



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf. 211.

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/073/2013.

Iktatószám: Vj/073-36/2013.

Nyilvános változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. G. P. jogtanácsos és a Várnai és Társa Ügyvédi Iroda (eljáró ügyvéd: dr. M. A., 1037 Budapest, Montevideo utca 10.) helyetteseként eljáró dr. É. T. ügyvéd (1037 Budapest, Montevideo u. 10.) által képviselt **Telenor Magyarország Zrt.** (2045 Törökbálint, Pannon út 1.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Telenor Magyarország Zrt. tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott 2013. május 9. és 2013. június 19. között, amikor úgy hirdette „*korlátlan beszélgetés*” szlogennel Családi Csomag szolgáltatását, hogy a szolgáltatás általános szerződési feltételei között 1000 perces időbeli korlát került meghatározásra.

Az eljáró versenytanács a jogsértés megállapítása mellett a Telenor Magyarország Zrt.-t 10.000.000 Ft – azaz tízmillió forint – bírság megfizetésére kötelezi, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlája javára köteles megfizetni.

Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevelében terjesztheti elő.

INDOKOLÁS

I.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) észlelte, hogy a Telenor Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Telenor vagy eljárás alá vont) Családi Csomag szolgáltatását „Korlátlan beszélgetés!” szlogennel népszerűsíti, azonban az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) 1/A. mellékletének 4.2. pontja szerint *„az előfizetések használói belföldön bármely időszakban, előfizetésenként – számlázási/kártyás ciklusonként – legfeljebb 1000 perc időtartamig 0 Ft-os percdíjon hívhatják egymást. Az ezen időtartam elteltét követő hívások esetében az előfizetésre irányadó tarifacsomag szerinti, a hálózaton belüli hívásokra megállapított díj kerül felszámításra”*.
2. Még ha a Telenor (nem ismert okból) az 1000 perc feletti forgalomért nem is számlázott az ügyfeleknek ténylegesen, tekintettel a szerződés alapján bármikor alkalmazható limitre, felszámítható díjra, az ÁSZF szerinti termék nem felel meg a kommunikációs kampányban megfogalmazott szlogennek. Továbbá az 1000 perces limit mint korlát nem jelent meg a kommunikációs kampányban.
3. A Telenor a fenti magatartással a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjában és az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat, ezért a GVH 2013. szeptember 20-án versenyfelügyeleti eljárást indított a Telenor ellen.
4. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont 2013 májusától induló Családi Csomag kampány, illetve a kampányban alkalmazott valamennyi reklám/kommunikációs eszköz vizsgálatára.

II.

Az eljárás alá vont

5. Az eljárás alá vont a hazai távközlési piac egyik legnagyobb szereplője. A vállalkozás 2013. évi ismert nettó árbevételi adatait havi bontásban az alábbi táblázat tartalmazza:¹

Időszak	Összeg (Ft)
2013. január	[...] ²
2013. február	[...]
2013. március	[...]
2013. április	[...]

¹ Vj/73-4/2013. számú adatszolgáltatás 15. pontja alapján

² Az eljárás alá vont üzleti titka

2013. május	[...]
2013. június	[...]
2013. július	[...]
2013. augusztus	[...]
2013. szeptember	[...]

III.

Az érintett szolgáltatás

6. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett termék a Telenor Családi Csomag szolgáltatása. A termék a vonatkozó ÁSZF³ szerint többek között az alábbi jellemzőkkel, igénybevételi feltételekkel rendelkezett a vizsgált időszakban:
- A szolgáltatás valamennyi hangalapú lakossági tarifacsomaggal igénybe vehető egyéni Előfizetők számára.
 - A szolgáltatás alapját a Számlás Előfizető számlázási azonosítója⁴ alatt lévő előfizetések képezik, és a hívócsoporthoz tartozó aktív előfizetések vonhatóak be. Egy Előfizető/előfizetés egyidejűleg csak egy hívócsoporthoz tartozhat.
 - A szolgáltatás azon Előfizetők számára rendelhető meg, akiknek az egy számlázási azonosítón lévő előfizetéseinek a száma nem haladja meg a hatot.
 - Amennyiben csak Számlás előfizetés van a hívócsoporthoz tartozó, akkor az adott számlázási azonosító alatt az Előfizetőnek minimum két aktív előfizetéssel kell rendelkeznie, azonban amennyiben legalább egy Kártyás vagy Új Generációs Kártyás előfizetés is van a hívócsoporthoz tartozó, úgy elegendő egy aktív Számlás előfizetés.
 - A szolgáltatás az egy számlázási azonosító alá tartozó Számlás (hangalapú) előfizetések mindegyikén automatikusan aktiválásra kerül.
 - Kártyás előfizetés esetén az Előfizetőnek rendelkeznie kell egyenlegén a szolgáltatás megrendeléséhez szükséges összeggel – kivéve Új Generációs Kártyás szolgáltatás esetén.
 - A Számlás hívócsoporthoz csatlakozó Kártyás, illetve Új Generációs Kártyás Előfizetők száma összesen maximum három lehet.
 - Ha bármilyen okból csak egy előfizetés marad a hívócsoporthoz tartozó, a Szolgáltató 3 munkanapon belül törli a szolgáltatást erről az előfizetéséről. A szolgáltatás törlésre kerül továbbá átírás, áttérés, szolgáltatásváltás esetén, illetve Kártyás és Új Generációs Kártyás előfizetés esetén akkor is, ha a Számlás Előfizető kéri a hívócsoporthoz tartozó kivételüket, Kártyás előfizetés esetén pedig akkor, ha a havidíj esedékességekor annak összege nem áll rendelkezésre az egyenlegén.

³ Az ÁSZF hatályba lépésének napja 2013. április 2. Az ÁSZF részletet nyomtatott formában a Vj/73-8/2013. számú irat tartalmazza.

⁴ Korábban: ügyfélszám

- A szolgáltatás igénybevétele esetén az ugyanazon számlázási azonosítóhoz tartozó (az Előfizető nevéen lévő) Számlás előfizetések, valamint a hozzájuk csatlakozó Kártyás és Új Generációs Kártyás előfizetések használói belföldön bármely időszakban, előfizetésenként – számlázási/kártyás ciklusonként – legfeljebb 1000 perc időtartamig 0 Ft-os percdíjon hívhatják egymást.
- Az ezen időtartam elteltét követő hívások esetében az előfizetésre irányadó tarifacsomag szerinti, a hálózaton belüli hívásokra megállapított díj kerül felszámításra. A Számlás Előfizetők a szolgáltatást kizárólag az ugyanazon számlázási azonosítóhoz tartozó valamennyi előfizetés egyidejű megrendelése esetén vehetik igénybe.
- A kedvezmény más kedvezménnyel nem vonható össze, és csak a Szolgáltató hálózatán belüli belföldi hanghívásokra vehető igénybe (SMS-re, MMS-re, átirányított hívásokra, valamint adat- vagy faxhívásra nem).
- A szolgáltatás a Szolgáltató Telefonos ügyfélszolgálatán és Értékesítési Pontjain rendelhető meg. A szolgáltatás megrendelése, a hívócsoport kibővítése esetén a Számlás Előfizető megjelöli azon Kártyás/Új Generációs Kártyás előfizetéseket, amelyeket a hívócsoportba be kíván vonni. A Kártyás/Új Generációs Kártyás Előfizető egyidejű, illetve utólagos azonosítás esetén, a hozzájárulása mellett vonható be a hívócsoportba. Megrendelés esetén alapértelmezettként a Kártyás Családi Csomag alszolgáltatást aktiválja az eljárás alá vont, melyet a Kártyás, illetve Új Generációs Kártyás Előfizető az aktiválást követően módosíthat.
- A szolgáltatás bármikor lemondható, a két alszolgáltatás közötti váltás is bármikor kérhető – e kéréseket 72 órán belül teljesíti a Telenor. A teljes hívócsoport törlése a megrendeléstől számított 30 napon belül nem lehetséges.
- A Családi Csomagos Előfizetéseknél a Szolgáltató az Előfizető által kezdeményezett, átirányított, valamint továbbkapcsolt belföldi hanghívásokat 60 perc eltelte után megszakítja.
- A Szolgáltató jogosult megszüntetni a szolgáltatást a hívócsoportba tartozó valamennyi előfizetésen, amennyiben az Előfizetők nem rendeltetésszerűen használják azt. Rendeltetésszerű használatnak minősül a kedvezményes csomag mikroközösségi felhasználása, a szolgáltatás jellegének megfelelő igénybevétele.
- Az elegendő egyenleggel nem rendelkező Kártyás Előfizetőt – ide nem értve az Új Generációs Kártyás szolgáltatással rendelkező Előfizetőket – felfüggeszti a Telenor a hívócsoportból (tehát a felfüggesztés alatt őt nem lehet díjmentesen hívni, és ő sem tudja díjmentesen hívni a hívócsoport tagjait). A Számlás Előfizető a felfüggesztett szolgáltatással rendelkező tag helyett bevonhat új előfizetőt a hívócsoportba.
- Amennyiben a szolgáltatás – és maga a hívócsoport – megszüntetésre kerül, akkor a felfüggesztett szolgáltatás is törlésre kerül. Az adott hívócsoportban lévő előfizetők felelőssége – különösen a szolgáltatás jellegére tekintettel – , hogy mindenkor meggyőződjenek arról, hogy mely előfizetői hívószámok tartoznak az érintett hívócsoporthoz.
- Számlás előfizetés esetén a szolgáltatás havidíja Telenoros számlás előfizetésenként 1099 Ft, djuice számlás előfizetésenként 949 Ft. Kártyás Családi Csomag Mini esetén a havidíj előfizetésenként 399 Ft, Kártyás Családi Csomag esetén pedig 949 Ft.

7. Az ÁSZF 1/A. mellékletének 4.2. pontja⁵ a Családi Csomag igénybevételének feltételeit az alábbiak szerint rögzítette:

„A szolgáltatás igénybevétele esetén az ugyanazon számlázási azonosítóhoz (korábban ügyfélszám) tartozó (az Előfizető nevéen lévő) Számlás előfizetések, valamint a hozzájuk csatlakozó Kártyás és Új Generációs Kártyás előfizetések használói belföldön bármely időszakban, előfizetésenként – számlázási/kártyás ciklusonként – legfeljebb 1000 perc időtartamig 0 Ft-os percdíjon hívhatják egymást. Az ezen időtartam elteltét követő hívások esetében az előfizetésre irányadó tarifacsomag szerinti, a hálózaton belüli hívásokra megállapított díj kerül felszámításra. A Számlás Előfizetők a szolgáltatást kizárólag az ugyanazon számlázási azonosítóhoz (korábban ügyfélszám) tartozó valamennyi előfizetés egyidejű megrendelése esetén vehetik igénybe.”

8. A Telenor a 2013. október 31. napján kelt adatszolgáltatásában jelezte, a Családi Csomagot érintő 1000 perces korlátozást törölték az ÁSZF-ből a versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált reklámkampánnyal érintett fogyasztók tekintetében, vagyis azoknál a számlás előfizetőknél, akik 2013. május 9. és június 19. között rendelték meg a szolgáltatást. A Telenor csatolta a változást tartalmazó közleményt, amely 2013. december 6-án a Magyar Hírlapban, december 7-én pedig a Népszabadságban jelent meg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 144. §-a (4) bekezdésének d) pontja alapján. A módosítás 2014. január 6. napján lépett hatályba. Mind a közlemény, mind pedig a módosítással egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF elérhető volt a Telenor weboldalán (www.telenor.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek), illetve az értékesítési pontokon.

9. Az ÁSZF 1/A. mellékletének 2014. január 6. napjától hatályos 4.2. pontja⁶ a Családi Csomag igénybevételének feltételeit az alábbiak szerint rögzíti:

„A szolgáltatás igénybevétele esetén az ugyanazon számlázási azonosítóhoz (korábban ügyfélszám) tartozó (az Előfizető nevéen lévő) Számlás előfizetések, valamint a hozzájuk csatlakozó Kártyás és Új Generációs Kártyás előfizetések használói belföldön bármely időszakban, előfizetésenként – számlázási/kártyás ciklusonként – legfeljebb 1000 perc időtartamig 0 Ft-os percdíjon hívhatják egymást. (A 2013. május 9. és június 19. között a Családi csomagra szerződött számlás előfizetőknél az 1000 perces korlát nem kerül érvényesítésre.) Az ezen időtartam elteltét követő hívások esetében az előfizetésre irányadó tarifacsomag szerinti, a hálózaton belüli hívásokra megállapított díj kerül felszámításra. A Számlás Előfizetők a szolgáltatást kizárólag az ugyanazon számlázási azonosítóhoz tartozó valamennyi előfizetés egyidejű megrendelése esetén vehetik igénybe.”

10. Az eljárás alá vont a GVH rendelkezésére bocsátott egy riportot, amelyből kiderült, hogy az előfizetők a számlázási ciklus alatt 1000 percet meghaladóan is 0 Ft percdíjjal tudtak telefonálni a hívócsoportjukon belül.⁷ Az adatokból megállapítható, hogy [...] előfizetés esetében a vizsgált időszakban 1000 perc feletti volt a csoporton belüli kedvezményes (azaz 0 Ft/perces) hívás teljes időtartama. Közel [...] olyan eset volt (figyelembe véve, hogy egyes előfizetők több számlázási ciklusban is meghaladták a korlátot) a vizsgált

⁵ Hatályos 2013. április 2-től, ld.: <http://www.telenor.hu/upload/letoltes/postdsz/telenor-post-2013-04-02.pdf>

⁶ Hatályos 2014. január 6-tól, ld.: <http://www.telenor.hu/upload/letoltes/postdsz/telenor-post-2014-01-06.pdf>

⁷ Vj/73-6/2013. számú irat CD melléklete

időszakban, amikor a számlázási ciklusban lebeszélte 0 Ft-os beszélgetési percek száma a [...] is meghaladta (a szélsőség közel [...] perc volt).

11. A vizsgált időszakban a Családi Csomag előfizetőinek száma és a szolgáltatásból származó árbevétel az alábbi módon alakult:

Az érintett időszak	Előfizetők, akiknek az adott hónapban véget ért számlázási ciklusuk alatt folyamatosan aktív volt a Családi Csomag szolgáltatás ⁸		Előfizetők, akik a Családi Csomaghoz kapcsolódó 1000 perces limitet átlépték ⁹		A Családi csomag értékesítéséből származó árbevétel ¹⁰	
	számlás előfizető (db)	kártyás előfizető (db)	számlás előfizető (db)	kártyás előfizető (db)	számlás előfizető (Ft)	kártyás előfizető (Ft)
2013. május	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. június	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. július	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. augusztus	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. szeptember*	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Összesen:	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

* kizárólag azokat az előfizetőket tartalmazza, akik számlázási ciklusának zárása 2013. szeptember 9-ig megtörtént

12. Az eljárás alá vont egyebekben megbecsülte azon potenciális értékesítési árbevételét is, amely abból származott volna, ha az 1000 perces limit feletti forgalmat a Telenor kiterhelte volna:¹¹ az így becsült árbevétel havonta [...] lett volna.
13. A Telenor álláspontja szerint¹² 2013-ban az alábbi számlás szolgáltatások és tarifacsomagok voltak azok az eljárás alá vont kínálatában, amelyek egy fix havidíj ellenében jelentős mennyiségű ingyenes vagy rendkívül kedvezményes híváslehetőséget biztosítottak a fogyasztóknak (illetve mivel üzleti csomagokról is szó van, az üzletfelek munkavállalóinak stb.):

A tarifa-csomag neve	A csomag elérhetőségének ideje	Havidíja	A kedvezményes szolgáltatás feltételei	A legmagasabb havi átlagos híváshossz a termék elérhetőségének időszakában (perc)
Telenor Flow 1	2013. május 22. – december 7.	2013. október 4. előtt: 29.900 Ft	2013. október 4. előtt: belföldön hálózaton belül korlátlan, más mobil és vezetékes hálózatba	[...]

⁸ Ld.: a Vj/73-4/2013. számú irat 13. pontjának a) pontját.

⁹ Ld.: a Vj/73-4/2013. számú irat 13. pontjának c) pontját.

¹⁰ Ld.: a Vj/73-4/2013. számú irat 13. pontjának b) pontját.

¹¹ Ld.: a Vj/73-4/2013. számú irat 13. pontjának d) pontját, egy súlyozott átlaggal megállapított 32 Ft-os percdíjből indult ki

¹² Ld.: a Vj/73-17/2013. számú irat 1-2. pontjait.

		2013. október 4. után: 22.990 Ft	havi 250 perc beszélgetés 2013. október 4. után: belföldön hálózaton belül korlátlan, más mobil és vezetékes hálózatba havi 180 perc beszélgetés	
Telenor Flow 2	2013. május 22. – december 7.	34.990 Ft	belföldön hálózaton belül korlátlan, más mobil és vezetékes hálózatba havi 1000 perc beszélgetés	[...]
Telenor Flow Total 1	2013. október 4. – december 7.	29.990 Ft	belföldön hálózaton belül, más mobil és vezetékes hálózatba korlátlan	[...]
Telenor Flow Total 2	2013. október 4. – december 7.	33.990 Ft	belföldön hálózaton belül, más mobil és vezetékes hálózatba korlátlan	[...]
All-In M	2013. november 7-től	8.490/ 7.490 Ft	belföldön hálózaton belül korlátlan, más mobil és vezetékes hálózatba havi 180 perc beszélgetés	[...]
All-In L	2013. november 7-től	14.990/ 13.990 Ft	belföldön hálózaton belül, más mobil és vezetékes hálózatba korlátlan	[...]
All-In XL	2013. november 7-től	18.990/ 17.990 Ft	belföldön hálózaton belül, más mobil és vezetékes hálózatba korlátlan	[...]
Cégen belül 0 Ft szolgáltatás	2004. május 10-től	tarifa-csomagtól függően változó	a hívócsoport tagjai havi 1000 perc erejéig belföldön 0 Ft-ért hívhatják egymást	[...]
5 perc után 0 forint	2006. február 28-tól	899 Ft	az előfizető az 5. híváspercet követően a 60 perces hívások erejéig 0 Ft percdíjjal beszélhet belföldön, hálózaton belül	[...]

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

14. A Családi Csomag szolgáltatás népszerűsítésére a Telenor 2013. május 9-től június 19-ig integrált marketingkommunikációs kampányt folytatott. A kampány során az egyes kommunikációs eszközökön [televízió-reklám, online hirdetések, honlap, sajtóhirdetések, city light plakát, A/0-s és A/1-es plakátok, kirakati plakát, szórólap, direkt marketing küldemény, egyéb tájékoztatások és IVR (automatikus hangbemondásos ügyfélszolgálati rendszer)]¹³ alapvetően azonos üzenet jelent meg, különböző formában. A vizsgált reklámeszközök – a szolgáltatás honlapi ismertetésén, illetve az ún. IVR-ben¹⁴ hallható

¹³ Ld.: Vj/73-4/2013. számú irat 1-4. számú mellékletei alatt csatolt kommunikációs eszközöket, az 5. számú melléklete alatt csatolt médiaterveket. A kommunikáció további elemeit a bejelentésből átemelt adatszolgáltatás mellékleti tartalmazzák, melyek a Vj/73-6/2013. számú irat alatt nyilvántartottak.

¹⁴ Interactive voice response, azaz automatikus hangbemondásos ügyfélszolgálati rendszer

tájékoztatáson kívül – mind tartalmazták a „korlátlan beszélgetés” szlogent, valamint családi, baráti beszélgetésekre jellemző mondatokat, pl.:

Szia! Mi újság?

Mikor mehetünk a telekre?

Alig várom a holnapot!

Isteni volt a süti!

Felvehetem a kék pólódat este?

15. Egyes reklámanyagok készülékajánlatokat, illetve több eszköz a szolgáltató-váltás során felmerülő számhordozás miatti tudnivalókat is tartalmazta. A vizsgált kampányon belül megjelent továbbá az „*akár 1 évig külön havidíj nélkül*” üzenet is. Azokban a reklámeszközökben, ahol volt próbetűs rész, ott az alábbi tájékoztatás szerepelt:

A korlátlan beszélgetésre vonatkozó ajánlat 2013. május 9-től június 19-ig érvényes, belföldön, új Családi Csomag számlás szolgáltatást megrendelők részére, 2 év tarifamegtartással értékesíthető számlás tarifacsomagra való együttes előfizetés esetén. A szolgáltatáson belül minden megkezdett beszélgetés után egyszeri 2,50 Ft kapcsolási díj kerül felszámításra, és a hanghívások 60 perc után bontásra kerülnek. A hívócsoporthoz az előfizetések száma maximum 6 lehet, és ugyanazon számlázási azonosítóhoz kell tartozniuk. A készülékajánlat 2013. május 9-től június 19-ig érvényes meghatározott Telenor számlás csomaggal, 2 év tarifamegtartással. További részletek a Telenor üzleteiben és honlapján. Telefonos ügyfélszolgálat: 1220. www.telenor.hu, facebook.com/telenorhungary.

16. Az egyes reklámeszközök jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából releváns tartalmát a jelen határozat melléklete tartalmazza.
17. A Telenor reklámügynökségi briefje¹⁵ szerint a kampány során [...].
18. Az eljárás alá vont által csatolt, kapcsolódó reklámhatékonysági¹⁶ vizsgálat¹⁷ eredményei szerint [...].
19. A vizsgált kampány összköltsége [...] Ft volt az eljárás alá vont nyilatkozata szerint.¹⁸

V.

Az eljárás alá vont előadása

20. A Telenor a versenyfelügyeleti eljárás indulása előtt előadta,¹⁹ hogy a Családi Csomag megrendelése esetén a korlátlan beszélgetés lehetőségét a számlás (havidíjat utólag fizető) előfizetők részére biztosítja, ez pedig a kampányban alkalmazott kommunikációs eszközökön is fel volt tüntetve. A Telenor általános szerződési feltételei valóban tartalmaz egy olyan szabályt, amely szerint a Családi Csomag szolgáltatást az előfizetők

¹⁵ Vj/73-4/2013. számú irat

¹⁶ A vizsgálat 2013. május 9. és június 30. között, heti 200 fő személyes megkérdezésével készült. A minta reprezentatív nemre, valamint a válaszadó lakóhelyének (településének) méretére és régiójára tekintettel.

¹⁷ Vj/73-4/2013. számú irat 8. számú melléklete

¹⁸ Vj/73-4/2013. számú irat

¹⁹ Ld.: a Vj/73-6/2013. számú iratot.

havonta 1000 perc erejéig használhatják, ezt a feltételt azonban a Telenor a számlás előfizetők esetében általában véve nem alkalmazza (függetlenül attól, hogy a kampány tartama alatt rendelte meg a szolgáltatást, vagy azt megelőzően). A számlás előfizetők így a reklámkampány üzenetének megfelelően csakis korlátlanul használhatják a Családi Csomag szolgáltatást.

21. A fentiek alátámasztására az eljárás alá vont a GVH rendelkezésére bocsátott – egy, a Telenor zárt számlázási rendszeréből kinyert – riportot, amely a Családi Csomag szolgáltatást használó számlás előfizetők által a hívócsoporthoz tartozó hívások időtartamát összegzi számlázási ciklusonként. Ebből a riportból látható, hogy [...] számlás előfizető a számlázási ciklus alatt 1000 percet meghaladóan is 0 Ft percdíjjal tudott telefonálni a hívócsoporthoz tartozó hívásokon belül.
22. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy e-mailben a Családi Csomag szolgáltatást érintően összesen [...] érdeklődés, illetve panasz érkezett a Telenorhoz, ezek közül azonban egy sem volt olyan, amelyben az előfizetők a korlátlanságra vonatkozó tájékoztatást kifogásolták volna.
23. A vállalkozás előadta, hogy a vizsgált kampányok reklámanyagainak kialakítása során a vonatkozó jogszabályi rendelkezések és a GVH joggyakorlatának szem előtt tartásával járt el.
24. A versenyfelügyeleti eljárás indítását követően a Telenor előadta,²⁰ hogy mérlegelte a GVH álláspontját az 1000 perces korlátozás ÁSZF-ben történő feltüntetésével kapcsolatban. Éppen ezért a Telenor akként döntött, hogy ezt a limitet nem csak a gyakorlatban, hanem az ÁSZF-ből is eltörli a számlás, lakossági előfizetők vonatkozásában, akiket a jelen eljárásban vizsgált kampány érintett. Mivel eddig ezek közül az előfizetők közül senkinek nem kellett fizetnie azért, ha a Családi Csomag szolgáltatás aktiválása esetén hívócsoporthoz tartozó hívásokon belül 1000 percet meghaladóan telefonált, a jövőben pedig túlforgalmazási díj kiterhelésére a Telenornak már az ÁSZF alapján sem lesz lehetősége, ezért jogsértés biztosan nem valósulhatott meg.
25. A Telenor ugyanakkor megjegyezte, hogy az sem lenne jogszabálysértő, ha a Telenor megtartaná az ÁSZF-ben az 1000 perces korlátozásra vonatkozó szabályt, amíg annak gyakorlati alkalmazására nem kerül sor. A vizsgált kommunikáció alapján ugyanis a fogyasztók a számlás Családi csomag szolgáltatás megrendelése esetén hívócsoporthoz tartozó hívásokon belül korlátlan beszélgetésről kapnak tájékoztatást. Ezen információ birtokában hozhatják meg ügyleti döntésüket, vagyis rendelhetik meg a szolgáltatást, amelyet ténylegesen korlátlanul használhatnak. A Telenor pontosan azt állítja, amit a fogyasztók kapnak, vagyis az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat nem indíthatja a fogyasztókat olyan ügyleti döntés meghozatalára, amelyet egyébként nem hoztak volna meg, és erre nem is lehet alkalmas [az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontjában, valamint 7. § (1) bekezdésében foglaltak nem valósulnak meg]. Az a tény, hogy az ÁSZF alapján a Telenornak egyébként lehetősége lenne a korlátozással élni, önmagában nem teheti a kereskedelmi gyakorlatot jogellenessé egészen addig, amíg a Telenor ezt a jogát nem gyakorolja.
26. A Telenor álláspontja szerint a fenti érvelését egyébként a GVH korábbi határozataiban foglaltak is megerősítik. Éppen a Telenorral szemben az Internet Éjjel-nappal, illetve

²⁰ Ld.: a Vj/73-4/2013. számú irat 14. pontját.

Internet Éjszaka-hétvége tarifacsomag kapcsán lefolytatott Vj-12/2009. számú versenyfelügyeleti eljárásban állapította meg ugyanis a GVH az alábbiakat [51. pont]:

„A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény 205/C. §-a értelmében ha az általános szerződési feltétel és a szerződés más feltétele egymástól eltér, az utóbbi válik a szerződés részévé. Ennek megfelelően a Versenytanács a felek között létrejövő jogviszony tartalmát illetően elsődlegesen a megállapodás fenti rendelkezését vette figyelembe, azzal, hogy a jelen eljárás tárgya nem a megállapodás, hanem a vizsgált kommunikációs eszközök által nyújtott tájékoztatások összevetése az eljárás alá vont által a sávszélesség csökkentése kapcsán ténylegesen követett gyakorlattal.”

27. Álláspontja szerint ezzel a kijelentéssel a Versenytanács állást foglalt amellet, hogy a kereskedelmi gyakorlatok vizsgálatokor a ténylegesen megvalósuló magatartást, nem pedig a szerződésben leírtakat kell az előtérbe helyezni. A kereskedelmi gyakorlat vizsgálatokor a tényleges magatartás (mi történt?) vizsgálata a hangsúlyos, nem pedig a szerződés szerinti helyzet (mi történhetett volna?). Álláspontja szerint a Vj-12/2009. számú ügynek az a tanulsága, hogy bár a szerződés lehetővé tette a fogyasztóra nézve hátrányos intézkedés alkalmazását, az eljárás során nem ezt kell értékelni, hanem azt, hogy a vállalkozás ténylegesen alkalmazta-e a kifogásolt kitélt (és ezáltal ellentmondásba került-e a saját reklámüzenetével).²¹
28. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontját²² követően az eljárás alá vont az alábbiakkal egészítette ki²³ álláspontját.
29. A Telenor álláspontja szerint az eljáró versenytanács a jelen ügyben nem megfelelően értelmezi a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósulásának feltételeit, különösen pedig azt, hogy milyen esetben szükséges beavatkozni a fogyasztók érdekeinek védelme céljából. Az eljárásban vizsgált magatartás a Telenor részéről ugyanis jellegét, illetve az eset összes körülményeit tekintve olyan volt, amelyből a fogyasztóknak semmilyen kára nem származott, illetve a fogyasztók érdekeinek védelme a hatósági eljárás lefolytatását nem is tette szükségessé.
30. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a GVH tisztán elméleti oldalról, a gyakorlati szempontok figyelmen kívül hagyásával közelíti meg a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot, így az eljáró versenytanács nem a Telenor által ténylegesen követett és a fogyasztók által érzékelt szolgáltatói magatartást, hanem az általános szerződési feltételekben közzétett, soha nem alkalmazott feltételt kívánja értékelni.
31. Az eljárás alá vont álláspontja szerint ahhoz, hogy egy kereskedelmi gyakorlat az Fttv. 6. §-a alapján tisztességtelennek minősüljön, két feltételnek együttesen kell teljesülnie. Egyrészt a vállalkozásnak valótlán információt kell közölnie a termék lényeges tulajdonságát illetően, másrészt ennek az információnak legalább alkalmasnak kell lennie arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
32. A Telenor az eljárás tárgyát képező reklámkampányban azt az üzenetet közvetítette a fogyasztóknak, hogy a családi csomag szolgáltatás igénybevételével hívócsoportjukon

²¹ Vj/73-30/2013. számú irat

²² Vj/73-26/2013. számú irat

²³ Vj/73-30/2013. számú irat

belül korlátlanul (vagyis a szolgáltatás havidíján felül további percdíj nélkül) beszélgethetnek egymással. Az ésszerűen tájékozott fogyasztó tehát azzal az elvárással lépett interakcióba a Telenorral (tért be az üzletbe, kötött előfizetői szerződést, használta a szolgáltatást stb.), hogy a csoporton belüli beszélgetéseinek (az ésszerű határokat leszámítva) nem lesz korlátja. És pontosan ez volt az, amit a Telenor nyújtott: a fogyasztók úgy beszélgethettek a hívócsoporthoz tartozó családtagjaikkal, barátaikkal, hogy közben nem kellett a szolgáltatás korlátozásától vagy túlforgalmazási díjtól tartaniuk. A szolgáltatásról kapott információ tehát tényszerű és valós volt, a fogyasztó nem többet és nem kevesebbet kapott a pénzéért, mint amit elvárhatott.

33. A fenti gyakorlat mellett szerepelt a Telenor általános szerződési feltételeiben az a kikötés, amely szerint a családi csomag szolgáltatás havonta kizárólag 1000 perc erejéig használható külön díj nélkül. Mivel ezt a szabályt a Telenor (a fogyasztókra nézve kedvező módon) egyoldalúan nem alkalmazta, így nincs is értelme arról beszélni, hogy a fogyasztók egyébként milyen üzleti döntést hoztak volna. Az eljárás alá vont megjegyezte, hogy az eljárás során nem kerültek olyan adatok feltárára, amely szerint a számlás családi csomagot használó előfizetők a korlátlanságot hirdető kommunikáció és az ezt tükröző valós gyakorlat ismeretében más üzleti döntést hoztak volna.
34. Az eljárás alá vont utal továbbá a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv (a továbbiakban: „UCP irányelv”) értelmezésére és alkalmazására is. Álláspontja szerint ennek a közösségi normának már a preambulumból egyértelművé válik, hogy azok a magatartások értékelendők tisztességtelennek, amelyek a fogyasztók gazdasági érdekeit közvetlenül sértik és amelyek hatása nem hanyagolható el:

„(6) Ez az irányelv ezért közelíti a tagállamoknak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó jogszabályait, ideértve a fogyasztók gazdasági érdekeit közvetlenül sértő tisztességtelen reklámokat, amelyek ezáltal közvetett módon sértik a jogszerűen eljáró versenytársak gazdasági érdekeit is. Az arányosság elvével összhangban ez az irányelv védi a fogyasztókat az ilyen tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok következményeitől, amennyiben ezek jelentősek, de elismeri, hogy egyes esetekben a fogyasztókra gyakorolt hatás elhanyagolható.”

35. A Telenor álláspontja szerint az eljáró versenytanács nem igazolta, hogy a vállalkozás magatartása sértette volna a fogyasztók gazdasági érdekeit, hiszen pontosan azt a szolgáltatást kapták, amelyet a reklámok ígértek nekik. Másrészt azt is érdemes figyelembe venni az eljárás alá vont véleménye szerint, hogy a UCP irányelv szerint a fogyasztók védelme csak akkor indokolt, ha a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat hatása jelentős – márpedig ez jelen esetben még akkor sem áll fenn, ha tisztán elméleti úton a Telenor magatartása tisztességtelen volt.
36. Az eljárás alá vont – ugyan tisztában van azzal, hogy a Versenytanácsot nem kötik más hatóságok határozatai – felhozott továbbá két példát a joggyakorlatból (a harmonizáció követelményére utalva) arra vonatkozóan, hogy az Európai Unió más tagállamainak hatóságai hogyan értelmezik és alkalmazzák a UCP irányelv hivatkozott rendelkezéseit. Nagy-Britanniában például az egyik szolgáltató SMS szolgáltatását azzal népszerűsítette, hogy akik minden hónapban 10 £-nyi összeget feltöltenek az előfizetésükre, azok örökre korlátlan, ingyenes üzenetküldési lehetőséget kapnak.²⁴ A gazdasági reklámozásért

²⁴ „At T-Mobile we've found out Britain loves an extra day off...And we really love a bargain! So top up £10 a month on pay as you go and get unlimited free texts forever.”

felelős hatóság, az Advertising Standards Authority szerint ez az állítás nem tisztességtelen, mivel a fogyasztók minden bizonnyal nyilvánvaló túlzásként értékelik az „örökre” jelzöt.

37. Szintén nem állapított meg jogsértést a bolgár Legfelsőbb Bíróság ítéletében, amikor egy vezetékes telefonszolgáltató „korlátlan”-ként hirdetett ajánlatát vizsgálta, noha az csak havonta 3600 perc erejéig volt használható. A bíróság szerint azonban az ilyen kontextusban alkalmazott „korlátlan” jelzöt a megtévesztés vizsgálatakor nem szabad szó szerint értelmezni, továbbá a 3600 perc már olyan magas határnak tekintendő, hogy az a korlátlansággal egyenértékű.

38. Az eljárás alá vont szerint a Telenor álláspontját erősíti a Vj-9/2010. számú, teljesen azonos ügyben hozott döntés. Ebben az ügyben a Versenytanács azt vizsgálta, hogy megvalósított-e jogsértést az eljárás alá vont versenytársa, amikor a „Családi Kedvezmény” promóció keretében igénybe vehető „Egymás között 0 Ft” szolgáltatás 0 Ft-os percdíját havi 1000 percben limitálta, és erről a kommunikációs eszközökben nem adott tájékoztatást. Az adott versenyfelügyeleti eljárásban eljáró versenytanács ebben az ügyben bár látott lehetőséget a visszaélésre a szolgáltató részéről, azonban mivel információ hiányában nem volt bizonyítható a fogyasztók üzleti döntéseire gyakorolt hatás, ezért a jogsértés megállapításának sem volt helye:

„Az alkalmazás [vagyis a korlátozás] lehetőségére vonatkozó információ fogyasztói döntésre gyakorolt hatásának elbírálását lehetővé tevő (pl. az opcióval rendelkező fogyasztók telefonálási szokásait, az opció által érintett és azon kívüli telefonálások arányait ismertető) adatok ugyanakkor nem ismertek a Versenytanács előtt, amelynek így nincs lehetősége állást foglalni a kérdésben. Az 1.000 perc limit kapcsán a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.”

39. Az eljárás alá vont véleménye szerint a fenti ügybeli tényállás teljesen megegyezik a Telenor jelen ügyben vizsgált magatartásával:

- az érintett szolgáltatás ugyanúgy a „családon belüli” beszélgetés,
- mindkét ügyben lényeges jellemző az 1000 perces limit,²⁵
- korlátlanok voltak hirdetve,
- pontosan 1000 perc volt a korlát, amely az általános szerződési feltételekben szerepelt, és amelyet egyik szolgáltató sem érvényesített,
- a vizsgált magatartásnak a fogyasztók döntéseire gyakorolt (negatív) hatását nem bizonyította az eljáró versenytanács.

40. Az eljárás alá vont méltánytalannak és az egyenlő elbírálást torzítónak tartaná, ha a jelen eljárás jogsértés megállapításával zárulna, miközben egy versenytárs esetében ugyanazt a magatartást nem minősítette tisztességtelennek a Versenytanács. A Telenor a fentiek alapján kérte annak megállapítását, hogy az eljárásban vizsgált magatartásával nem sértette meg az Fttv. 6. §-a (1) bekezdését, az Fttv. 3. §-a (1) bekezdését, illetve a fogyasztókat védő semmilyen más jogszabályi rendelkezést.

41. A versenytanácsi tárgyaláson az eljárás alá vont továbbá előadta,²⁶ hogy

²⁵ Vj/73-31/2013. számú irat

- álláspontja szerint a fogyasztók az érintett szolgáltatás korlátlansága kapcsán időbeli korlátlanságot gondolnak,
 - a szerződésben megjelenő korlátozást a hálózat védelme indokolta, indokolja,
 - a korlátozás a szolgáltatás jellegéből adódó – ésszerű használatot feltételező – limit,
 - ha alkalmazta volna a korlátozást a gyakorlatban, akkor sem lett volna biztosan jogsértő az eljárás alá vont magatartása az általa hivatkozott külföldi joggyakorlat alapján.
42. A versenytanácsi tárgyalást követően – tekintettel az eljárás alá vont tárgyaláson tett nyilatkozatára, miszerint írásos bizonyítékkal is rendelkezik – az eljáró versenytanács adatszolgáltatásra²⁷ hívta fel az eljárás alá vontat. Az eljáró versenytanács kérte az eljárás alá vontat, hogy csatolja azon – hivatkozott – vezetői döntésnek a bizonyítékait (a vezetői döntést írásba foglaló dokumentáció, belső levelezés, értékesítőknek szóló tájékoztatás stb.), hogy a vizsgált kampány során szerződést kötő fogyasztók esetében a Családi Csomag keretében nem kerül az 1000 perces limit alkalmazásra. Az eljárás alá vont adatszolgáltatásában²⁸ azonban úgy nyilatkozott, hogy a vizsgált kampány óta eltelt időre való tekintettel nem talált írásbeli bizonyítékot, a versenytanácsi tárgyaláson említett bizonyíték egy másik szolgáltatásra vonatkozott. Ettől függetlenül az eljárás alá vont álláspontja szerint, mivel a korlátozásra nem került sor és az ÁSZF módosítás miatt már nem is kerülhet sor, fogyasztói érdeksérelem nem következett és nem is következhet be.

VI.

Jogi háttér

43. 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.
44. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
 - d) pontja értelmében a 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,

²⁶ Vj/73-31/2013. számú irat

²⁷ Vj/73-32/2013. számú irat

²⁸ Vj/73-33/2013. számú irat

- e) pont kimondja, hogy a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől
- h) pontja alapján az 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.
45. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A 3. § (4) bekezdése értelmében a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.
46. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelemmel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is.
47. Az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontja 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 áru lényeges jellemzője vagy jellemzői tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
48. Az Fttv. 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. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
49. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
50. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
51. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.
52. 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 (2) bekezdés szerint ha az (1) bekezdés szerinti vállalkozásoknak, illetve vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. 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.

VII.

Az értékelés keretei

Az értékelés jogi kerete

53. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy áruinak lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.
54. Tekintettel arra, hogy alapvetően természetes személy fogyasztóknak szóló üzenetek képezik a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát, illetve maga a rendszer is nagyobb részt természetes személyek elérését célozza, a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Fttv. rendelkezései szerint értékelendő.

A kereskedelmi gyakorlat címzettjei

55. A jelen ügyben vizsgált gyakorlat bármely fogyasztónak szólhat: az eljárás alá vont ügyfeleinek, valamint az alábbi szlogen miatt olyanoknak is, akik még nem előfizetői a Telenornak:

„Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és beszéljetelek csoporton belül korlátlanul 0 Ft külön havidíjért, akár egy éven át, belföldön.”

56. A jelen ügyben tehát az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Azonban ennek az elvárt ésszerűségnek is vannak racionális korlátai, így az eljáró versenytanács kiemeli, hogy
- a fogyasztótól az „ésszerű tájékozódás” körében nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő információ helytállóságát. A kereskedelmi kommunikációk egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat kínálnak, s a fogyasztó – számára költségmegtakarítást eredményezően – valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást,
 - az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen költséghatékony tájékoztatói folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

Ügyleti döntés

57. A fogyasztó jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró döntésének 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. 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.
58. Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán 2013. december 19-én hozott ítéletére,²⁹ melynek megállapítása szerint az ügyleti döntés fogalma alá tartozik nem csupán az arra vonatkozó döntés, hogy a fogyasztó megvásároljon-e egy terméket, vagy sem, hanem „*az ilyen döntéssel közvetlen kapcsolatot mutató döntésre is, például arra vonatkozólag, hogy a fogyasztó belépjen-e az üzletbe.*”
59. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban elsődleges ügyleti döntés a Családi Csomag megrendelése, illetve releváns ügyleti döntés minden olyan szerződés megkötése (új előfizetői, pre-paid szolgáltatásról post-paid, azaz számlás szolgáltatásra váltás, a családtagok, barátok hívócsoportha hívása kapcsán kötött új szerződések), amely a tarifacsomag megrendeléséhez szükséges. A vizsgált kampány több reklámeszköze is tartalmaz tájékoztatás pl. a számhordozásról (szolgáltatóváltásról), illetve a vizsgált szlogen mellett azt a szlogent is, hogy „*Gyertek át a Telenorhoz*”, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat ennek az ügyleti döntésnek a befolyásolását is kifejezetten magába hordozza – közvetlenül.

A fogyasztó releváns ügyleti döntése lehet tehát, hogy

- ha még nem ügyfél, a Telenor ügyfele lesz,
- ha már Telenor ügyfél, de nem számlás, akkor előfizetést vásárol,
- ha már Telenor számlás ügyfél, akkor a korlátlan beszélgetést kínáló szolgáltatást igénybe veszi,
- amennyiben igénybe vette a csomagot, akkor átlépi az 1000 perces havi forgalmi limitet vagy azon belül marad,
- családtagjait, barátait a hívócsoportha érdekében különböző szerződésekre ösztönzi.

Felelősség a kereskedelmi gyakorlatért

60. A vizsgált kereskedelmi kommunikációk megjelentetése érdekében tevékeny eljárás alá vontnak a havidíjakból és a kapcsolódó ügyleti döntések kapcsán felmerülő előfizetésekből árbevétele származott, így a kereskedelmi gyakorlat nem vitathatóan közvetlen érdekében állt, amiért az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdésére, az abban megjelenített érdek-elvre figyelemmel felelősséggel tartozik.

A vizsgált gyakorlat üzenete

61. A jelen versenyfelügyeleti eljárás a vizsgált kampánynak csak a „korlátlan beszélgetés” (valamint értelemszerűen az azonos tartalmú „beszéljetek csoporton belül korlátlanul”)

²⁹ C-281/12. számú ügyben

üzenetét érinti, a havidíjakat elengedő promócióra, illetve a különböző készülék-ajánlatok tartalmára nem terjed ki.

62. Az eljárás alá vont által benyújtott kutatás (lásd a 18. pontot) eredményei szerint is a megkérdezettek egy jelentős része ezt az üzenetét érzékelt a kampánynak.
63. A korlátlan beszélgetés üzenete a fogyasztó számára akár többféle tartalommal is bírhat (egyszerre), azonban ezek egy részét az eljárás alá vont kommunikációs gyakorlata is tisztázza. A korlátlan beszélgetés tehát a fogyasztó számára azt jelentheti, hogy
- bármikor,
 - bárhol,
 - bárkivel,
 - bármeddig

beszélgethet a Családi Csomag keretein belül, az adott havidíjért (vagy éppen a promóciónak megfelelően, akár 0 Ft-os havidíjért), de percdíj nélkül (ide nem értve a 2,5 Ft-os kapcsolási díjat). Az eljárás alá vont kommunikációjából azonban az is kiderülhet a fogyasztónak (a döntési folyamat egyes fázisaiban, illetve egy-egy tájékoztató- és reklámanyagból más és más hangsúllyal), hogy a beszélgetésnek pl. az alábbi korlátai mégiscsak vannak:

- a hívócsoporthoz tartozók létszámában és előfizetői minőségükben korlátozottak (lásd a 6. pontot),
 - csak belföldi hívásokra vehető igénybe a csomag,
 - 60 perc után a hívások megszakításra kerülnek.
64. Megállapítható, hogy a hívások esetében azok ideje (azaz, hogy melyik napszakban, mikor kezdeményezi a hívást a hívó fél) valóban nem korlátozott, miközben – ugyan erről a kommunikáció (ide nem értve a szolgáltatás honlapi ismertetését és az IVR-ben hallható tájékoztatót) nem szól és az eljárás alá vont nyilatkozata szerint nem is alkalmazta ezt a rendelkezést – a vizsgált időszakban hatályos ÁSZF értelmében az adott csomagnak 1000 perc a forgalmi korlátja.
65. A fogyasztók számára azonban (figyelemmel a fenti, 63. pontban felsorolt korlátokra is) önmagában az a feltétel, hogy a szolgáltatás a nap bármely időszakában igénybevehető, még nem jelenti azt, hogy ezért tekinthető korlátlannak a szolgáltatás által nyújtott beszélgetési lehetőség. Az eljárás alá vont által felhozott példák (lásd a 13. pontot) sem tartalmaznak napszaki korlátokat, így a fogyasztók számára a hangsúlyosan (mintegy kiemelve a termék ezen speciális jellemzőjét) megjelenő korlátlan beszélgetés üzenete azt a tartalmat hordozza, hogy a csomagnak nincs forgalmi (időbeli) korlátja az egyéb korlátok, feltételek mellett. Maga az eljárás alá vont is akként nyilatkozott (41. pont), hogy a fogyasztók számára – a piaci ismeretekre is tekintettel – az időbeli (forgalmi, mennyiségi) korlátlanlanságot ígéri a korlátlan beszélgetés üzenete.
66. Az eljáró versenytanács szerint az 1000 perces forgalmi korlát lényeges jellemzője annak a beszélgetési csomagnak, amelyet egyébként az eljárás alá vont korlátlanlanként hirdet. Az eljárás alá vont nyilatkozata (lásd a 21. pontot) szerint is [...] számlás előfizető tudott 0 Ft-os percdíjjal telefonálni 1000 percet meghaladóan is, azaz az érintett fogyasztói kör egy nem elhanyagolható része többet beszélt havonta 1000 percnél, miközben az nem

ismert, hogy azon fogyasztói kör mekkora lehet, akik azért nem telefonáltak 1000 percet meghaladóan, mert a szerződéskötést követően (utólagos tájékoztatásként) észlelték a szerződéses feltétel alapján a korlátot, majd ezt tudatosan nem lépték át.

67. Egyebekben megállapítható, hogy a reklámok által sugallt kép (a bemutatott tipikus élethelyzetek) is a hosszabb, gyakoribb, mindennapi beszélgetésekre ösztönöz, azok lehetőségét sugallja.

A vizsgált gyakorlat megtévesztő volta

68. Tekintettel arra a körülményre, hogy a jelen ügyben vizsgált gyakorlat nem pusztán elhallgatja (az Fttv. 7. §-a szerinti értékelést megalapozva) az 1000 perces forgalmi korlátot a Családi Csomag kapcsán, hanem kifejezetten korlátlan beszélgetést állít a fent ismertetett üzenetet sugallva, a magatartás értékelésére az Fttv. 6. §-a alapján, aktív megtévesztésként kerül sor.

69. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban három olyan kérdéskör merül fel, amely már korábban is megfontolásra került versenyfelügyeleti eljárások során és amely a jelen ügy megítélésének a kulcsát is jelenhetik:

- van-e jogsértés akkor, ha ugyan a reklámokban hirdetett ígéret és a szerződéses feltételek között ellentmondás áll fenn (azaz valótlan az állítás), azonban a szerződés tartalma ellenére ténylegesen teljesült az ígéret,
- milyen jogkövetkezménye lehet annak, ha a vizsgált potenciálisan jogsértő magatartást megszünteti, kiigazítja az eljárás alá vont vállalkozás a versenyfelügyeleti eljárás során, így fogyasztói sérelem a jövőben sem realizálódhat a vizsgált magatartásból,
- vajon a fogyasztók ügyleti döntésének a befolyásolására valóban alkalmas egy olyan felhasználási korlát, amelyet a fogyasztók egy jelentős része nem ér el.

70. Az utóbbi kérdés kapcsán elmondható, hogy nem hanyagolható el azon fogyasztói kör sem, aki elérte a jelen esetben a forgalmi korlátot, miközben a vizsgált kampány kifejezetten beszélgetésre ösztönöz. Ebben a körben hivatkozik az eljáró versenytanács pl. a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 3.K.32149/2013/7. számú ítéletében tett azon megállapításra is, hogy *„nem volt helytálló a felperes hivatkozása arra, hogy az 1%, vagy az alatt levő fogyasztói kör, amelyet esetleg érinthet a jogsértés, elhanyagolható mértékű, miután ez is több ezer embert jelenthetett adott esetben, és a jogalkotó nem kívánta arányszámokhoz vagy mértékhez kötni a jogsértés megállapíthatóságát. Önmagában ugyanakkor már az alkalmasság is elegendő a jogsértés megállapításához, tehát nem szükséges a konkrét megtévesztés – akár egyetlen esetben történő – bekövetkezése sem.”*

71. A Vj/9/2010. számú versenyfelügyeleti eljárásnak többek között az volt a tárgya, hogy a részvételi feltételek szerint az eljárás alá vont az „Egymás közt 0 Ft” opció esetében 1.000 perc felett a tarifákban érvényes percdíjakkal számláz, miközben az eljárás alá vont előadása szerint az 1.000 perc feletti forgalomért valójában nem számlázott az ügyfeleknek, a limit csak biztonsági okokból, a hálózat védelme érdekében került meghatározásra. Az ügyben eljáró versenytanács – ugyan egyéb okból a versenyfelügyeleti eljárást megszüntette – megállapította, hogy *„ha az eljárás alá vont állítása szerint ténylegesen nem is alkalmazta a limitet, annak számlázási következményeit, a részvételi feltételek lehetőséget biztosítanak arra, hogy az eljárás alá*

vont bármikor a limit alkalmazásáról döntsön, amely alapot adhat a jogsértés megállapítására.”

72. A fenti megállapításon túl azonban a jelen esetben a fenti ügy azért nem jelent egyértelmű iránymutatást (szemben az eljárás alá vont észrevételeivel), mert a jelen esetben nem arról van szó, hogy az eljárás alá vont elhallgatott-e egy korlátozó feltételt, amelynek a fogyasztói döntés befolyásolása során tanúsított szerepét kellene ez eljáró versenytanácsnak vizsgálnia, hanem az eljárás alá vont a teljes kommunikációs kampányát építette arra a pozitív üzenetre, hogy a fogyasztó korlátlanul beszélgethet az adott csomag megrendelésével. Továbbá nem elhanyagolható az a körülmény, hogy az eljárás alá vont nem pusztán az opció igénybevételére ösztönöz, hanem szolgáltatóváltásra is buzdít, a legtöbb kommunikációs eszközön explicit módon is: „*Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és beszéljétek csoporton belül korlátlanul 0 Ft külön havidíjért, akár egy éven át, belföldön.*”
73. A Vj/9/2010. számú versenyfelügyeleti eljárásban egyebekben egyáltalán nem jelent meg a jelen ügyben hangsúlyosan állított „korlátlanág” (szemben a 38-39. pontokban ismertett eljárás alá vonti állásponttal), miközben egyes reklámeszközök tartalmazták az 1000 perces korlátra való utalást. Továbbá – szintén ellentétben az eljárás alá vont észrevételeivel – a két ügy között az is különbség, hogy a jelen ügyben ismert, hogy jelentős számú fogyasztó átlépte az 1000 perces korlátot, illetve a kampány tartalma is kifejezetten a hosszabb beszélgetésekre ösztönzött, hosszabb beszélgetések lehetőségét jelenítette meg – így a vizsgált szlogen hatás, a befolyásolás lehetősége kétségtelen (továbbá nem az Fttv. 7. §-a alapján került értékelésre a magatartás, ellentétben a Vj/9/2010. számú versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált gyakorlattal).
74. Az első kérdés kapcsán az eljárás alá vont által hivatkozott Vj/12/2009. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatban tett megállapítások relevanciája kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a hivatkozott ügyben is rögzítésre került, hogy az eljárás alá vontnak „*kétség kívül lehetősége van a felek között létrejött megállapodás alapján arra, hogy egyoldalúan csökkentse a hozzáférés sebességét.*” A tájékoztatás, a megvalósuló gyakorlat és a szerződéses feltételek esetleges ellentmondásai eseti – a fogyasztói érdekeket szem előtt tartó – értelmezést igényelnek, általános megállapítást az értékelés vagy a viszonyítás alapjaira sem a hivatkozott, sem a jelen ügyben nem tett az eljáró versenytanács. A hivatkozott ügyben a jogsértést a tájékoztatási gyakorlat és a ténylegesen alkalmazott korlátozás között meglévő ellentmondás alapozta meg (függetlenül attól, hogy egyébként a ténylegesen alkalmazott korlátozás a szerződéses feltételek alapján történt-e vagy sem), a jelen ügyben az ellentmondás a tájékoztatási gyakorlat („korlátlan beszélgetés”) és a szerződéses feltételek (mint lehetőség a megvalósításra) között van.
75. Az eljáró versenytanács hivatkozik továbbá a Vj/29/2009. számú – jogsértés és bírság megállapításával zárult – versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozat megállapításaira is. A vizsgálat tárgya a hivatkozott ügyben többek között az volt, hogy a vizsgált kampányokban alkalmazott tájékoztatási eszközök egyikében sem jelent meg az, hogy az ingyenesnek, elengedettnek vagy átvállaltnak hirdetett kezelési költség és csoportos hitelfedezeti életbiztosítás tekintetében – a racionális fogyasztói várakozással ellentétben – korlátlan egyoldalú szerződésmódosítási jogot kötött ki magának az érintett bank. A fogyasztó a változtathatóság tényéről, azaz a kikötött egyoldalú banki szerződésmódosítási jogról információhoz a hitelfelvételi folyamat végén jutott, amikor

az egyéni kölcsönszerződést és kondíciós listát is átvette. A versenyfelügyeleti eljárásban hozott döntésében az eljáró versenytanács az alábbi, jelen ügyben is releváns megállapításokat tette a jogsértés kapcsán:

- ... függetlenül a [...] bank jelenlegi magatartásától – a bank a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást (illetve 2008 szeptemberétől fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot) tanúsított [...] amikor hiteltermékével kapcsolatban azt hirdette, hogy elengedi a kezelési költséget, azt sugallva, hogy ezen kedvezmény a teljes futamidő alatt elérhető, miközben az egyedi szerződések ettől eltérően rendelkeztek.

[...] az eljárás alá vontak [...] a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást (illetve 2008 szeptemberétől fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot) tanúsítottak [...] amikor a bank hiteltermékével kapcsolatban a hitelfedezeti életbiztosítás ingyenességét hirdették, azt sugallva, hogy ezen kedvezmény a teljes futamidő alatt elérhető, miközben az egyedi szerződések ettől eltérően rendelkeztek.

- [...] nem lehet egyszerre futamidő alatti kezelési költségmentességet / hitelfedezeti díjmentességet ígérni a fogyasztói tájékoztatásokban, majd ugyanazon költségelem / díjelem változtathatóságára, azaz a költségmentesség / díjmentesség megvonására a bank egyoldalú szerződésmódosítás jogát kikötni.
- A Versenytanács kiemeli, az eljárás alá vontak racionális megfontolásokon alapuló egyik döntése a fogyasztóknak kezelési költségmentességet, illetve a hitelfedezeti életbiztosítás díjmentességét ígérő kommunikációja. Ugyanilyen, racionális alapokon nyugvó döntésnek tekinti a Versenytanács a bank azon szerződéses akaratát, mely szerint ezen költségelemek díjmentességét bármikor, a Bank egyoldalú szerződésmódosítási joga révén megvonhatja.
- Nem felel meg a jóhiszeműség és tisztesség követelményének egy olyan kereskedelmi gyakorlat, amelynek az eredményeképp létrejövő szerződés a reklámállítás megváltoztatására korlátlanul alapot adó kikötést (az egyoldalú szerződésmódosítás jogát) tartalmazza.
- A fogyasztó üzyleti döntését önmagában befolyásolhatja az a tény, hogy egy feltétel megvalósulásában mennyire bízhat – egyfajta kockázatként fogva fel szerződésmódosítás lehetőségét –, továbbá a fogyasztó szolgáltatók közötti választását befolyásolja az, ha ezen kockázat csökkentéséről (jelen esetben a szerződési feltétel „állandóságáról”) kap információt.

76. A fentiek alapján megállapítható, hogy abban az esetben is lehet jogsértés, ha a kommunikációval ellentétes rendelkezést ugyan a vállalkozás nem érvényesíti ténylegesen, de a releváns szerződések alapján bármikor – a jelen ügyben vizsgált esetben pl. a hűségidő két éves időszakában – érvényesítheti, az alkalmasság ugyanis ebben az esetben is fennáll a megtévesztésre és a befolyásolásra is. A fogyasztó számára ugyanis az is lényeges információ, hogy az ígért jellemző meddig érhető el számára és milyen biztonsággal. Ha a szerződés lehetővé teszi pl. a hűségidőn belül bármikor az alkalmazott gyakorlat módosítását (anélkül, hogy erre a kereskedelmi gyakorlat felhívna a figyelmet), miközben a reklámok a beszélgetés korlátlanságát kiemelten és

hangsúlyosan jelenítik meg, az a fogyasztó számára bizonytalanságot és tájékoztatásbeli hiányosságot hordoz.

77. Az a körülmény, hogy ténylegesen nem alkalmazta a korlátozást az eljárás alá vont nem a jogsértés megállapíthatósága, hanem az alkalmazandó jogkövetkezmények, a magatartás súlya és az okozott fogyasztói kár kapcsán lehet releváns. Szükséges továbbá megjegyezni, hogy az eljáró versenytanács nem kifogásolta a hálózat védelme érdekében tett intézkedést, azonban nyomatékosan megkérdőjelezi az intézkedés indokát az a magatartás, hogy eközben az eljárás alá vont egy intenzív, széles fogyasztói kört elérő kampányt épített a „korlátlanagra”, hiszen az eredményes kampány adott esetben azzal a tervezhető hatással is járhatott volna, hogy a korábbi átlagos, csomagon belüli beszélgetési percek száma jelentősen növekszik (különösen, ha azok díja 0 Ft bizonyos feltételek mellett).
78. Ezen megállapításhoz kapcsolódik a fent ismertetett második kérdés. Amennyiben ugyanis egy vállalkozás az általa korábban tanúsított jogsértő magatartást megszünteti, kiigazítja, illetve orvosolja a fogyasztói sérelmet vagy annak lehetőségét, azzal nem a jogsértés megállapíthatóságát, hanem az alkalmazandó jogkövetkezményeket befolyásolja: ezen körülményeket a versenytanácsi gyakorlat jellemzően a kiszabható bírság összegét csökkentő, enyhítő körülményként veszi figyelembe.
79. A termékre vonatkozó honlapi tájékoztatás és az IVR kivételével (ezekre azonban a vizsgálat nem is terjed ki az ügyindítóban is megfogalmazott szlogen hiányában) a vizsgált kampány során a Családi Csomag népszerűsítésére alkalmazott valamennyi kereskedelmi kommunikáció tartalmazta a „Korlátlan beszélgetés” szlogent.
80. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 127. §-a (1) bekezdése értelmében az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll. Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az előfizető elfogadja az ÁSZF rendelkezéseit is, amely a vizsgált időszakban ellentmond a kommunikációs kampányban közvetített korlátlan beszélgetési lehetőségnek a fentiek alapján.
81. Az ÁSZF rendelkezése lehetőséget biztosított tehát arra, hogy az eljárás alá vont bármikor a limit alkalmazásáról döntsön, ami alapot ad a jogsértés megállapítására, tekintettel arra, hogy a korlát alkalmazható, így a korlátlanság ígérete valótlan.
82. A jelen eljárásban rendelkezésre állnak arra vonatkozó adatok is, hogy a fogyasztók ténylegesen igénybe vették havi szinten 1000 perc felett is a szolgáltatást a Családi csomag keretében – így a limit léte nem tekinthető nem lényeges jellemzőnek. A fogyasztói szokásokra vonatkozó adatokkal az eljárás alá vont a kommunikáció közzétételét megelőzően is rendelkezett, így a vizsgált gyakorlat megkezdésekor is tudomással bírt a várható használati szokásról,³⁰ továbbá a vizsgált kampány is kifejezetten ösztönzőleg hathatott a beszélgetések hosszára annak tartalma (meghitt beszélgetések lehetősége a személyes találkozások helyett) miatt. Az eljárás alá vont honlapján pl. az alábbi tájékoztatás adja:

³⁰ Az adatokat a Vj/73-17/2013. számú irat CD melléklete tartalmazza.

„A Családi Csomag szolgáltatást azoknak a családtagoknak, közeli barátoknak ajánljuk, akik rendszeresen és hosszan beszélnek egymással.”

83. A rendelkezésre álló nyilatkozatok, adatok alapján az eljárás alá vont valószínűsíthetően nem számított fel díjat az 1000 perc feletti használatot megvalósító fogyasztóknak, ugyanakkor a fogyasztók a promóciós feltételek miatt kétéves időtartamra kötöttek szerződést, így ezen idő alatt (a hálózat védelme érdekében vagy egyéb indokkal) felszámíthatott volna a túlforgalmazásért díjat a fogyasztóknak az eljárás alá vont (aki egyébként maga havi [...] nagyságrendűnek becsülte ezt a nem kiszámlázott, de a lehetőséget magában hordozó árbevétel).
84. Ugyan az eljárás alá vont a Családi Csomagot érintő 1000 perces korlátozást törölte az érintett ÁSZF-ből a versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált reklámkampánnyal érintett fogyasztók tekintetében (vagyis azoknál a számlás előfizetőknél, akik 2013. május 9. és június 19. között rendelték meg a szolgáltatást), azonban ez a fentiek miatt a kommunikációs kampányt nem teszi jogszerűvé. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőzően ugyanis a fogyasztók nem rendelkeztek semmilyen garanciával arra vonatkozóan, hogy az eljárás alá vont nem is fogja alkalmazni ezt a korlátot, erre vonatkozóan egyéb bizonyítékkal maga az eljárás alá vont sem tudott szolgálni (lásd a 42. pontot), így a korlátlanúság ígérete nem tekinthető valós tartalmúnak a fogyasztók számára.
85. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy nem fogadja el az ésszerű, normális fogyasztói felhasználás korlátjának a havi 1000 perces limitet. Maga az eljárás alá vont sem indokolta érdemben, hogy miért tekinti nem normális felhasználásnak, illetve nem is rendelkezik sehol a fogyasztók számára elérhető módon ebben a kérdésben, miközben egy jelentősebb ügyfélkör ezt a korlátot átlépi.
86. Nem tekinti az eljáró versenytanács a „korlátlan beszélgetés” szlogent az Fttv. 4. §-ának (3) bekezdése³¹ szerinti túlzó vagy nem szó szerint értendő reklámnak, hiszen a vizsgált üzenet egyértelműen és objektíven értelmezhető akként, hogy a csomag keretében az adott havidíj mellett bármennyit beszélhet a fogyasztó családtagjaival, barátaival.
87. Ebben a körben jegyzi meg az eljáró versenytanács – elfogadva azt az eljárás alá vonti azon észrevételt, hogy ezen esetek a hatóságot nem kötik – az eljárás alá vont által felhozott példák (36-37. pontok) kapcsán, hogy a csatolt kivonatokból az is látható, hogy
- az „örökre” ígért költségmentes SMS szolgáltatás esetében a szolgáltató azt nyilatkozta, hogy az érintett fogyasztói kör esetében a visszavonást nem tervezi és a szerződéses dokumentumok sem tartalmaztak mást,
 - a 3600 perces korlát mellett reklámozott „korlátlan” szolgáltatás üzenetét úgy tartotta nem szószerint értendőnek a bíróság, hogy a korlátot olyan magasnak tekintette, hogy azt csak extrém felhasználás mellett érte el a fogyasztó.
88. Azon, az UCP irányelv által a beavatkozások szükségessége esetén elvárt közvetlen fogyasztói gazdasági érdeksérelem vonatkozásában tett eljárás alá vonti észrevétel (34. pont) kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a hivatkozott bekezdés a jogszerűen eljáró versenytársak gazdasági érdekeinek közvetett védelmét is említi.

³¹ Nem tekinthető a magatartás torzítására alkalmasnak a reklámban túlzó vagy nem szó szerint értendő kijelentések bevett, a reklám természetéből adódó mértéket meg nem haladó alkalmazása.

89. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy a jelen esetben vizsgált kampány potenciális (és nem elhanyagolható) piaci hatása nem vitatható többek között az eljárás alá vont piaci pozíciójára, az intenzív versenyre és a kampány intenzív voltára tekintettel. Továbbá – figyelemmel a korlátlanságra mint a versenyző ajánlatok egyik elemére – a vizsgált kampány üzenete is meglehetősen markáns ahhoz, hogy az a fogyasztókra, az üzleti döntésre hatással lehessen, amit igazol az eljárás alá vont által is hivatkozott hatástanulmány is.
90. Nem fogadható el az az eljárás alá vonti álláspont, hogy nincs érdemi üzleti döntés és potenciális fogyasztói hátrány vagy kár sem, hiszen a kampány számhordozásra és így szolgáltatóváltásra is ösztönöz a reklámozott csomag igénybevétele mellett. Továbbá szükséges megjegyezni, hogy a bírói gyakorlat³² is rögzíti, hogy a jogsértés minősítése sem attól függ, hogy konkrét jogsérelem vagy érdeksérelem érte-e a fogyasztót, hanem tiltott kereskedelmi gyakorlat az is, ha az adott magatartás csak megtévesztésre alkalmas vagyis a megtévesztés lehetőségét magába hordozza.
91. Az eljárás alá vont tehát úgy épített be egy, a hálózat védelmét szolgáló korlátot a szerződéses feltételek közé, hogy a terméket kifejezetten és hangsúlyosan korlátlanul hirdette egy olyan piacon, ahol egyébként a termékben foglalt forgalmi korlát nagysága vagy hiánya a kommunikációs verseny egyik eleme. A fogyasztói hátrány a jelen esetben így nem a fogyasztó által nem vártan fizetendő költségekből fakadt, hiszen ilyenről az eljáró versenytanácsnak nincs tudomása, hanem a bizonytalanságból, miközben a vizsgált kampány kifejezetten alkalmas volt arra (megszövegezésére is tekintettel), hogy a fogyasztókat szolgáltatóváltásra és a csomag megrendelésére ösztönözze, illetve visszatartsa a szolgáltatóváltást a Telenor ügyfelei esetében. A piaci hatása így az lehetett a kampánynak, hogy más szolgáltatók ügyfeleit biztatta váltásra, illetve a már meglévő ügyfeleket tarthatta vissza a szolgáltatóváltástól (tekintettel a „korlátlanság”-ra mint a többi szolgáltató által is potenciálisan alkalmazott kommunikációs verseny elemre is). Továbbá ugyan az eljárás alá vont a korlátot nem alkalmazta, de bármikor alkalmazhatta volna azon hálózat védelme érdekében, amelybe éppen azért hívta a fogyasztókat, hogy minél többet használják.
92. Figyelemmel az előzőekben kifejtettekre az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont azáltal, hogy 2013. május 9. és 2013. június 19. között, amikor úgy hirdette „korlátlan beszélgetés” szlogenel mobiltelefon szolgáltatását, hogy a szolgáltatás általános szerződési feltételei között 1000 perces időbeli korlát került meghatározásra, megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósításával.
93. A jogsértés Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapításán túlmenően az eljáró versenytanács bírság kiszabását is indokoltnak tartotta – az enyhítő körülmények ellenére – az eljárás alá vonttal szemben a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpv. 78. §-a (3) bekezdésének megfelelően meghatározva.
94. A bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú Közleménye (a továbbiakban: Közlemény) foglalja össze. A Közlemény a Kúria megközelítését

³² Pl. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság ítélete a Vj/104/2012. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozat bírósági felülvizsgálata iránti perben

figyelembe véve kiemeli, hogy a bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen piaci magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a versenyjogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz, s olyan összegű, amely az eljárás alá vontat és más vállalkozást hasonló magatartástól visszatart. A Versenytanács Közleményben összefoglalt gyakorlata szerint a bírság összegének kiindulópontjául szolgálhat a jogsértő tájékoztatással járó költség, vagy a jogsértéssel érintett piacon realizált időarányos árbevétel, amely mértéket a releváns súlyosító és enyhítő körülmények növelhetnek, illetve csökkenthetnek. Ezt követően szükséges annak mérlegelése, hogy az így kalkulált bírságösszeg összességében alkalmas-e a kívánt következmények elérésére.

95. Az eljáró versenytanács a jelen esetben a vizsgált – és dominánsan a kifogásolt üzenetre épülő – kampány költségéből indult ki és súlyosító körülményként vette figyelembe

- kiemelt súllyal, hogy az eljárás alá vont ellen a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás megvalósítását megelőző 5 évben több, fogyasztók megtévesztésével kapcsolatos olyan versenyfelügyeleti eljárás folyt, amely – szintén a vizsgált gyakorlat megvalósítását megelőzően – részben vagy egészben jogsértés megállapításával zárult (Vj/12/2009., Vj/130/2009., Vj/93/2011., Vj/36/2012.),
- szintén kiemelt súllyal, hogy a vizsgált – a Családi Csomag kedvezményes havi- és percdíjai miatt még a kampány időszakon túlnyúlóan is kedvező image-hatású – kampány jelentős fogyasztói kört érhetett el annak integrált volta miatt is,
- kisebb súllyal, hogy az eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének.

96. Az eljáró versenytanács az alábbi, kiemelt jelentőségű enyhítő körülményeket vette figyelembe:

- az eljárás alá vont az eljáró versenytanács tudomása szerint nem számlázta ki ténylegesen a forgalmi korlátot túli használatot a fogyasztók számára, így a fogyasztói sérelem nem a nem várt díjakból, hanem a bizonytalanság, a kiszámlázás lehetősége miatt esetlegesen nem kívánt szerződésekből (szolgáltatóváltásokból) származhatott,
- az eljárás alá vont akként módosította szerződését az akciós időszakban szerződést kötő fogyasztók esetében, hogy a fenti számlázásra a jövőben sem kerülhessen sor a rendelkezés alapján.

97. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy a kampány tervezésekor vezetői döntés született arról, hogy a kampányban érintett fogyasztók esetében nem kerül sor a korlátozás alkalmazására. Tekintettel azonban arra, hogy ezt a döntést az eljárás alá vont nem tudta igazolni (és egyéb garanciát sem tudott nyújtani annak bizonyítására, hogy erre a versenyfelügyeleti eljárás hiányában sem került volna sor), ezt az eljáró versenytanács sem tudta enyhítő körülményként figyelembe venni.

98. A bírói gyakorlat³³ által is megerősített módon az eljáró versenytanács nem vette figyelembe sem a jogsértés hiányának bizonyítékaként (lásd a 22. pontot), sem enyhítő körülményként a panaszok hiányát, mivel a panaszok elmaradása számos, a jogsértés mértékével közvetlen összefüggésbe nem hozható tényező lehet az oka.
99. Végezetül, a fentieknek megfelelően az eljáró versenytanács a bírságösszeget megvizsgálta abból a szempontból is, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire – kellő mértékű speciális és generális elrettentő erőt képvisel-e, illetve hogy nem haladja-e meg a Tpvt.-ben meghatározott törvényi maximumot. A jelen ügyben a – releváns költségeknek pusztán csekély hányadát kitevő, illetve az előző évi nettó árbevétel 1%-át sem elérő – bírságösszeg meghatározásakor az eljáró versenytanács különös figyelemmel volt a speciális prevencióra, tekintettel arra is, hogy a már korábban is elmarasztalt eljárás alá vont egy jelentős ügyfélállománnyal rendelkező, fogyasztói bizalmat élvező piaci szereplő.

VIII.

Egyéb kérdések

100. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. A jelen ügyben a gazdasági verseny érdemi érintettsége – az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének a) pontja alapján – mindenképpen fennáll, tekintettel arra, hogy a vizsgált kampányon belül alkalmazott televíziós reklám többek között országos műsorszolgáltatón keresztül került közvetítésre.
101. A GVH illetékességét a Tpvt. 46. §-a állapítja meg.
102. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő.
103. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig az eljáró versenytanács nem foganatosíthatja.
104. A bírságnak a GVH 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő: - az eljárás alá vont neve, - a versenyfelügyeleti eljárás száma, - a befizetés jogcíme (bírság).
105. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.

³³ Pl. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság ítélete a Vj/40/2012. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozat bírósági felülvizsgálata iránti perben

106. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.
107. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. A Versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpvt. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.
108. Az eljárást befejező döntést a Tpvt. – Fttv. 27. §-ának (1) bekezdése alapján alkalmazandó – 63. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a vizsgálat elrendelésétől számított három hónapon belül kell meghozni; az ügyintézési határidő azonban ugyanezen szakasz (6) bekezdése szerint indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható. A Ket. 33. §-a (3) bekezdésének c) pontja alapján a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő az ügyintézési határidőbe nem számít be. Mindezekre tekintettel az ügyintézési határidő 2014. június 30-án telik le.
109. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2014. június 24.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanácsstag

dr. Berki Ádám s.k.
versenytanácsstag

dr. Ruzshtiné dr. Juhász Dorina s.k.
versenytanácsstag



Melléklet Kommunikációs eszközök

Reklámeszköz	A jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából releváns tartalom
A termék honlapja ³⁴	Nem bírsz ki egyetlen percet sem szeretteid nélkül? Hívd fel őket! Beszélj 0 Ft-os percdíjon családtagjaiddal a Telenor családi kedvezményeinek igénybevételével! A Családi Csomag szolgáltatást azoknak a családtagoknak, közeli barátoknak ajánljuk, akik rendszeresen és hosszan beszélnek egymással. Számlás ügyfeleinknek a szolgáltatás havidíja 1099 Ft előfizetésenként, amely <u>legfeljebb 1000 perc időtartamig 0 Ft percdíjú hívócsoporton belüli belföldi beszélgetést</u> tartalmaz.
Plakát	<u>Korlátlan beszélgetés!</u> Akár 1 évig külön havidíj nélkül! ... Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és <u>beszéljetez csoporton belül korlátlanul 0 Ft külön havidíjért</u> , akár egy éven át, belföldön. A promóciós időszak után a havidíj 1099 Ft.
Banner (telenor_UI_voice_brand_300x250_v2)	<u>Korlátlan beszélgetés</u>
Wallpaper (telenor_minden_mobil_0Ft_r_time_hu_960x770_wallpaper_v4, telenor_minden_mobil_0Ft_r_time_hu_960x770_wallpaper_v4b)	<u>Korlátlan beszélgetés</u>
Preroll video reklám (telenor_voice_rtl_preroll_640x480_2)	<u>Korlátlan beszélgetés</u>
Saját honlap 1 (Családi Csomag – Telenor, Mobilszám)	Nem bírsz ki egyetlen percet sem szeretteid nélkül? Hívd fel őket! Beszélj 0 Ft-os percdíjon családtagjaiddal a Telenor családi kedvezményeinek igénybevételével!

³⁴ Forrás: <http://www.telenor.hu/szolgaltatas/koltsegcsokkentecsaladi-csomag>

hordozás – Telenor ügyfélszolgálat)	A Családi Csomag szolgáltatást azoknak a családtagoknak, közeli barátoknak ajánljuk, akik rendszeresen és hosszan beszélgetnek egymással. <u>Korlátlan beszélgetés!</u> Akár 1 évig külön havidíj nélkül! Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és beszéljetez csoporton belül korlátlanul 0 Ft külön havidíjért, akár egy éven át, belföldön
Saját honlap 2 (Korlátlan beszéd_promo)	<u>Korlátlan beszélgetés</u> csoporton belül!
Saját honlap 3 (Korlátlan extrák – Telenor)	<u>Korlátlan beszélgetés!</u> Akár 1 évig, külön havidíj nélkül! Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és <u>beszéljetez csoporton belül korlátlanul</u> 0 Ft külön havidíjért, akár egy éven át, belföldön. A promóciós időszak után a havidíj 1099 Ft.
Saját honlap 4 (Mobilszám hordozás – Telenor ügyfélszolgálat)	<u>Korlátlan beszélgetés!</u> Akár 1 évig, külön havidíj nélkül! Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és <u>beszéljetez csoporton belül korlátlanul</u> 0 Ft külön havidíjért, akár egy éven át, belföldön!
TV spot (Telenor_Toht_OK_V5_)	<u>Korlátlan beszélgetés</u> Élvezzétek a <u>korlátlan beszélgetés</u> örömét! <u>Beszéljetez nálunk megfizethető áron korlátlanul</u> , mindenkivel, aki számít! Gyertek át a Telenorhoz, mert csoporton belül mindezt, akár 12 hónapig külön havidíj nélkül megtehetitek! Ráadásul most minden mobil 0 Ft. <u>Korlátlan beszélgetés</u> , Telenor.
Napi, heti, havilap (TEL_1321_210x297_VOICE)	<u>Korlátlan beszélgetés!</u> ... Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és <u>beszéljetez csoporton belül korlátlanul</u> 0 Ft külön havidíjért, akár egy éven át, belföldön. A promóciós időszak után a havidíj 1099 Ft.
Telenor Partner dealeri sajtóhirdetések (majus_csaladi_dealer_90x130_0507_press)	<u>Korlátlan beszélgetés</u> csoporton belül! ... Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és <u>beszéljetez csoporton belül korlátlanul</u> 0 Ft külön havidíjért, akár egy éven át, belföldön. A promóciós időszak után a havidíj 1099 Ft.
Citylight (TEL_1321_197,5x291,6_VOI CE_CLP_v4_low)	<u>Korlátlan beszélgetés</u> csoporton belül! ... Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és <u>beszéljetez csoporton belül korlátlanul</u> 0 Ft külön havidíjért, akár egy éven át, belföldön. A promóciós időszak után a havidíj 1099 Ft.
A0 plakát (majusi plakát_A0_0508_2)	Válassz hozzá <u>korlátlan beszélgetés</u> t is!
A1 plakát (majusi plakát_A1_0508_2)	<u>Korlátlan beszélgetés!</u> ... Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és <u>beszéljetez csoporton belül korlátlanul</u> 0 Ft külön havidíjért, akár egy éven át, belföldön. A promóciós időszak után a havidíj 1099 Ft.
Koronamatrix	<u>Korlátlan beszélgetés!</u>

(belső Készletfal koronamentric)	
Belső ötös ajánlati fal poszter (belső_ötös_Ajánlati_fal_poszter)	<u>Korlátlan beszélgetés</u> csoporton belül
Belső hármas ajánlati fal poszter (belső_hármas_Ajánlati_fal_poszter_)	<u>Korlátlan beszélgetés</u> csoporton belül
Kirakatmatrica (majusi_Astoria_kirakatmatrica_2360x1965_0509_b2)	<u>Korlátlan beszélgetés!</u> ... Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és <u>beszéljétek csoporton belül korlátlanul</u> 0 Ft külön havidíjért, akár egy éven át, belföldön. A promóciós időszak után a havidíj 1099 Ft.
Lightbox (majusi_Astoria_lightbox_1500x2700_0508)	Válassz hozzá <u>korlátlan beszélgetést</u> is!
Kioszk (majusi_kioszk_kicsi_1020x700_0509a)	<u>Korlátlan beszélgetés</u> csoporton belül!
Kirakatmatrica (majusi_kirakatmatrica_1200x500_0507)	<u>Korlátlan beszélgetés!</u>
Wobbler (majusi_Wobbler_120x80_0507)	<u>Korlátlan beszélgetés!</u>
Kirakati plakát (majusi_screenhatso_661x1117_0507)	<u>Korlátlan beszélgetés!</u>
Screen (1080x1920.mov)	<u>Korlátlan beszélgetés!</u> ... Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és <u>beszéljétek csoporton belül korlátlanul</u> 0 Ft külön havidíjért, akár egy éven át, belföldön. A promóciós időszak után a havidíj 1099 Ft.
Digitális árjelző (digit_arjelzo_320x240_0509_2c)	<u>Korlátlan beszélgetés</u> csoporton belül!
Szórólap (majusi_voice_A5_final)	<u>Korlátlan beszélgetés</u> csoporton belül! ... Gyertek át a Telenorhoz, tartsátok meg régi számotokat és <u>beszéljétek csoporton belül korlátlanul</u> 0 Ft külön havidíjért, akár egy éven át, belföldön. A promóciós időszak után a havidíj 1099 Ft.

	<p>... Sony Xperia L 0 Ft új, Smarttarifa 5 csomaggal <u>korlátlan beszélgetés: 8 hó</u></p> <p>... Sony Xperia SP 0 Ft új, Smarttarifa Extra 6 csomaggal <u>korlátlan beszélgetés: 12 hó</u></p> <p>... Sony Xperia E 0 Ft új, Smarttarifa 3 csomaggal <u>korlátlan beszélgetés: 4 hó</u></p> <p>... Samsung Galaxy S4 0 Ft új, promóciós Smarttarifa Extra 7 csomaggal <u>korlátlan beszélgetés: 12 hó</u></p> <p>... HTC One 0 Ft új, Smarttarifa 7 csomaggal <u>korlátlan beszélgetés: 12 hó</u></p> <p>... ZTE Blade III 0 Ft új, Smarttarifa 3 csomaggal <u>korlátlan beszélgetés: 4 hó</u></p> <p>... Nokia Lumia 820 0 Ft új, Smarttarifa 6 csomaggal <u>korlátlan beszélgetés: 10 hó</u></p> <p>... Blackberry Z10 0 Ft új, promóciós Smarttarifa Extra 7 csomaggal <u>korlátlan beszélgetés: 12 hó ...</u></p>
<p>IVR (1220_lak_242_Csaladi csomag)</p>	<p>Nem bírsz ki egyetlen percet sem szeretteid nélkül? Hívd fel őket! A Családi Csomag szolgáltatással belföldön, bármely időszakban 0 Ft-os percdíjjal hívhatják egymást a családtagok. ... Telenor kártyás és Limit előfizetőink számára a szolgáltatás havidíja 949 Ft előfizetésenként, amely egy számlázási cikluson belül <u>legfeljebb 1000 perc forgalmi díjmentes hívócsoporton belüli beszélgetést</u>, azaz a kártyás családtag által indított hívást tartalmaz belföldön.</p>

<p>DM levél (01-DM jun_Lakossagi_130530_press, 02-DM maj_Lakossagi_130515)³⁵</p>	<p><u>Beszéljen korlátlanul</u> új mobiljával – akár 1 évig külön havidíj nélkül! Rendelje meg új mobiljához a Családi Csomag szolgáltatást, és <u>beszéljen a hívócsoporton belül korlátlanul</u> havidíj nélkül akár 1 évig! A promóciós időszak után a havidíj 1099 Ft. Ha már rendelkezik Családi Csomaggal, a kedvezményt ugyanúgy megkapja, ha a Bónusz Programban most lecseréli készülékét. ... Samsung Galaxy mini 2 0 Ft Smarttarifa 2 csomaggal, 2 év tarifamegtartással <u>korlátlan beszélgetés</u>: 2 hó ... ZTE Blade III 0 Ft Smarttarifa 3 csomaggal, 2 év tarifamegtartással <u>korlátlan beszélgetés</u>: 4 hó ... Samsung Galaxy S Advance 0 Ft Smarttarifa 4 csomaggal, 2 év tarifamegtartással <u>korlátlan beszélgetés</u>: 6 hó ... Nokia Lumia 620 0 Ft Smarttarifa 4 csomaggal, 2 év tarifamegtartással <u>korlátlan beszélgetés</u>: 6 hó ... Samsung Galaxy S 4 0 Ft Smarttarifa Extra 7 csomaggal, 2 év tarifamegtartással <u>korlátlan beszélgetés</u>: 12 hó ...</p>
<p>DM levél (03-DM_aug_Lakossagi_130726.press)</p>	<p><u>Beszéljen korlátlanul</u> új mobiljával – akár 1 évig külön havidíj nélkül! Rendelje meg új mobiljához a Családi Csomag szolgáltatást, és <u>beszéljen a hívócsoporton belül korlátlanul</u> havidíj nélkül akár 1 évig! A promóciós időszak után a havidíj 1099 Ft. Ha már rendelkezik Családi Csomaggal, a kedvezményt ugyanúgy megkapja, ha a Bónusz Programban most lecseréli készülékét. A <u>korlátlan beszélgetés</u> havidíjmentességére vonatkozó ajánlat 2013. szeptember 2-ig érvényes számhordozás és készülékvásárlás esetén vagy Bónusz Programban, belföldön, új Családi Csomag számlás szolgáltatást megrendelők részére, 2 év tarifamegtartással, hívócsoporton belül. ... Nokia 301 0 Ft Klasszik 3 tarifával, 2 év tarifamegtartással <u>korlátlan beszélgetés</u>: 2 hó</p>

³⁵ Ld.: a Vj/73-4/2013. számú irat 1-4. számú mellékleteit.

	<p>... Samsung Galaxy Fame 0 Ft Smarttarifa 3 csomaggal, 2 év tarifamegtartással <u>korlátlan beszélgetés</u>: 4 hó</p> <p>... Nokia Lumia 520 0 Ft Smarttarifa 4 csomaggal, 2 év tarifamegtartással <u>korlátlan beszélgetés</u>: 6 hó</p> <p>... Sony Xperia™ L 0 Ft Smarttarifa 5 csomaggal, 2 év tarifamegtartással <u>korlátlan beszélgetés</u>: 8 hó</p> <p>... Samsung Galaxy S4 mini 0 Ft Smarttarifa Extra 6 csomaggal, 2 év tarifamegtartással <u>korlátlan beszélgetés</u>: 12 hó ...</p>
<p>DM levél (03-DM_aug_Lakossagi_130726.p ress)</p>	<p><u>Beszéljen korlátlanul</u> új mobiljával – akár 1 évig külön havidíj nélkül! Rendelje meg új mobiljához a Családi Csomag szolgáltatást, és <u>beszéljen a hívócsoporton belül korlátlanul</u> havidíj nélkül akár 1 évig! A promóciós időszak után a havidíj 1099 Ft. Ha már rendelkezik Családi Csomaggal, a kedvezményt ugyanúgy megkapja, ha a Bónusz Programban most lecseréli készülékét. A <u>korlátlan beszélgetés</u> havidíjmentességére vonatkozó ajánlat 2013. szeptember 2-ig érvényes számhordozás és készülékvásárlás esetén vagy Bónusz Programban, belföldön, új Családi Csomag számlás szolgáltatást megrendelők részére, 2 év tarifamegtartással, hívócsoporton belül. ...</p> <p>Samsung S 5610 0 Ft Klasszik 3 tarifával, 2 év tarifamegtartással <u>korlátlan beszélgetés</u>: 2 hó</p> <p>... Samsung Galaxy S Advance 0 Ft Smarttarifa 4 csomaggal, 2 év tarifamegtartással <u>korlátlan beszélgetés</u>: 6 hó</p> <p>... LG Optimus L7 0 Ft Smarttarifa 4 csomaggal, 2 év tarifamegtartással</p>

<p><u>korlátlan beszélgetés: 6 hó</u> ... Nokia Lumia 520 0 Ft Smarttarifa 4 csomaggal, 2 év tarifamegtartással</p> <p><u>korlátlan beszélgetés: 6 hó</u> ... Sony Xperia™ L 0 Ft Smarttarifa 5 csomaggal, 2 év tarifamegtartással</p> <p><u>korlátlan beszélgetés: 8 hó</u> ... Samsung Galaxy S 4 mini 0 Ft Smarttarifa Extra 6 csomaggal, 2 év tarifamegtartással</p> <p><u>korlátlan beszélgetés: 12 hó ..</u></p>
--