkor a T-Kábel Magyarország Kft. nem számít fel szankciós díjat az ügyfél részére. Beszerelési költség és újabb díjfizetési kötelezettség az ügyfelet nem terheli az „átszerződés” során.

⁵ Ld.: 3. lábjegyzet

⁶ Ld.: 4. lábjegyzet

Tekintettel arra, hogy a T-Home szolgáltatás igénybevételéhez „új előfizetői képesség” szükséges, az alábbiakban került bemutatásra – az eljárás alá vont nyilatkozata szerint, szolgáltatásonként⁷ – az új előfizető fogalma.

▪ **IPTV**

Új előfizetőnek minősül, akinek a megrendelés időpontjában az adott létesítési helyen nincs

T-Home IPTV szolgáltatásra (önállóan vagy más csomag elemeként) vonatkozó szerződése. Az új T-Home IPTV előfizetőkre 1 éves hűségnyilatkozat vállalásával érvényes akciós ajánlat a kedvezményes havidíjon felül további kedvezményeket is tartalmaz:

- Kipróbálhatóság: a létesítéstől számított 30 napig elkötelezettség nélkül kipróbálhatóak, vagyis az első 30 napon szerződésbontási díj nélkül lemondhatóak. A csomagok hűségideje a 31. napon indul.
- Az első hónapban 1 díjmentes VOD (a T-Home IPTV Videotékájának meghatározott kínálatából kikölcsönözhető) filmet biztosítanak.
- Belépési díj: Minden csatornában (on-line, offline): 0 Ft.

Az akciós havidíjakra az IPTV előfizetéssel rendelkező ügyfelek is jogosulttá válhatnak csomagváltás esetén, azonban a fent jelzett további kedvezményeket már nem biztosítja számukra az eljárás alá vont.

▪ **Digitális kábeltelevízió szolgáltatás**

Új T-Home digitális kábeltelevízió előfizetőnek minősül, akinek a megrendelés időpontjában az adott létesítési helyen nincs T-Home digitális kábeltelevíziós csomagra vonatkozó szerződése a Magyar Telekom Nyrt.-vel.

Az új T-Home digitális kábeltelevízió előfizetőkre 1 éves hűségnyilatkozat vállalásával érvényes akciós ajánlat:

- Belépés díj: 0 Ft
- Egy előfizetésért 2 set top box-on vehető igénybe a szolgáltatás
- Kedvezményes havidíj
- Kedvezményes set top box bérleti díj

Az analóg kábeltelevíziós szolgáltatás esetén nem releváns az új és régi előfizető fogalma.

▪ **Sat TV**

Új előfizetőnek minősül, akinek a megrendelés időpontjában az adott létesítési helyen nincs

T-Home Sat TV szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződése.

Az új T-Home Sat TV előfizetőkre 1 éves hűségnyilatkozat vállalásával érvényes akciós ajánlat:

- Belépés díj: 0 Ft
- Kedvezményes havidíj

⁷ Az eljárás alá vont nyilatkozatát a Vj/020-009/2009. számú irat tartalmazza.

▪ DSL

Új előfizetőnek minősül az, aki olyan vezetékes kapcsolási számra kéri az előfizetést, amelyen legalább 3 hónapja nincs a Magyar Telekom Nyrt. DSL szolgáltatására vonatkozó előfizetői szerződése.

▪ Kábelnet

Új előfizetőnek minősül az, aki olyan végpontra kéri a szolgáltatást, amelyen legalább 3 hónapja nincs Kábelnet szerződése a Magyar Telekom Nyrt.-vel.

Az új DSL/Kábelnet előfizetőkre 1 éves hűségnyilatkozat vállalásával érvényes akciós ajánlat:

- Kipróbálhatóság: a létesítéstől számított 30 napig elkötelezettség nélkül kipróbálhatóak, vagyis az első 30 napban szerződésbontási díj nélkül lemondhatóak. A csomagok hűségideje a 31. napon indul.
- Belépési díj: Minden csatornában (on-line, offline): 0 Ft.

Az akciós havidíjakra a DSL/Kábelnet előfizetéssel rendelkező ügyfelek is jogosulttá válhatnak csomagváltás esetén, azonban a további kedvezményeket már nem biztosítja számukra az eljárás alá vont.

▪ Telefon

Telefonszolgáltatás megrendelése esetén – platformtól függetlenül- nem tesznek különbséget a meglévő és új előfizetők között az ajánlatok és kedvezmények tekintetében.

Tehát a fentiek alapján látható, ahhoz, hogy egy ügyfél az *új előfizetőknél szóló akciós feltételek szerinti kedvezményeket* igénybe vehesse, jellemzően új előfizetőnek kell minősülnie.

A *T-Home kedvezményrendszerbe* kerülés azonban nem függ attól, hogy régi vagy új előfizetőről van-e szó, a lényeg az, hogy minden esetben érvényesüljenek az alábbi feltételek:

- A szolgáltatások igénybevétele esetén az előfizető személye, azonosítója azonos legyen.
- Az előfizető a T-Home szolgáltatások közül több alapszolgáltatást vegyen igénybe, s ezek közül legalább egyik kedvezményre jogosító szolgáltatáscsomag legyen.
- A Kedvezményrendszerben igénybe vett szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítése közös (egy) számladokumentumban történik (a szolgáltatások egy folyószámlán szerepelnek).
- A Kedvezményrendszerben történő részvétel alapját képező szolgáltatásokat az előfizető azonos telepítési címen vegye igénybe.

V.

A beszerzett bizonyítékok értékelése alapján az alábbi tények állapíthatóak meg az egyes szolgáltatási csomagok és az azokhoz tartozó dupla, tripla kedvezmények igénybevehetőségének vonatkozásában.

A fogyasztónak lehetősége van a Magyar Telekom Nyrt. a T-Home márkanev bevezetéséhez kapcsolódó, a T-Home márkanevvel meghirdetett szolgáltatásainak

igénybevételére, illetve az ebből eredő kedvezmények érvényesítésére, legyen szó régi, új előfizetőről, az igénybevételnek pusztán egy akadálya lehet, hogy adott területen valamely szolgáltatás műszaki körülményektől függően nem érhető el. Az egyes szolgáltatások műszaki megvalósíthatósága a szolgáltatás jellegéből, természetéből adódik: a GVH versenyjogi gyakorlata értelmében az a magatartás, hogy a távközlési szolgáltatók nem mindenhol és nem minden szolgáltatásukat nyújtják, önmagában nem jogsértő, a vállalkozások üzleti döntései ebben a vonatkozásban szabadok, versenyjogi aggályokat nem vetnek fel.

Az igénybevételhez és a kedvezmények érvényesítéséhez egy dolgot kell tennie a fogyasztónak, T-Kábel Magyarország Kft.-vel fennálló szerződését megszüntetni és új szerződést kötni – a kommunikációs eszközökön is meghatározott feltételek szerint – a Magyar Telekom Nyrt.-vel, melynek során egyéb költsége nem merül fel.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat vizsgálatokor a GVH azt vizsgálja, hogy egyrészt a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója megfelel-e a szakmai gondosság követelményének, másrészt olyan-e a kereskedelmi gyakorlat, 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg vagy erre alkalmas.

Az üzleti döntés meghozatalakor a fogyasztó szabadon eldöntheti, hogy köt-e, illetve ha igen, hány szolgáltatásra szerződést. Amennyiben egy szolgáltatásra köt szerződést jellemzően

a T-Kábel-lel, vagy a Magyar Telekom Nyrt.-vel, míg két vagy több szolgáltatás igénybe vétele esetén a Magyar Telekom Nyrt.-vel kerül jogviszonyba. A vizsgálók egyetértenek a Magyar Telekom Nyrt. azon álláspontjával, hogy a fogyasztók üzleti döntését nem elsősorban a szolgáltató kiválasztásával, hanem a számára kedvező ajánlat elfogadásával hozza meg. A 2008. szeptember 8. napja után elérhető tripla csomagok, ajánlatok a Magyar Telekom Nyrt. ügyfelei esetében – hasonlóan a T-Kábel ügyfelekhez – is szükségszerűen szerződésmódosítással jártak, mivel ezek a portfólióban mint új díjcsomag ajánlatok jelentek meg, továbbá minden esetben 1 éves hűségnyilatkozat vállalását feltételezik. A rendelkezésre álló információk alapján pedig megállapítható, hogy a T-Kábel előfizetőket az átszerződés tényén túl semmilyen hátrány nem éri, hiszen az átszerződés során a T-Kábel az esetleges hűség szerződés megszüntetése esetén sem számít fel szankciós díjat az ügyfél terhére, és a fogyasztót egyéb, beszerelési költség sem terheli.

A vizsgálat panasz alapján indult, amely szakban a rendelkezésre álló információk alapján a vizsgálók nem rendelkeztek megfelelő információval a márkaváltás részleteiről, az eljárás alá vont 2008. évi brandváltásához kapcsolódó, három szolgáltatást egyben kínáló csomagokat népszerűsítő teljes kommunikációs tevékenységéről, a kedvezményrendszer feltételeiről, illetve az ennek keretében elérhető csomagokról, ezért a vizsgálók az eljárás megindítása mellett döntöttek. A vizsgálat során beszerzett valamennyi dokumentum együttes áttanulmányozása alapján nyílt lehetőség a fentiekben részletezett megállapítások megtételére.

A GVH megállapítja, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata nem tekinthető tisztességtelennek, hiszen a fentiekkel összefüggésben nem tett közzé valótlan információt vagy valós tényt megtévesztésre alkalmas módon, nem hallgatott el, rejtett el információt, illetve nem bocsátott információt homályos, érthetetlen, félreérthető, vagy időszerűtlen módon a fogyasztó rendelkezésére, és így az eljárás alá vont kereskedelmi

gyakorlata nem készíthette a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

Tehát az eljárás alá vont vállalkozás nem valósította meg az Fttv. 6., 7. §-ában megfogalmazott tényállásokat, és ezáltal valószínűsíthetően nem sértette meg az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

A vizsgálat eredményei alapján megállapítható, hogy a vizsgálat elrendelésére okot adó, a Tpvt. 70. §-ának (1) bekezdésében megállapított körülmények a vizsgált magatartással összefüggésben nem állnak fenn, mivel a fentiek alapján megállapítást nyert, hogy a feltételezett jogsértést (megtévesztő kereskedelmi gyakorlat, megtévesztő mulasztás) az ügyfél nem követte el, az eljárás megszüntetése indokolt.

A fentiekre tekintettel a GVH a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

A jogorvoslati jogosultság a Tpvt. 71/A. §-án alapul. A jogorvoslati kérelem előterjesztése illetékmentes.

A GVH hatásköre az Fttv. 10. §-ának (3) és (5) bekezdésein, illetékessége a Tpvt. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

Budapest, 2009. május 26.