



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

---

## VERSENYTANÁCS

---

**Vj/126-028/2010.**

A Gazdasági Versenyhivatal a dr. P. J. jogtanácsos által képviselt **Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.** (Budapest) ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tárgyában folytatott eljárásban – tárgyaláson kívül – meghozta az alábbi

### **v é g z é s t .**

A Versenytanács a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.-vel szemben az egyes internet tarifacsomagokkal kapcsolatban kínált – 3 munkanapon, illetve 7 naptári napon belüli, elkötelezettség nélküli felmondási lehetőséget biztosító – kipróbálási lehetőség keretében a kipróbálási időszakra vonatkozó, a díjcsomagok időarányos havidíjában foglalt adatforgalom feletti forgalomra felszámított túlforgalmazási díj kiszámlázásával, illetőleg ezen kipróbálási lehetőség népszerűsítésével tanúsított kereskedelmi gyakorlata tárgyában folytatott versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

A végzéssel szemben a kézhezvételtől számított 5 munkanapon belül a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott, a Fővárosi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni.

### **I n d o k o l á s**

#### **I.**

#### **Az eljárás megindításának körülményei**

1. A Gazdasági Versenyhivatal (továbbiakban: GVH) 2010. december 21-én annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. (továbbiakban: Vodafone vagy eljárás alá vont) ellen, hogy 2008. november 15. és 2010. december 21. között megsértette-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezéseit a Vodafone Internet 1G, Vodafone Internet 5G, Vodafone Internet Szabadon tarifacsomagok elkötelezettség nélküli, 3 munkanapos kipróbálási lehetőségével kapcsolatos kereskedelmi gyakorlata során, amikor a túlhasználat díja kiszámlázásra került, ha az előfizető túllépte az időarányosan az adott felhasználási időszakra eső havidíj arányos részében foglalt forgalmat. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjedt a vizsgált időszakban az eljárás alá vont által kínált internet-szolgáltatási tarifacsomagok elkötelezettség nélküli, 3 munkanapos kipróbálási lehetőségének népszerűsítésére alkalmazott teljes kereskedelmi gyakorlatára. (Vj/126/2010. sz. irat)

2. A GVH a vizsgálatot 2011. március 22-én kelt végzésével kiterjesztette az eljárás alá vont által kínált, egyes internet-szolgáltatási csomagok elkötelezettség nélküli, 3 munkanapos és 7 naptári napos kipróbálási lehetőségével kapcsolatos kereskedelmi gyakorlatra, mivel az eljárás megindítását követően észlelte, hogy az eljárás alá vont a Vodafone Internet 1G, Vodafone Internet 5G, Vodafone Internet Szabadon internet szolgáltatási csomagjain felül további díjcsomagokhoz is biztosított kipróbálási lehetőséget, amely nemcsak 3 munkanapos, hanem 7 naptári napos időszakokra is vonatkozhatott. (Vj/126-016/2010. sz. irat)

## II.

### Az eljárás alá vont

3. Az eljárás alá vont 1999. július 7-én nyert koncessziót a magyarországi GSM 900 és DCS 1800 rendszerű mobil rádiótelefon hálózat kiépítésére, illetve annak üzemeltetésére. Emellett internet-hozzáférési, bérelt vonali, adathálózati és egyéb kommunikációs szolgáltatásokat is kínál, továbbá jelen van a híradás- és számítástechnikai termékek nagy- és kiskereskedelme, karbantartása és javítása, valamint a távközlési és műszaki kutatás, kísérleti fejlesztés piacán is.
4. Az eljárás alá vont nettó árbevétele a 2010. április 1. és 2011. március 31. közötti üzleti évben meghaladta a 126 milliárd Ft-ot. (Vj/126-027/2010. sz. irat)
5. Az elmúlt években több alkalommal került megállapításra, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított, illetve fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, megsértve ezzel a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.), illetőleg az Fttv. rendelkezéseit. (Vj-6/2004., Vj-150/2004., Vj-75/2005., Vj-188/2005., Vj-142/2006., Vj-169/2006., Vj-176/2007., Vj-6/2009., Vj-149/2009., Vj-9/2010., Vj-119/2010.)
6. A Vj-6/2009. számú eljárásban hozott határozatában a Versenytanács egyebek között megállapította, hogy az eljárás alá vont az eljárással érintett időszakban a Vodafone Internet 1G, a Vodafone Internet 5G és az Internet szabadon csomagjaihoz 3 munkanapon belüli kipróbálási lehetőséget biztosított. Ezen időtartam alatt a fogyasztó normál felhasználás mellett a szerződéstől elállhatott, s csak az SMS forgalma került utóbb kiszámlázásra. Az eljárás alá vont HSDPA 1G elnevezésű, 2008. július 9-től szeptember 30-ig tartó ún. nyári kampánya során alkalmazott egyik szórólap, illetve internetes prospektus az internet szolgáltatással összefüggésben felhívta a fogyasztókat, hogy éljenek a kipróbálás lehetőségével, csak annyit ígérve, hogy a fogyasztó 3 munkanapon belül dönthet úgy, hogy (kipróbálás után) felmondja a szerződést, s ebben az esetben az eljárás alá vont visszafizeti az eszköz árát. Semmilyen konkrét ígéretet nem fogalmazott meg azzal összefüggésben, hogy teljesen ingyenes kipróbálást tesz lehetővé, amely ingyenesség magában foglalja az SMS-ek küldésének ellentételezés nélkülségét is. Nem volt kizárható, hogy létezett olyan fogyasztói kör, amely esetében a szórólap és az internetes prospektus által nyújtott tájékoztatás alkalmas volt a megtévesztésre, azonban a Versenytanács ezen fogyasztói kör pontosabb meghatározásához szükséges eljárási cselekmények lefolytatásának költségeit a várható eredménnyel arányban nem állónak ítélte, ezért a további bizonyítástól eltekintett.

### III.

#### A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

7. A fogyasztók számára az internet több technológia alkalmazásával érhető el.
  - xDSL és kábelnet: Mindkét technológia nagysebességű hozzáférést biztosít, gyors adatátvitellel, ami egyszerre kínál lehetőséget internetezésre, telefonálásra és televíziózásra. Közös jellemzőjük, hogy a letöltési sebesség általában nagyobb, mint a feltöltési sebesség, de az utóbbi időben már megjelentek azonos le- és feltöltési sebességet kínáló csomagok is.
  - WLAN (WiFi): Ezen vezeték nélküli szolgáltatás elsősorban ott gyakori, ahol nem áll rendelkezésre megfelelő vezetékes vagy kábeltelevíziós hálózat. A WiFi (hotspot) elsősorban olyan helyeken terjedt el, ahol egy időben sokan szeretnének internetezni hordozható eszközökkel (pl. munkahelyeken, pályaudvarokon, repülőtereken, hotelekben, éttermekben).
  - Mobilinternet: A harmadik generációs (3G / UMTS) mobilhálózatok kiépítésével az ország egyre nagyobb hányadán nyújtanak szélessávú internet szolgáltatást a mobiltelefon-szolgáltatók.
8. Az internet-előfizetések többsége a vezetékes technológiához (xDSL és kábeltelevízió) kötődik, ugyanakkor az elmúlt években a vezeték nélküli, s ezen belül is a mobilinternet növekedése igen jelentős volt.
9. A mobilinternet szolgáltatás kiskereskedelmi piaca háromszereplős: az eljárás alá vont mellett a Telenor Magyarország Zrt. (korábbi elnevezéssel: Pannon GSM Távközlési Zrt.) és a Magyar Telekom Nyrt. is nyújt mobilinternet szolgáltatást.
10. Annak érdekében, hogy a fogyasztók megismerhessék a részükre kínált mobilinternet szolgáltatásokat, az eljárás alá vont 2007. június 1-jétől általában 3 munkanapos, majd 2009 novemberétől egyes esetekben 7 naptári napos kipróbálási időszakot biztosított a fogyasztók számára [egyes zártkörű akciói kapcsán hosszabb kipróbálási időre adott lehetőséget (30 nap, 1 hónap)]. A 3 munkanapos, illetve a 7 napos időtartam alatt a fogyasztó indokolás nélkül elállhatott az 1-2 éves hűséggel járó szerződéstől.
11. A kipróbálási lehetőség folyamatosan elérhető volt a vizsgált időszakban. (Vj/126-006/2010. sz. irat) Az eljárás alá vont által csatolt Részvételi Feltételek alapján érintett nyilvános díjcsomagok jellemzőit az 1. sz. melléklet tartalmazza. A tarifacsomagok egy részénél (Basic, Medium, Extra, Easy, Nonstop ajánlatok) a túlforgalmazási díj 0 Ft volt, vagyis az előfizetőknek a havidíjban foglalt forgalmi keret felhasználását követően sem kellett forgalmi díjat fizetniük a (belföldi) adatforgalmuk után. Az eljárás alá vont az Internet Szabadon tarifacsomag esetében 2008. november 24-ig elengedte az 5 GB feletti részt, azt követően pedig megszűnt a túlforgalom díjazása, ezt forgalomlassítás váltotta fel.
12. A próbaidőszakra vonatkozó szabályokat minden esetben a mindenkori akció Részvételi Feltételei tartalmazták, az Általános Szerződési Feltételek erről nem tartalmaztak rendelkezést. (Vj/126-006/2010. sz. irat) A Vodafone által a kipróbálási lehetőségről, a túlforgalmazás következményeiről, illetve a havi előfizetési díjnak és a küldött SMS-ek díjának számlázásáról közölt információkat az eljárás alá vont által csatolt Részvételi Feltételek tartalmazzák.
13. A kipróbálás feltételeként az egyes Részvételi Feltételek jellemzően az alábbiakat írták elő:
  - Az előfizető a visszavásárlási időszakban (szerződéskötéstől számított, illetve amennyiben a szerződéskötés és a szolgáltatás aktiválása nem ugyanarra a napra esik, az

aktiválás napjától számított 3 munkanapon / 7 naptári napon belül, amely időszakba a vásárlás és az aktiválás napja nem számít bele),

- abban az üzletben, ahol a készüléket vásárolta és a szerződést kötötte (ez alól kivételt képez, amikor a vásárlás helyszínéül szolgáló Vodafone márkabolt átalakítás-bővítés miatt zárva tart, ez időszakban bármely más márkaboltban) [egyes esetekben bármely Vodafone márkauzletben],
- személyesen, illetve üzleti előfizető esetén meghatalmazással (a Vodafone által elfogadott, rendszeresített, vagy azzal megegyező adattartalmú nyomtatványon) igazolt képviselője útján megjelenik, és
- bontási szándékáról nyilatkozik, valamint
- kitölti a „Vezeték nélküli Internet kérdőív”-et, amellyel Vodafone a bontás okait a szolgáltatás minőségének javítása érdekében gyűjti, a bontási jogosultságot nem érintik a kérdőívben adott válaszok,
- bemutatja a vásárláskor kapott bizonylatot (számla vagy nyugta), a vásárolt készülékhez tartozó jótállási jegyet, és az előfizetői szerződés ügyfél példányát, továbbá
- az eszközt az ügyfél hibátlan állapotban, minden tartozékával együtt, valamint,
- amennyiben szerződésbontásra is sor kerül, a SIM kártyát az ügyfél hibátlan állapotban visszaszolgáltatja, továbbá
- az előfizetést nem számhordozással kötötte, a számhordozást nem kezdeményezte a visszavásárlásra rendelkezésre álló időszak (3 munkanap / 7 naptári nap) alatt.

2008. november 25-ig a kipróbálásnak feltétele volt az extrém használat tilalma is, azonban ezt az eljárást alá vont előadása szerint ténylegesen nem ellenőrizte, s később a feltételek közül is törölte. (2008. november 24-től ugyanis az Általános Szerződési Feltételekben, s ezt követően a tarifacsomagok nagy részénél az eljárás alá vont kikötötte a forgalom lassításának lehetőségét.)

14. A visszavásárlást és a 3 munkanapon / 7 naptári napon belüli szerződésbontást érintő egyéb rendelkezések jellemzően a következők voltak:

- Az ügyfél kérheti, hogy a SIM kártya megtartása és a készülék Vodafone általi visszavásárlása mellett a tarifacsomagnak valamely, az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletének A 2.1 pontjában felsorolt, kereskedelmi forgalomban elérhető tarifára történő átváltását. Arra azonban nincs mód, hogy a készülék visszavásárlása nélkül az előfizetői szerződés felbontásra kerüljön a jelen Részvételi Feltételek vonatkozó pontjában foglaltak szerint. Ez utóbbi esetben kizárólag a szerződés felmondás általános feltételei, tehát a Feltételes kedvezmény és a Tarifaátváltási tilalomhoz tartozó kötbér megfizetése esetén van lehetőség az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő megszüntetésére.
- A hitelképességi vizsgálat által megkívánt mértékű, az Ügyfél által befizetett biztosíték visszafizetése a Vodafone normál pénzügyi folyamatainak megfelelően, azaz a szerződésbontástól számított 1 hónapon belül történik meg. Ehhez a bontási nyilatkozat leadása során meg kell adni a visszafizetéshez szükséges adatokat.
- A tarifacsomag alapján a Vodafone az Ügyfél részére SMS szolgáltatást is nyújt. A visszavásárlási időszakban küldött SMS-ek díját a 3 munkanapon / 7 naptári napon belül történő szerződésbontás esetén is kiszámlázza a Szolgáltató.

2010 márciusától az utolsó pont kiegészült azzal, hogy a normál havidíjat törtányosan a 3 munkanapon / 7 naptári napon belül történő szerződésbontás esetén is kiszámlázza a szolgáltató.

15. A Részvételi Feltételek az időarányosan az adott felhasználási időszakra eső havidíjban foglalt arányos forgalmi keretet túllépő előfizetőt terhelő túlhasználattól díjáról, annak kiszámlázásáról egyetlen esetben sem rendelkeztek.
16. A Részvételi Feltételek értelmében az előfizető aláírásával minden esetben nyugtázta, hogy az akció Részvételi Feltételeit, valamint az Általános Szerződési Feltételeket megismerte, és azokat elfogadja.
17. Az eljárás alá vont által alkalmazott Általános Szerződési Feltételek nem tartalmaztak rendelkezést a próbaidőszakról. Az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletét képező Díjszabás szólt az internet és WAP csomagok, illetve opciók esetén fizetendő ún. kiegészítő díjról, amelyet a havidíjban foglalt (csomagonként változó; pl. 1 / 5 / 10 GB) adatforgalom felett minden megkezdett 10 kB után kellett fizetnie a fogyasztónak. Kiegészítő díj nem terheli a fogyasztót az adatforgalmi korlát nélküli, átalánydíjas tarifacsomagok esetén.
18. Az eljárás alá vont 2008. november 15. és 2010. december 21. között kifejezetten a 3 munkanapos, illetve a 7 naptári napos elkötelezettség nélküli kipróbálásra irányuló kommunikációs kampányt nem alkalmazott, azonban több olyan kommunikációs kampányt bonyolított le, amelyek részeként egyes kommunikációs eszközökön (elsődlegesen vásárláshelyi szórólapokon) tájékoztatást adott a kipróbálási lehetőségről. (Vj/126-006/2010. sz. irat) Az érintett kommunikációs kampányok a következők:
  - „HSDPA Half Price” kampány (2008. október 1-jétől december 31-ig)<sup>1</sup>
  - „Internet féláron” kampány (2009 februárjától)
  - „Vágd zsebre az internetet” kampány (2009 májusától)
  - „Bekapcsoltuk” kampány (2010 januárjától)
  - „Megosztó” kampány (2010 márciusától)
  - „Egy évig fix áron” kampány (2010 márciusától)
  - „Nonstop éden” kampány (2010 szeptemberétől)A kampányok keretében a kipróbálási lehetőségről, a túlforgalmazás következményeiről, illetve a havi előfizetési díjnak és a küldött SMS-ek díjának számlázásával kapcsolatban adott információkat a 2. sz. melléklet tartalmazza.  
Az eljárás alá vont által alkalmazott kereskedelmi kommunikációk (leafletek) üzleti titkot képező költségét a Vj/126-005/2010. sz. irat tartalmazza.
19. A kipróbálási időszakkal élő ügyfeleknél technikai okokból manuálisan az ügyintéző által került sor a számlázási rendszerben azon díjak jóváírására, amelyeket az ügyfélnek nem kellett megfizetnie, nem a számlázási rendszer által automatikus módon. A számlázó rendszer által ezek alapbeállításként kiszámlázásra kerültek, nem volt mód más beállításhoz műszaki okokból.
20. A kipróbálás lehetőségével az eljárás alá vont szerint minden, a vizsgált időszakban internet-előfizetést vásárló fogyasztó élhetett. A Vodafone adatszolgáltatásából ismert, hogy közülük a kipróbálási időszakon belül hány fő élt felmondással, és mennyi volt ezen belül azon fogyasztók száma, akik az időarányos havidíjban foglalt adatforgalmi korlátot túllépték. Az eljárás alá vont a vizsgált időszak egészében összesen néhány tucat fogyasztó részére számlázta ki a kipróbálási időszakra a túlforgalmazás díját, közel felüknek azonban még a versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőzően jóváírta a kiszámlázott összeget, míg a fennmaradó fogyasztóknak történő jóváírásról az eljárás folyamán gondoskodott. (Vj/126-005/2010. és Vj/126-025/2010. sz. iratok)

---

<sup>1</sup> A Tptv. 65. §-ának (9) bekezdése alapján a GVH rendelkezésére álló információk szerint. (Vj-6/2009.)

## IV.

### Az eljárás alá vont előadása

21. Az eljárás alá vont előadta, a 3 munkanapos, illetve a 7 napos kipróbálás lehetőségét elsősorban azért biztosította, hogy az előfizetőknek legyen módjuk kipróbálni a szolgáltatást, és amennyiben az nem megfelelően működik esetleges beltéri lefedettségi gondok miatt, akkor legyen lehetőségük a készülék visszaadására a vételár visszafizetése mellett, az egyébként szokásos következmények (kötbér, feltételes kedvezmény megfizetése) nélkül. Ehhez egyes akciókban további kedvezmények kapcsolódtak akár a havidíjra, akár a túlforgalmazás díjára vonatkozóan olyan tarifacsomagok esetében, ahol a havidíjban foglalt forgalmon felüli forgalmazásra volt lehetőség. A havidíj időarányos részét általában a próbaidőszak alatt is ki kellett fizetni, erről a kommunikációs anyagok is tájékoztatták az előfizetőt. (Vj/123-006/2010. sz. irat)
22. A kipróbálás lehetőségét minden ügyfélnek biztosítani szeretne volna. Fontos volt, hogy ez egy valós lehetőség legyen ügyfelei számára, még ha ennek voltak is feltételei. A kipróbálási időszakban történő visszavásárlás feltételeit valamennyi Részvételi Feltételek részletesen tartalmazta. (Vj/123-006/2010. sz. irat)
23. A vásárló a szerződéskötést megelőzően a Részvételi Feltételekből, a tájékoztató- és marketinganyagokból tájékozódhatott, a szerződéskötés során pedig a Részvételi Feltételekből, ami a szerződés szerves részét képezi, és az ügyfél részére átadásra került. A szerződés részeként tehát közvetlenül az aláírást megelőzően is volt módja megismerni az ügyfélnek a részvétel feltételeit, sőt aláírásával nyugtázta annak megismerését. Ezen túlmenően az értékesítő munkatárs előzetesen tájékoztatta az ügyfelet a tarifacsomag, illetve az akció vonatkozó lényeges feltételeiről (ezek akciónként eltértek, ahogyan az a Részvételi Feltételekből látható, így a tájékoztatás a vonatkozó akciónak és tarifacsomagnak megfelelően történt). Egyéb lényeges feltételeken kívül tájékoztatta az ügyfelet arról is értékesítéskor, hogy milyen forgalommenyiség foglaltatik benne a havidíjban (ha ilyen tarifacsomagra kívánt előfizetni az ügyfél), továbbá arról, hogy annak elérését követően lassításra kerül-e sor, vagy milyen díj fizetendő, a kipróbálás időtartamáról, feltételeiről stb. Az értékesítők a Részvételi Feltételek alapján dolgoztak, külön tájékoztató anyag számukra nem készült. (Vj/126-008/2010. sz. irat)
24. A vizsgált tarifacsomagok jelentős hányadánál (Internet Szabadon, Basic, Medium, Extra, Easy, Nonstop ajánlatok) a túlforgalmazási díj 0 Ft, vagyis az előfizetőknek a havidíjban foglalt forgalmi keret felhasználását követően sem kellett forgalmi díjat fizetniük a (belföldi) adatforgalmuk után, ezért esetükben a vélelmezett magatartás a kipróbálási időszaktól függetlenül kizárt. (Vj/126-006/2010. sz. irat) Túlhasználati díj csak egyes (régebbi) tarifacsomagok esetében volt, míg más (újabb) tarifacsomagjai esetében 0 Ft. Az ügyfél vagy túlhasználati díjat fizetett, vagy az eljárás alá vont lassítást alkalmazott a havi keret elérése után, tehát a kettő egyidejűleg nem fordult elő. Minden esetben 0 Ft volt a túlforgalmazási díj azoknál a tarifacsomagoknál, amelyeknél a havidíjban foglalt adatforgalmi keret elérése után sebességlassítást alkalmazott; ilyen helyzetben nem fordulhatott elő, hogy akár a kipróbálási időszak alatt, akár azt követően forgalmi díjat számlázott ki az ügyfeleknek (belföldi adatforgalomra).
25. A túlhasználati díjat (abban az esetben, amikor nem 0 Ft volt) a kipróbálási időszakban nem kívánta érvényesíteni, az értékesítő munkatársak és ügyfélszolgálat is ennek megfelelő tájékoztatást adtak. (Vj/126-008/2010. sz. irat)

26. Miután a versenyfelügyeleti eljárásban kért adatok gyűjtése során észlelte, hogy egyes ügyfelei esetében kiszámlázásra került a túlforgalmazás ellenértéke, megkezdte az érintetteknek a díjak jóváírását. (Vj/126-006/2010. sz. irat)
27. Álláspontja szerint a kipróbálással élők nagy száma is azt jelzi, hogy az ügyfelek megértették a kipróbálási lehetőség lényegét, feltételeit, és éltek is azzal a megadott feltételek szerint. (Vj/126-006/2010. sz. irat) Az előfizetők elenyésző százalékánál került sor a túlforgalmazási díj érvényesítésére a több mint 2 éves vizsgált időszak alatt. Annak konkrét okáról, hogy ezen előfizetőknél korábban miért nem került sor a jóváírásra, nem tudott nyilatkozni, feltételezte, hogy az érintett fogyasztók nem felelhettek meg a visszavásárlás valamely feltételének, de nem tartotta kizárhatónak azt sem, hogy egyes esetekben – a manuális jóváírási rendszerből fakadóan – az ügyintéző hibájára visszavezethetően. Mindazonáltal megjegyezte, hogy nincs tudomása nagyszámú panaszról ezzel kapcsolatban. (Vj/126-005/2010. sz. irat)
28. Egy konkrét panasz kapcsán ugyanakkor elismerte, hogy egyes kommunikációs anyagokon valóban nem kerültek nyomatékosításra a túlhasználattal kapcsolatos tudnivalók, ezért tájékoztatta a GVH-t, hogy a panaszosnak kiszámlázott díjat nem kívánja beszedni, azt jóváírja rendszereiben, és az értékesített követelést a követeléskezelő cégtől visszavásárolja. (Vj/126-002/2010. sz. irat)

## V.

### Jogi háttér

29. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint a törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely a Magyar Köztársaság területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyar Köztársaság területén bárkit fogyasztóként érint.
30. 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,
  - 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.
31. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek

- alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el, és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alakalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
32. Az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése és az Fttv. mellékletének 20. pontja alapján tisztességtelen az áru „ingyenes”, „díjtalan”, „térítésmentes” vagy hasonló jelzőkkel való leírása, ha a fogyasztónak a kereskedelmi gyakorlatban való részvétellel és az áru birtokbavételével, illetve fuvarozásával összefüggő elkerülhetetlen költségeken felül bármit is fizetnie kell.
33. 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 figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint, ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.
34. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az Fttv.-ben felsoroltak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
35. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (2) bekezdés szerint ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhöz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennáll-e megtévesztő mulasztás.
36. 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. A (3) bekezdés szerint a (2) bekezdéstől eltérően, a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért az is felel, aki a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt, kivéve, ha a jogsértés az (1) bekezdés szerinti vállalkozás utasításának végrehajtásából ered. Az ilyen jogsértő kereskedelmi gyakorlattal okozott kárért e személyek az (1) bekezdés szerinti vállalkozással egyetemlegesen felelnek.

37. 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.
38. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
39. A Tpv. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja alapján az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentésének kézhezvételét követően az eljárást megszünteti akkor is, ha a vizsgálat során szerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

## VI.

### Jogi értékelés

#### Kereskedelmi gyakorlat

40. Az Fttv. 2. §-ának d) pontja szerint kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.
41. A Versenytanács megállapította, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából az eljárás alá vont vállalkozás III. fejezetben részletesen ismertetett magatartása – mind a kipróbálási lehetőség (mint az internet szolgáltatási csomagok megismerését szolgáló, ezáltal azok igénybevételét fokozó lehetőség) biztosítása, mind pedig annak kommunikációja – vitathatatlanul kereskedelmi gyakorlatnak minősül.

#### A kereskedelmi gyakorlat címzettjei

42. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat címzettjei részben önálló foglalkozásukon és gazdasági tevékenységükön kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyek. A velük szemben tanúsított kereskedelmi gyakorlatra tehát az Fttv. hatálya kiterjed.
43. Az eljárás alá vont vizsgált kereskedelmi gyakorlatának értékelése kapcsán a Versenytanács megállapította, hogy az nem olyan fogyasztói kör vonatkozásában valósult meg, amelynek tagjai az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének, így a jelen eljárás szempontjából az átlagfogyasztó magatartását kell alapul venni.

44. Az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó vonatkozásában a Versenytanács kiemeli, a reklámok valóság tartalmában fenntartás nélkül megbízó fogyasztó racionális fogyasztónak minősül. Az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a reklámok által nyújtott tájékoztatásban, a reklámozó szavahihetőségében, hanem a reklámokat egy ésszerűen költséghatékony tájékozódási folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli. Az ésszerűen eljáró fogyasztótól nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a reklámokban szereplő információ helytállóságát. A reklám egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat keres, s ezek között – számára költségmegtakarítást eredményezően – a fogyasztó valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában.

#### Felelősség a kereskedelmi gyakorlatért

45. Az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. Mivel a kipróbálási lehetőség, illetve annak népszerűsítése az eljárás alá vont internet szolgáltatásai kelendőségét fokozhatták, melyből az eljárás alá vontnak árbevétele származott, azok értékesítésének ösztönzése nem vitathatóan érdekében állt, azaz a vizsgált kereskedelmi gyakorlatért az Fttv. alapján felelősséggel tartozik.

#### Az értékelés keretei

46. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. §-ának (2)-(4) bekezdései értelmében egy kereskedelmi gyakorlat három esetben minősülhet tisztességtelennek:
- ha az adott kereskedelmi gyakorlat szerepel az Fttv. mellékletében (az ún. „feketelistán”), vagy
  - ha a kereskedelmi gyakorlat megtévesztő vagy agresszív, teljesítve a 6-8. §-okban szabályozott feltételeket, vagy
  - ha teljesülnek az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésben rögzített feltételek.
47. A szabályozás logikájából (generális-speciális viszony) adódóan mindig azon tényállási elemeket kell vizsgálni, amelyeknek a magatartás különösen megfeleltethető, az általánosabb tényállási elemeket nem, hiszen azokat a jogalkotó megvalósultnak tekinti. A Versenytanács a jelen eljárás keretében az eljárás alá vont vállalkozás kereskedelmi gyakorlatát – az ügyindító és a kiterjesztő végzések által behatároltan – az Fttv. mellékletének 20. pontja, illetve 6-7. §-ai alapján értékelte.

#### Jogi értékelés

48. 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.
49. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a

fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon.

50. Az eljárás alá vont által biztosított kipróbálási lehetőség a Versenytanács megállapítása szerint nyilvánvalóan befolyásolhatja a fogyasztó döntését, hiszen a próba során szerzett, a szolgáltatás minőségével kapcsolatos tapasztalatai alapján dönthet arról, fenntartja-e előfizetését. A kipróbálásban való részvételről való döntést pedig meghatározzák a próba feltételei. Ezeket – az eljárás alá vont által is elismerten – elsősorban az ún. Részvételi Feltételek tartalmazzák, illetve azokra az eljárás alá vont nyilatkozataiból és a fogyasztókkal szemben ténylegesen tanúsított magatartásából lehet következtetni.
51. A Részvételi Feltételek a kipróbálási időszakban generált adatforgalom díjazásáról nem szóltak, az abban nem szabályozott kérdésekkel kapcsolatban ugyanakkor visszautaltak az eljárás alá vont Általános Szerződési Feltételeire. A kipróbálási lehetőséggel kapcsolatos további szabályokat azonban az Általános Szerződési Feltételek sem tartalmaztak. A Részvételi Feltételek és az Általános Szerződési Feltételek együttes alkalmazásával az eljárás alá vont egy panaszbeadványra írt válaszlevelében arra a következtetésre jutott, hogy az eljárás alá vont „a Részvételi Feltételekben visszavásárlás esetére a feltételes kedvezmény, illetve a kötbér elengedésére vállalt kötelezettséget, egyéb díjakra nem.” (Vj/126-002/2010. sz. irat) Az eljárás során azonban a Vodafone több ízben is úgy nyilatkozott, hogy a próbaidőszak alatti túlforgalmazás díját nem kívánta érvényesíteni, és amennyiben arra mégis sor került, utólag a kiszámlázott díjakat a fogyasztók számára jóváírta, részben még a versenyfelügyeleti eljárás megindulását megelőzően. Utalt továbbá arra, hogy a teljes előfizetői bázisához képest nem jelentős azon fogyasztói kör nagysága, akik a vizsgált időtáv folyamán szolgáltatásukat a próbaidőszak alatt felmondták, míg azok száma ezen belül, akiknek – tévedésből – kiszámlázta a próbaidőszak során generált túlforgalmazás díját, csak néhány tucat.
52. A Versenytanács szerint az eljárás alá vont által csatolt adatok és dokumentumok, továbbá a Vodafone egymásnak részben ellentmondó nyilatkozatai alapján nem lehet egyértelműen megállapítani, hogy a kipróbálási időszak során a túlforgalmazás díját az eljárás alá vont eredeti szándéka szerint érvényesíteni kívánta-e vagy sem, így az sem ítéltető meg, hogy kereskedelmi gyakorlata (akár a próbalehetőség tényleges biztosítása, akár annak népszerűsítése vonatkozásában) ezzel összhangban volt-e. Ennek megfelelően a Versenytanács a rendelkezésére álló bizonyítékok alapján nem látta megállapíthatónak sem az Fttv. melléklete 20. pontja, sem pedig az Fttv. 6-7. §-ai szerinti jogsértést, mert nem volt bizonyítható, hogy az eljárás alá vont a próbalehetőség biztosítása vagy a kereskedelmi kommunikációk tekintetében a részvétel meghirdetett feltételeivel ellentétes gyakorlatot tanúsított. A tényállás teljeskörű feltárásához tehát további eljárási cselekmények lennének szükségesek, a Versenytanács azonban arra a következtetésre jutott, hogy az eljárás további folytatásától sem várható e tekintetben eredmény, hiszen az eljárás alá vont eredeti szándéka a fentiek értelmében utólag már nehezen rekonstruálható.
53. Az előzőek alapján a Versenytanács nem látta szükségesnek annak vizsgálatát sem, hogy az eljárás alá vont által számos kommunikációs eszközön alkalmazott „kötöttségek nélkül” szlogen az átlagfogyasztó számára hordozhatta-e az ingyenesség üzenetét, illetve hogy a túlforgalmazásra vonatkozó információk feltüntetésének hiánya megvalósíthatta-e az aktív vagy passzív megtévesztéses tényállást. A Vj-6/2009. sz. határozatának megállapításait fenntartva a Versenytanács ugyanis úgy látta, hogy bár nem zárható ki, hogy egyes fogyasztók számára a „kötöttségek nélkül” szlogen teljes

díjmentességet is jelenthetett, ez legfeljebb néhány tucat fogyasztót érintett, akiknek kiszámlázott díjakat ugyanakkor az eljárás alá vont utólag jóváírta.

54. Felhívja ugyanakkor a figyelmet a Versenytanács arra, hogy az adatok és nyilatkozatok ellentmondásossága, a bizonyítékok – eljárás alá vontnak felróható – hiányossága általában nem mentesítheti a vállalkozásokat a versenyjogi, fogyasztóvédelmi felelősségre vonás alól. E tekintetben utalni kíván a Versenytanács az Fttv. 14. §-ára, melynek értelmében a vállalkozás a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles, ennek hiányában úgy kell tekinteni, hogy az nem felelt meg a valóságnak. Bár a jelen versenyfelügyeleti eljárásban a Vodafone nem tudta kétséget kizáróan bizonyítani, hogy a kipróbálási időszakban a túlforgalmazás díját nem kívánta érvényesíteni, a jogsértés megállapításához ezen túlmenően a kereskedelmi kommunikációk üzenetének megtevesztésre alkalmasságát is vizsgálni kellene, ettől azonban a Versenytanács az előző pontban írtaknak megfelelően eltekintett.
55. Megjegyzi továbbá a Versenytanács, hogy még amennyiben igazolást nyert volna a Vodafone azon szándéka, hogy a túlforgalmazási díjat a próbaidőszakban felmondással élő fogyasztókkal szemben nem kívánta érvényesíteni, magatartása akkor is megítélhető lenne az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése alapján, tekintettel arra, hogy ezen szándék következetes érvényesítéséről nem gondoskodott megfelelően. Ennek részletes vizsgálatát, az eljárás ezirányú kiterjesztését azonban a Versenytanács az érintett fogyasztói kör nagyságára és az eljárás alá vont által utólag végrehajtott reparációra tekintettel jelen ügyben nem látta szükségesnek.
56. A fentiekre figyelemmel a Versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást a Tpv. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja alapján megszüntette.

## VII.

### Eljárási kérdések

57. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
58. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak: a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
59. Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a) a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg, b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg, c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

60. A Versenytanács megállapította, hogy a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a jelen ügyben fennáll. Az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy
- a kereskedelmi gyakorlat kapcsán alkalmazott kommunikációs eszközök a fogyasztók széles körét érték el,
  - a jogsértéssel érintett terület az ország egész területe,
  - a nettó árbevétel alapján az eljárás alá vont az Fttv. alkalmazása körében jelentős méretű vállalkozásnak minősül.
61. Az eljárást befejező döntést a Tpv. – Fttv. 27. §-a alapján alkalmazandó, jelen eljárás szempontjából irányadó – 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 45 munkanappal meghosszabbítható. Az eljárási határidő a GVH elnökhelyettesének Vj/126-014/2010. sz., és a Versenytanács Vj/126-022/2010. sz. végzésével 45-45 munkanappal meghosszabbításra került. Továbbá, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 33. §-a (3) bekezdésének c) pontja alapján a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő (a jelen eljárásban összességében 69 munkanap) az ügyintézési határidőbe nem számít be. Mindezekre tekintettel az ügyintézési határidő 2011. november 2.
62. A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 72. § (1) bekezdésének a) pontja és 82. §-a biztosítja.

Budapest, 2011. október 4.

Váczai Nóra s.k.  
előadó versenytanács tag

dr. Dobos Gergely s.k.  
versenytanács tag

dr. Zlatarov László s.k.  
versenytanács tag

**1. sz. melléklet:** A Vodafone vizsgált nyilvános internet szolgáltatási díjsomagjainak jellemzői

Díjsomag neve	Díjsomag jellege	Kipróbálási lehetőség	Forgalmi korlát	Túlforgalmazás következménye
Vodafone Internet 1G	nyilvános lakossági / üzleti	igen	1 GB	0,3 Ft / 10 kB (0,31 Ft / 10 kB)
Vodafone Internet 5G	nyilvános lakossági / üzleti	igen	5 GB	0,06 Ft / 10 kB
Vodafone Internet 10G	nyilvános lakossági / üzleti	igen	10 GB	0,06 Ft / 10 kB
Vodafone Internet Szabadon	nyilvános lakossági / üzleti	igen	5 GB	eleinte a túlforgalmazási díjat a Vodafone elengedi, később forgalomlassítást alkalmaz
Internet Basic	nyilvános lakossági / üzleti	igen	2 GB (4 GB)	forgalomlassítás
Internet Medium	nyilvános lakossági / üzleti	igen	6 GB (8 GB)	forgalomlassítás
Internet Extra	nyilvános lakossági / üzleti	igen	12 GB (14 GB)	forgalomlassítás
Vodafone Internet 2 GB	nyilvános üzleti	igen	2 GB	0,125 Ft / 10 kB
Internet Easy	nyilvános lakossági / üzleti	igen	2 GB	forgalomlassítás
Internet Nonstop	nyilvános lakossági / üzleti	igen	8 GB	forgalomlassítás

**2. sz. melléklet:** A Vodafone egyes kommunikációs kampányaiban a kipróbálási lehetőséggel, a túlforgalmazás következményeivel, és ezzel összefüggésben a havi előfizetési díjnak és a küldött SMS-ek díjának számlázásával kapcsolatban adott tájékoztatások

Kam-pány	Kampány időtartama	Érintett díjcsomag	Kipróbálásra vonatkozó információk	Túlforgalmazásra vonatkozó információk	Előfizetési díjra vonatkozó információk	SMS-ek díjára vonatkozó információk
HSDPA Half Price (Szórólap)	2008.10.01 – 2008.12.31	Internet 1 GB, Internet 5 GB, Internet Szabadon	<i>Hátoldalon:</i> Próbáld ki szolgáltatásunkat kötıtségek nélkül! Vodafone Internet 1 GB-os, illetve 5 GB-os csomagjainkkal vagy az Internet Szabadon akcióval biztosan jól választasz, de 3 munkanapon belül indoklás nélkül felmondhatod a szerződést, és az eszköz árát is visszafizetjük.	<i>Hátoldalon:</i> Korlátlan adathasználat az első hónapban. Az első hónapban korlátlan adatfelhasználást biztosítunk számodra Vodafone Internet 1 GB és 5 GB csomagoknál is, hogy kockázat nélkül ráérezz a Neked szükséges csomagméretre, és szükség esetén átválthass az igényeidhez jobban passzoló nagyobb csomagra.; Internet Szabadon akció. Az Internet Szabadon akcióban Fix havi díjért, korlátlanul internetezhetsz normál felhasználás esetén, adatmennyiségi megkötés nélkül!	<i>Főoldalon:</i> Az Internet hősei fél áron, -50% hat hónapig bármely internetcsomag havidíjából, 1.500 Ft havidíjtól.  <i>Apró betűvel:</i> Az első 6 hónapban a havidíj fele kerül kiszámlázásra.  <i>Hátoldalon:</i> Internet fél évig fél áron új Vodafone Internet 1GB-os, 5 GB-os és Internet Szabadon csomagoknál; Első 6 hónap havidíja csak 1.500 Ft a Vodafone 1 GB csomagban. Az első 6 hónap után a havidíj csak 3.000 Ft a Vodafone Internet 1 GB-os, 5.000 Ft a Vodafone Internet 5 GB-os csomagban, illetve mindössze 6.000 Ft az Internet Szabadon csomagban.	---
HSDPA Half Price (Prospektus, 7-8. o.)	2008.10.01 – 2008.12.31	Internet 1 GB, Internet 5 GB, Internet Szabadon	Próbáld ki szolgáltatásunkat kötıtségek nélkül! A Vodafone Internettel biztosan jól választasz, de 3 munkanapon belül indoklás nélkül felmondhatod a szerződést, és az eszköz árát is visszafizetjük. (A próbaidőszak alatt küldött SMS-ek díja a szerződésbontás esetén is számlázásra kerül.); Nincsenek kötıtségek. Ki tudod próbálni minőségi szolgáltatásunkat, hiszen 3 munkanapon belül visszahozhatod.	Ráadásaként az első hónapban korlátlan adatfelhasználást biztosítunk Számodra Vodafone Internet 1 GB és 5 GB csomagoknál, hogy kockázat nélkül ráérezz a Neked szükséges csomagméretre, és szükség esetén átválthass az igényeidhez jobban passzoló, nagyobb csomagra.; Nálunk mindig nyomon követheted aktuális forgalmadat, melyet lekérdezhetsz SMS-ben. Csak küldd el a „NET” szót a Vodafone Mobile Connect program segítségével SMS-ben a 1751-re! Internet Szabadon. Szeretnél korlátlanul internetezni, adatmennyiségi megkötés nélkül, fél évig csak havi 3 000 Ft-ért? Korlátlan. Így nem kell azzal törődnöd, milyen gyakran és mennyit használod az internetet.; Az Internet Szabadon akcióban fix havidíjért, korlátlanul internetezhetsz, adatmennyiségi megkötés nélkül! A hálózat védelme érdekében a számlázási ciklusban elért 5 GB-nál nagyobb adatforgalom esetén a szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális terheltségétől függően lassíthatja az adatforgalmat.	Szélessáv most fél évig fél áron! Új előfizetés esetén most fél éven keresztül elengedjük a havi díjad felét a Vodafone Internet Csomagoknál.; Internet Szabadon. Szeretnél korlátlanul internetezni, adatmennyiségi megkötés nélkül, fél évig csak havi 3 000 Ft-ért? Kiszámítható havi díj. Hogy ne kelljen félni a havi díjon felüli, további költségektől.	A próbaidőszak alatt küldött SMS-ek díja a szerződésbontás esetén is számlázásra kerül.

Kam-pány	Kampány időtartama	Érintett díjcsomag	Kipróbálásra vonatkozó információk	Túlforgalmazásra vonatkozó információk	Előfizetési díjra vonatkozó információk	SMS-ek díjára vonatkozó információk
Internet fél áron	2009.02.16 - 2009.04.30	Internet 1G, Internet 5G, Internet Szabadon	<i>Hátoldalon:</i> Próbáld ki szolgáltatásunkat kööttségek nélkül! Vodafone Internet 1G, 5G vagy az Internet Szabadon csomagunkkal biztosan jól választasz, de 3 munkanapon belül indoklás nélkül felmondhatod a szerződést, így az eszköz árát is visszafizetjük.	<i>Hátoldalon:</i> Netezz korlátlanul! Az Internet Szabadon csomagunkkal fix havi díjért, korlátlan adatforgalommal internetezhetsz! A hálózat védelme érdekében, számlázási ciklusban elért 5GB-nál nagyobb adatforgalom esetén a szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális terheltségétől függően lassíthatja az adatforgalmat.; Korlátlan adathasználat az első hónapban. Az első hónapban korlátlan adatfelhasználást biztosítunk Számodra Vodafone Internet 1G és 5G csomagoknál is, hogy kockázat nélkül ráérezz a Neked szükséges csomagméretre, és szükség esetén átválthass az igényeidhez jobban passzol nagyobb csomagra.  <i>Apró betűvel:</i> Az első hónap után a havidíjban foglalt adatforgalom felett a Vodafone Internet 1G csomagnál 0,3 Ft / 10 kB, az 5G csomagnál pedig 0,06 Ft / 10 Kb a díjazás.	<i>Főoldalon:</i> Internet fél áron, 1.500 Ft-os havidíjtól. Minden Internet csomag az első 3 hónapban fél áron.  <i>Hátoldalon:</i> Internet 3 hónapig fél áron. Az első 3 hónap havidíja csak 1.500 Ft a Vodafone Internet 1G, 2.500 Ft a Vodafone Internet 5G illetve, mindössze 3.000 Ft az Internet Szabadon csomagban.	<i>Hátoldalon, apró betűvel:</i> A visszavásárlási időszakban küldött SMS-ek díját a 3 munkanapon belül történő szerződésbontás esetén is kiszámlázzuk.
Vágd zsebre az Internetet	2009.05.02 - 2009.07.31	Internet Basic, Internet Medium, Internet Extra	<i>Hátoldalon:</i> Próbáld ki szolgáltatásunkat kööttségek nélkül! 3 munkanapon belül indoklás nélkül felmondhatod a szerződést és az eszköz árát is visszafizetjük.	<i>Hátoldalon:</i> Táblázat a Basic / Medium / Extra jellemzőiről, feltüntetve a csomagban foglalt belföldi adatmennyiséget (2 / 6 / 12 GB) és a csomagban foglalt belföldi adatmennyiség feletti díját (0 Ft). A csomagban foglalt adatforgalom felett a letöltési / feltöltési sebesség 64 / 16 kbit/s az adott számlázási ciklus lezárultáig.	<i>Főoldalon:</i> Használd bármennyit és fizess csak a havidíjadat! Internet Basic 2.000 Ft/hó.  <i>Hátoldalon:</i> Internet csomagok, fix havidíjjal. Váratlan költségek nélkül, szabadon böngészhetsz!; Vásárolj most és július 31-ig csak a havidíjad felét kell kifizetned! Így akár már havi 2.000 Ft-tól internetezhetsz.; Táblázat a Basic / Medium / Extra jellemzőiről, feltüntetve az akciós és a normál havidíjat.  <i>Apró betűvel:</i> 2009. július 31-e után kötött szerződésekre a havidíj kedvezmény már nem vonatkozik. 2009 augusztusában kezdődő számlaciklusban már a teljes havidíj kerül kiszámlázásra.	<i>Hátoldalon, apró betűvel:</i> A próbaidőszak alatt küldött SMS-ek díja a szerződésbontás esetén is számlázásra kerül.



Kam-pány	Kampány időtartama	Érintett díjcsomag	Kipróbálásra vonatkozó információk	Túlforgalmazásra vonatkozó információk	Előfizetési díjra vonatkozó információk	SMS-ek díjára vonatkozó információk
Bekap-csoltuk	2010.01.02-től	<i>Főoldalon:</i> n.a.; <i>Hátoldalon:</i> Internet 1G	<i>Főoldalon:</i> 7 napos kipróbálási lehetőség <i>Apró betűvel:</i> Az előfizető a 7 napos visszavásárlási időszakban (szerződéskötéstől számított) bonthatja a szerződést a feltételes kedvezmény és a kötbér kifizetése nélkül, de erre az időszakra a tört havidíj és a küldött SMS-ek díja kiszámlázásra kerül.	<i>Hátoldalon, apró betűvel:</i> 1 GB belföldi havi adatforgalmat tartalmaz, e fölött a túlforgalmazási díj 0,31 Ft / 10 kB. Vodafone Internet 1G tarifacsomag esetén a belföldi internet forgalomra maximum bruttó 15.000 Ft-ot számláz a Vodafone (a havidíjjal együtt) az előfizetői szerződés ideje alatt minden számlázás alkalmával (azaz a törtidőszakban is), akkor is, ha a csomagban foglalt adatmennyiséget túllépő forgalom ennél nagyobb összeget indokolna.	<i>Főoldalon:</i> Alacsony havidíj, akár családi kedvezménnyel is; Árgarancia. <i>Apró betűvel:</i> A szerződés időtartama alatt a normál havidíj garantáltan nem emelkedik.; Az előfizető a 7 napos visszavásárlási időszakban (szerződéskötéstől számított) bonthatja a szerződést a feltételes kedvezmény és a kötbér kifizetése nélkül, de erre az időszakra a tört havidíj és a küldött SMS-ek díja kiszámlázásra kerül. <i>Hátoldalon:</i> Internet 1.200 forintért. Új Internet 1G előfizetés havidíja 3 hónapig 1.200 Ft; 4. hónaptól a havidíj 2.400 Ft. <i>Apró betűvel:</i> A Vodafone Internet 1G csomag havidíja az első három hónapban 1.200 Ft, a 4. hónaptól 2.400 Ft.	<i>Főoldalon, apró betűvel:</i> Az előfizető a 7 napos visszavásárlási időszakban (szerződéskötéstől számított) bonthatja a szerződést a feltételes kedvezmény és a kötbér kifizetése nélkül, de erre az időszakra a tört havidíj és a küldött SMS-ek díja kiszámlázásra kerül.
1 évig fix áron	2010.03.12-től	Internet Easy, Internet Nonstop	<i>Hátoldalon:</i> Kööttségek nélkül. Próbáld ki nyugodtan a Vodafone Internetet, mert szerződésedet 7 napon belül díjmentesen felbonthatod. A próbaidőszak alatt a normál havidíj időarányosan kiszámlázásra kerül.	<i>Hátoldalon:</i> Internet Easy - Alkalmankénti böngészéshez. Időnkénti internetezésre alkalmas kisebb csomagunk túlforgalmazási díj nélkül; Internet Nonstop - Gyakori böngészéshez. Nagyobb bennefoglalt adatmennyiséget tartalmazó csomagunk túlforgalmazási díj nélkül.; Táblázat az Easy / Nonstop jellemzőiről, feltüntetve a csomagban foglalt havi belföldi adatmennyiséget (2 / 8 GB) és a túlforgalmazási díjat (0 Ft). A csomagban foglalt belföldi adatmennyiség felett a le- / feltöltési sebesség 128 / 128 kbit/s az adott számlázási ciklus lezárultáig.	<i>Főoldalon:</i> Internet fix áron: 2.500 Ft/hó. 12 hónapig kedvezményes áron. <i>Hátoldalon:</i> Netezz 1 évig fix áron!; Internet Easy - Alkalmankénti böngészéshez. A csomag havidíja az első évben 2.500 Ft.; Internet Nonstop - Gyakori böngészéshez. A csomag havidíja az első évben 5.000 Ft.; Táblázat az Easy / Nonstop jellemzőiről, feltüntetve az akciós és a normál havidíjat, illetve a családi kedvezményt.; A próbaidőszak alatt a normál havidíj időarányosan kiszámlázásra kerül.	---

Kam-pány	Kampány időtartama	Érintett díjcsomag	Kipróbálásra vonatkozó információk	Túlforgalmazásra vonatkozó információk	Előfizetési díjra vonatkozó információk	SMS-ek díjára vonatkozó információk
Megosztó	2010.03.12-től	Internet Easy, Internet Nonstop	<i>Hátoldalon:</i> Kööttségek nélkül. Próbáld ki nyugodtan a Vodafone Internetet, mert szerződésedet 7 napon belül díjmentesen felbonthatod. A próbaidőszak alatt a normál havidíj időarányosan kiszámlázásra kerül.	<i>Hátoldalon:</i> Internet Easy - Alkalmankénti böngészéshez. Időnkénti internetezésre alkalmas kisebb csomagunk túlforgalmazási díj nélkül; Internet Nonstop - Gyakori böngészéshez. Nagyobb bennefoglalt adatmennyiséget tartalmazó csomagunk túlforgalmazási díj nélkül.; Táblázat az Easy / Nonstop jellemzőiről, feltüntetve a csomagban foglalt belföldi adatmennyiséget (2 / 8 GB) és a túlforgalmazási díjat (0 Ft). A csomagban foglalt belföldi adatmennyiség felett a le- / feltöltési sebesség 128 / 128 kbit/s az adott számlázási ciklus lezárultáig.	<i>Főoldalon:</i> Internet Easy 2.500 Ft/hó, 1 évig garantált áron!  <i>Hátoldalon:</i> Válaszd megújult Internet csomagjainkat és netezz 1 évig kedvezményes havidíjjal!; Internet Easy - Alkalmankénti böngészéshez. A csomag havidíja az első évben 2.500 Ft.; Internet Nonstop - Gyakori böngészéshez. A csomag havidíja az első évben 5.000 Ft.; Táblázat az Easy / Nonstop jellemzőiről, feltüntetve az akció és a normál havidíjat, illetve a családi kedvezményt.; A próbaidőszak alatt a normál havidíj időarányosan kiszámlázásra kerül.	---
Nonstop éden	2010.09.20-tól	<i>Főoldalon:</i> Internet Nonstop;  <i>Hátoldalon:</i> Internet Easy, Internet Nonstop	<i>Hátoldalon:</i> Kööttségek nélkül. Próbáld ki nyugodtan a Vodafone Internetet, mert szerződésedet 3 napon belül díjmentesen felbonthatod. A próbaidőszak alatt küldött SMS-ek, és a normál havidíj időarányos része a szerződésbontás esetén számlázásra kerül.	<i>Főoldalon:</i> Havonta 8 GB adatforgalom havi 6.000 Ft-ért.  <i>Hátoldalon:</i> Internet Easy - Alkalmankénti böngészéshez. Túlforgalmazási díj nélkül, gondtalan netezést biztosít.; Internet Nonstop - Gyakori böngészéshez. A benne foglalt 8 GB-os adatmennyiség intenzív használatot tesz lehetővé, túlforgalmazási díj nélkül - és az adatforgalom típusát sem korlátozzuk.; Táblázat az Easy / Nonstop jellemzőiről, feltüntetve a csomagban foglalt havi belföldi adatmennyiséget (2 / 8 GB) és a túlforgalmazási díjat (0 Ft).	<i>Főoldalon:</i> Havonta 8 GB adatforgalom havi 6.000 Ft-ért.  <i>Hátoldalon:</i> Táblázat az Easy / Nonstop jellemzőiről, feltüntetve a havidíjat.; A próbaidőszak alatt küldött SMS-ek, és a normál havidíj időarányos része a szerződésbontás esetén számlázásra kerül.	<i>Hátoldalon:</i> A próbaidőszak alatt küldött SMS-ek, és a normál havidíj időarányos része a szerződésbontás esetén számlázásra kerül.