

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) az alábbi kérdéseivel kapcsolatban, így

*Egy a HWSW-re készülő cikkhez szeretném a Hivatal állásfoglalását kérni több pontban a mobilszolgáltatók által korlátlanként reklámozott adatszolgáltatásokkal kapcsolatban (Telenor Hello Data, Vodafone Red Infinity, Telekom Net Korlátlan).*

*Az alábbi kérdésekre/kérdéskörökre várnánk a válaszokat a GVH-tól, illetve szívesen fogadunk minden egyéb, idézhető szakmai kommentet és rövid elemzést:*

- 1. a távközlési területen korábban zajlott-e eljárás olyan ügyben, amiben egy szolgáltató korlátlanként reklámozott egy szolgáltatást (tipikusan internethozzáférést), de az a vizsgálatok szerint mégsem volt az (példákkal)?*
- 2. a jelenleg elérhető korlátlan mobilnet-ajánlatok közül vizsgálja-e bármelyiket a GVH?*
- 3. a GVH álláspontja szerint milyen esetekben lehet teljesen jogszerű azt állítani egy internetszolgáltatásról, különös tekintettel a mobilinternet műszaki jellemzőire (pl. korlátos erőforrás), hogy korlátlan?*
- 4. a GVH álláspontja szerint a szolgáltatók által felsorolt, részben műszaki, részben gazdasági okokból felállított korlátok mely esetekben méltányolhatók (méltányolhatók-e egyáltalán), a szolgáltatók ezzel kapcsolatos tájékoztatása megfelelő-e, ha nem, mit és hogyan kéne tartalmaznia a tájékoztatásnak és a reklámoknak?*

az alábbi tájékoztatást adja.

- 1. A távközlési területen korábban zajlott-e eljárás olyan ügyben, amiben egy szolgáltató korlátlanként reklámozott egy szolgáltatást (tipikusan internethozzáférést), de az a vizsgálatok szerint mégsem volt az (példákkal)?**

A GVH az alábbi döntéseket hozta az egyes korlátlan csomagokkal összefüggésen:

Eljárás alá vont vállalkozás (ügyszám)	Döntés, és annak kommunikációja
T-Online Magyarország Rt. (Vj/144/2005)	<p>A GVH Versenytanácsa megállapította, hogy a T-Online a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor 2005. júliustól reklámjaiban arról adott tájékoztatást, hogy egyes ADSL-csomagjai "korlátlan", illetve "forgalomfüggetlen" szolgáltatás igénybevételét teszik lehetővé.</p> <p>Ennek a tájékoztatásnak ugyanakkor ellentmondott az, hogy a vállalkozás 2005 augusztusában - a júliusban hozott döntés eredményeként - több fogyasztó előfizetői szerződését felmondta gazdaságossági okokra történő hivatkozással. Ez egyben azt is jelentette, a "korlátlan", illetve "forgalomfüggetlen" jellegről való tájékoztatás 2005 júliusától nem felelt</p>

	<p>meg a valóságnak, mivel az eljárás alá vont éppen az általa egyoldalúan meghatározott mértékű adatforgalom alapján egyes fogyasztók számára sem 2005 júliusában, sem azt követően nem kívánta teljesíteni, s - a felmondások révén - nem is teljesítette a "korlátlanág", illetve a "forgalomfüggetlenség" ígérését.</p> <p>A döntés teljes terjedelmében <a href="#">itt</a> érhető el.</p>
<p>Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. (Vj/6/2009)</p>	<p>A Vodafone az ún. HSDPA nyári kampány keretében arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy az Internet Szabadon akcióban fix havi díjért korlátlanul internetezhetnek normál felhasználás esetén, adatmennyiségi megkötés nélkül, azonban Vodafone számára még normál használat esetén is lehetősége volt az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására 5 GB adatforgalom felett. A GVH döntése szerint <i>az adatforgalom alakulása, mennyisége a GVH szerint nem tekinthető olyan körülménynek, amely önmagában alapos ok lenne a lassításra egy korlátlan internetezésre, intenzív használatra kínált szolgáltatás esetén.</i></p> <p>A Vodafone és Pannon ügyekről kiadott közös sajtóközlemény <a href="#">itt</a>, a Vodafone döntés teljes terjedelmében pedig <a href="#">itt</a> olvasható.</p>
<p>Pannon GSM Távközlési Zrt. (Vj/12/2009)</p>	<p>A Pannon egyes mobilinternet csomagjait korlátlan forgalmi kerettel reklámozta, ugyanakkor lehetősége volt a szolgáltatás sebességének lassítására, a sávszélesség csökkentésére, korlátozására. <i>A GVH szerint tisztességtelen, ha a reklámokban a vállalkozás intenzív internetezésre biztatja a fogyasztót, majd a felhívásnak megfelelő magatartást tanúsítókat az adatforgalom lassításával szankcionálja.</i> A versenyhatóság meggyőződése szerint a Pannon tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot fejtett ki, amikor nem a mobilinternet szolgáltatás nyújtásának technikai feltételeihez és a lassítás által ténylegesen megvalósított gyakorlatához igazította kereskedelmi kommunikációinak tartalmát, így a fogyasztókban téves képzet alakulhatott ki a Pannon Internet Éjjel-nappal és a Pannon Internet Éjszaka-hétféje tarifacsomagokról.</p> <p>A Vodafone és Pannon ügyekről kiadott közös sajtóközlemény <a href="#">itt</a>, a Pannon döntés teljes terjedelmében pedig <a href="#">itt</a> olvasható.</p>
<p>Magyar Telekom Nyrt. (Vj/43/2009)</p>	<p>A GVH annak vizsgálatára indított eljárást a Magyar Telekom Nyrt. ellen, hogy a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény rendelkezései alapján miként minősítendő a vállalkozás a mobilinternet csomagokhoz igényelhető korlátlan adat opció népszerűsítésével összefüggő tájékoztatásai, különös tekintettel arra, hogy a korlátlan adat opció tekintetében az eljárás alá vont fenntartja magának a jogot az adatsebesség (időszakos vagy állandó) lassítására.</p> <p>A GVH az eljárást megszüntette, az erről szóló végzés <a href="#">itt</a> olvasható.</p>

<p>Telenor Magyarország Zrt.  (Vj/73/2013)</p>	<p>A GVH szerint a Telenor megtévesztő reklámokat tett közé, mivel 2013. május 9. és 2013. június 19. között úgy hirdette „<i>korlátlan beszélgetés</i>” szlogennel Családi Csomag szolgáltatását, hogy a szolgáltatás általános szerződési feltételei között 1000 perces időbeli korlát szerepelt.</p> <p>A sajtóközlemény <a href="#">itt</a>, a döntés teljes terjedelmében pedig <a href="#">itt</a> olvasható.</p>
------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**2. A jelenleg elérhető korlátlan mobilnet-ajánlatok közül vizsgálja-e bármelyiket a GVH?**

A GVH-hoz a jelenleg elérhető korlátlan mobilnet-ajánlatokkal összefüggésben fogyasztói panasz, piaci jelzés ezidáig nem érkezett.

**3. a GVH álláspontja szerint milyen esetekben lehet teljesen jogszerű azt állítani egy internetszolgáltatásról, különös tekintettel a mobilinternet műszaki jellemzőire (pl. korlátos erőforrás), hogy korlátlan?**

A GVH a fenti Vodafone és Pannon elleni ügyekben (Vj/6/2009, Vj/12/2009) elvi jellegű megállapításokat tett, amelyek részben a hivatkozott sajtóközleményekben, illetve a döntésekben olvashatók.

**4. A GVH álláspontja szerint a szolgáltatók által felsorolt, részben műszaki, részben gazdasági okokból felállított korlátok mely esetekben méltányolhatók (méltányolhatók-e egyáltalán), a szolgáltatók ezzel kapcsolatos tájékoztatása megfelelő-e, ha nem, mit és hogyan kéne tartalmaznia a tájékoztatásnak és a reklámoknak?**

A fogyasztók felé irányuló (reklámként vagy más módon megnyilvánuló) tájékoztatással szemben követelmény, hogy annak alapján a fogyasztó reális képet alkothasson az adott termékről (áruról, szolgáltatásról), a vállalkozásról, a tájékoztatás tartalmáról.

A GVH fenti ügyekben kialakított gyakorlata adhat a reklámok tartalmának kialakítása kapcsán iránymutatást. Az egyes reklámok, tartalma üzenete változó lehet, mindazonáltal érdemes figyelembe venni, hogy a döntések alapján a korlátlanúság üzenete megtévesztő lehet, ha bármilyen az adatforgalmat érintő korlát feláll a szolgáltatók részéről.

Budapest, 2017. szeptember 13.

Gazdasági Versenyhivatal