



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-88/2008/033.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **TvNetWork Telekommunikációs Szolgáltató Nyrt.** Budapest ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban - tárgyaláson kívül - meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, a TvNetWork Telekommunikációs Szolgáltató Nyrt. a 2007. évben egyes szórólapjain és internetes honlapján a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott az elektronikus számla igénybevételének lehetőségéről és az ezzel elérhető díjkedvezményről.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni.

I n d o k o l á s

1. A Gazdasági Versenyhivatal versenyfelügyeleti eljárást indított a TvNetWork Telekommunikációs Szolgáltató Nyrt. ellen, annak vizsgálatára, hogy az eljárás alá vont megsértette-e a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit az ügyfeleinek a kábeltelevízió szolgáltatása díjának megfizetése kapcsán, így különösen az elektronikus számlázási rendszerre való áttérés kedvezménye igénybevételének feltételeiről és az ezzel kapcsolatos hűségkötelezettségről adott tájékoztatásaival.

I.

Az eljárás alá vont

2. A 2000-ben létrejött eljárás alá vont fő tevékenysége a vezetékes távközlés. 2001 májusában kezdte meg az internet szolgáltatást 3 megyében, amelyet 2002-ben az internet alapú, ún. VoIP technológiájú telefonálással egészített ki. 2003-ban elindította az ugyanerre a technológiára épülő „hagyományos” kábeltelefonos, valamint kábeltelevízió szolgáltatását. Jelenleg 5 megyében és Budapesten nyújt telekommunikációs szolgáltatásokat. 2007. évi nettó árbevétele 2.983.750.000 Ft volt.

II. Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

3. Az elektronikus számla a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény, az általános forgalmi adóról szóló 1992. évi LXXIV. törvény és az elektronikus számlával kapcsolatos egyes rendelkezésekről szóló 46/2007. (XII. 29.) PM rendelet előírásainak megfelelően meghatározott tartalommal bíró számla vagy egyszerűsített számla, amelyet elektronikus formában, legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyeggel ellátva [nyílt kulcsú titkosítással készült, ún. PKI számla (PKI: Public Key Infrastructure)], vagy zárt elektronikus adatsere rendszer [ún. EDI rendszer (EDI: Electronic Data Interchange)] alkalmazásával bocsátottak ki. Az ún. PKI számla esetében az elektronikus aláírás igazolja hitelesen a számla kibocsátójának személyét, biztosítja a számla hitelességét, és tartalmának megváltoztathatatlanságát, sértetlenségét, míg az időbélyeg igazolja a számla kiállításának időpontját. Az ún. EDI rendszerben kiállított számla esetében a hitelességet, a tartalom megváltoztathatatlanságát, sértetlenségét, illetve a kiállítás időpontját a zárt rendszer és a számla kibocsátója és a számla címzettje közötti szerződés, és ezek biztonsági követelményei biztosítják.

A számítógéppel készített számla – amennyiben nem rendelkezik a hitelesítéshez szükséges, fent megnevezett kellékekkel – papír alapú számlának minősül, így annak jogszerű továbbítása a fogyasztók részére csak papír formában lehetséges.

4. Az eljárás alá vont 2007. július 1-jétől tervezte az elektronikus számlázás lehetőségével való élés biztosítását, azonban ez az időpont technikai okokból 2007. november 21-re módosult. Ekkortól került volna sor bruttó 200 Ft felszámítására, ha a fogyasztó papír alapú számlát igényel, illetve további bruttó 200 Ft felszámítására, ha a díjat sárga csekken fizeti meg. Az ÁSZF ehhez szükséges módosítására azonban sem 2007. július 1-jével, sem 2007. november 21-ével nem került sor.

5. Az eljárás alá vont ugyanakkor már a 2007. április 6. és május 31. közötti időszakban megtartott „Most megéri hűségese lenni” akció kapcsán arról adott tájékoztatást, hogy az akciós árak átutalás esetén érvényesek, csekkes fizetés esetén ugyanakkor további havi bruttó 200 Ft-ot kell fizetnie a fogyasztónak.

A különböző kábeltelevíziós csomagokat, az azokkal kapcsolatos akciót népszerűsítő szórólapban az alábbi tájékoztatás szerepelt:

Az akció 2007. április 6-tól 2007. május 31-ig érvényes. A feltüntetett árak bruttó árak. Az akció 12 hónap hűség szerződéssel vehető igénybe. 12 hónap hűségnyilatkozat esetén a belépési díj 0 Ft. A kedvezményes időszak alatt a szolgáltatás variációk havidíja összetételtől függően 685/7850/8850/9850 Ft. Az akció ideje alatt a Szolgáltató a kábelmodem bérleti díját elengedi. Az árak átutalás esetén érvényesek, csekkes fizetés esetén bruttó +200 Ft/hó. A hirdetés nem minősül ajánlattételnek. A tájékoztatás nem teljes körű, az akció feltételeiről érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon vagy a 1289-es telefonszámon.

6. Ezen túlmenően az eljárás alá vont internetes honlapján a 2007. július 1-jétől igénybe vehető elektronikus számláról és az ahhoz kapcsolódó kedvezményről tájékoztatta a fogyasztókat:

Sorbanállás és számlaköltségek nélkül!

Új szolgáltatásunk bevezetését ügyfeleink igényeihez igazítottuk, megtalálva azokat a lehetőségeket, amellyel kényelmesebb és kedvezőbbé tehetjük eddigi fizetési szokásait.

Örömmel tájékoztatjuk, hogy a TvNetwork Nyrt. egy új szolgáltatással bővíti eddigi számlázási rendszerét. 2007. július 1-től minden előfizetőnk elektronikus számlát kaphat, melyet az Ön által megadott e-mail címre küldünk ki. Azon ügyfeleink, akik eddig csekken kapták havi számlájukat és 200 Ft-os pluszköltséget fizettek, most megtakaríthatják az eddigi 200 Ft-os számladíjat! Továbbá azon ügyfeleink, akik szerződésükben hozzájárultak az új számlázási rendszer elfogadásához, a következő számlát már elektronikusan kaphatják, miután regisztráltak honlapunkon.

Miért jó ez Önnek?

Amennyiben eddig havi 200 Ft-os számlázási díjat fizetett, számlaköltségeit megspórolva, évi 2400 Ft-ot takaríthat meg eddigi költségeiből. Mindezt egy gombnyomásra. Weboldalunkon 'e-számla' regisztrációja után gyorsan, egyszerűen áttérhet új számlázási rendszerünkre, ehhez csak lépjen be elektronikus ügyfélszolgálatunkba [itt!](#)

...

Hogyan vehetem igénybe az elektronikus számlázást?

Önnek nem kell mást tennie, mint a honlapunk [e-számla](#) menüpontjára kattintva kitölti a regisztrációhoz szükséges ügyfél adatokat és megadja azt az e-mail címet, melyre az elektronikus számlákat küldhetjük. Ezek után Ön minden hónap 10-ig megkapja az elektronikus számlát, a regisztrációkor megadott e-mail címre. A folyószámla-vezető bankját felkeresve csoportos megbízást adhat a számla ily módon történő kiegyenlítésére, illetve internet-bank szolgáltatással akár otthonából is kényelmesen utalhat, elkerülve a postai befizetéssel járó nehézségeket.

7. Hasonló tájékoztatást adott az előfizetőknek megküldött direct mail is. A levél az alábbiakat tartalmazta:

Kedves Ügyfelünk!

Örömmel tájékoztatjuk, hogy a TvNetwork Nyrt. egy új szolgáltatással bővíti eddigi számlázási rendszerét. 2007. július 1-től minden előfizetőnk elektronikus számlát kaphat, melyet az Ön által megadott e-mail címre küldünk ki. Azon ügyfeleink, akik eddig csekken kapták havi számlájukat és 200 Ft-os pluszköltséget fizettek, most megtakaríthatják az eddigi 200 Ft-os számladíjat! Továbbá azon ügyfeleink, akik szerződésükben hozzájárultak az új számlázási rendszer elfogadásához, a következő számlát már elektronikusan kaphatják, miután regisztráltak honlapunkon.

Új szolgáltatásunk bevezetését ügyfeleink igényeihez igazítottuk, megtalálva azokat a lehetőségeket, amellyel kényelmesebbé és kedvezőbbé tehetjük eddigi fizetési szokásait.

...

Hogyan vehetem igénybe az elektronikus számlázást?

Önnek nem kell mást tennie, mint a www.tvnetwork.hu honlapunk e-számla menüpontjára kattintva kitölti a regisztrációhoz szükséges ügyfél adatokat és megadja azt az e-mail címet, melyre az elektronikus számlákat küldhetjük. Ezek után Ön minden hónap 10-ig megkapja az elektronikus számlát, a regisztrációkor megadott e-mail címre. A folyószámla-vezető bankját felkeresve csoportos megbízást adhat a számla ily módon történő kiegyenlítésére, illetve internet-bank szolgáltatással akár otthonából is kényelmesen utalhat, elkerülve a postai befizetéssel járó nehézségeket.

Miért jó ez Önnek?

Amennyiben eddig havi 200 Ft-os számlázási díjat fizetett, számlaköltségeit megspórolva, évi 2400 Ft-ot takaríthat meg eddigi költségeiből. Mindezt egy gombnyomásra. A www.tvnetwork.hu internétes oldalunkon 'e-számla' regisztrációja után gyorsan, egyszerűen áttérhet új számlázási rendszerünkre!

Amennyiben további kérdése merülne fel, ügyfélszolgálatunk a 1289-es számon várja hívását!...

8. Az eljárás alá vont 2008. július 10-i nyilatkozatából megállapíthatóan a fogyasztóknak ténylegesen lehetőségük volt arra, hogy azt eljárás alá vont által felkínált internetes felületen áttérjenek az e-számlázásra, anélkül, hogy az eljárás alá vont az ÁSZF módosítását bejelentette volna a Nemzeti Hírközlési Hatóságnak [„...a tervezett módosításról az Előfizetők tájékoztatást kaptak, sajnos (a módosítás visszavonása miatt) tévesen. Társaságunk ezt követően mindent megtett annak érdekében, hogy az Előfizetők ebből eredő kellemetlenségeit enyhítse. Ügyfélszolgálatunkon megfelelően tájékoztatták Ügyfeleinket az e-számlázás igénybevételének feltételeiről és minden Előfizetőknek, aki a téves tájékoztatás miatt tért át mégis az elektronikus számlázásra (ez ügyfélszolgálaton keresztül nem, csak az internetes felületen lehetséges), természetesen módosítottuk a szerződését és kiküldtük a papíralapú számlákat visszamenőleg is mindenféle díjazás vagy egyéb hátrányos következmény nélkül”].

9. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 130.§-ának (1) bekezdése előírja, hogy az előfizetői szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozóan általános szerződési feltételeket köteles készíteni. A (3) bekezdés értelmében az általános szerződési feltételek módosítását a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően nyilvánosságra kell hozni, a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni. A (4) bekezdés szerint a hatóság az általános szerződési feltételeknek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak való megfelelését a piacfelügyelet keretében rendszeresen vizsgálja.

A jelen esetben a Nemzeti Hírközlési Hatóság megkeresésére csak a módosítás módosított tervezett időpontjához, 2007. november 21-hez kapcsolódóan került sor, amikortól az eljárás alá vont oly módon kívánta módosítani az ÁSZF-et, hogy bevezeti a papíralapú számla kiállítása esetén, valamint a papír alapú számlához mellékelt készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk) kiállítása esetén felszámítandó 200-200 Ft-os díjat. Az elképzelések szerint az elektronikus számlázást kérő ügyfelek (új és meglévő ügyfelek egyaránt) ezt a 200-200 Ft-os díjat mint kedvezmény megkaphatták volna.

10. A Nemzeti Hírközlési Hatósághoz 2007. november 5-én kezdeményezés érkezett az eljárás alá vont ÁSZF-módosítása miatt piacfelügyeleti eljárás megindítására. Az ÁSZF módosítás szerint a szolgáltató a papír alapú számláért bruttó 200 Ft díjat, a sárga csekkért további bruttó 200 Ft díjat akart felszámítani az előfizetőinek. A Nemzeti Hírközlési Hatóság megállapította, hogy a jogsértés nem az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény hatálya alá tartozik, így 2007. november 14-én közvetlen egyeztetést kezdeményezett az eljárás alá vonttal, javasolva a módosítás visszavonását, jelezve, hogy ennek hiányában a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hatósághoz fog fordulni. Az eljárás alá vont ezt követően közölte, az ÁSZF tervezett módosítását visszavonja, s a tervezett díjakat más módon fogja bevezetni. Ügyfeleit 2008. november 16-i keltezésű levélben értesítette arról, hogy az ÁSZF-nek 2007. november 21-től hatályba lépő módosításai közül nem lépteti hatályba a papíralapú számla kiállítása esetén, valamint papíralapú számlához mellékelt készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk) kiállítása esetén felszámítandó 200-200 forintra vonatkozó változásokat.

11. Ezt megelőzően, a 2007. október 20-tól indult „Mindenkinek jó” akcióhoz kapcsolódóan az eljárás alá vont szolgáltatásait népszerűsítő szórólapban egyebek között az alábbi tájékoztatás szerepelt:

Az akció 2007. október 20-tól visszavonásig érvényes. A feltüntetett árak bruttó árak. A szórólapon feltüntetett kedvezmények 2 éves hűségnyilatkozat esetén érvényesek. Az akció 1 éves hűségnyilatkozattal is igényelhető. Hagyományos papírszámla igénylése esetén +200

Ft/hó (bruttó), készpénz-átutalási megbízással (sárga csekken) történő díjfizetés esetén további bruttó 200 Ft/hó. A hirdetés nem minősül ajánlattételnek. A tájékoztatás nem minősül teljes körű, az akció feltételeiről érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon vagy a 1289-es telefonszámon. Részletekért látogasson megújult weboldalunkra!
www.tvnetwork.hu

12. Az eljárás alá vont előadásából megállapíthatóan a 2007. november 21-től tervezett, de meg nem valósult ÁSZF módosítást megelőző 30-40 nappal korábban szórólap, levélborítékon elhelyezett reklám és direct mail került alkalmazásra, amelyek az alábbiak szerint arra hívták fel a fogyasztók figyelmét, hogy e-számla esetén évi több ezer Ft-ot takaríthatnak meg.

13. A szórólap az alábbiakat tartalmazta:

Takarítson meg évente akár 4800 Ft-ot!

Hogyan?

Átutalással és elektronikus számlával!

Miért jó, ha Ön ÁTUTALÁSOS fizetési módot választ?

- Nem kell a postára menni a csekkekkel
- Nincs sorban állás, idegeskedés
- Csoportos beszedési megbízással az átutalás automatikus, Internet-bank szolgáltatás mellett Ön kezdeményezheti azt akár otthonról is
- Készpénz nélküli számlafizetés
- Biztonságos, mert csak az Ön által megszabott összeghatárig történhet átutalás az Ön számlájának terhére – nincs túlfizetés
- Terhelés előtt a szolgáltató számlaértesítőt küld az átutalás tényéről, szükség esetén az átutalás letiltható
- Akcióinkban további 200 Ft árengedményt adunk akciók árainkhoz képest is, így évente 2400 Ft-ot megtakaríthat!

Mi az ELEKTRONIKUS SZÁMLA?

Az elektronikus számla egy olyan bizonylat, amely fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyeggel ellátott adat formájában kerül kiküldésre az ügyfél elektronikus postaládájába és teljes mértékben megfelel a számlára vonatkozó előírásoknak.

Az elektronikus számla előnyei:

- Nem kell bajlódnia a csekkekkel, nem kell a postásra várnia
- Akcióinkban további 200 Ft árengedményt adunk akciók árainkhoz képest is, így évente további 2400 Ft-ot megtakaríthat!
- Gyors, pontos számlaértesítés

Átutalásos fizetési mód és e-számla igénylésével Ön évente 4800 Ft-ot takaríthat meg! Önnek mit enged a pénztárcája? További információért keresse fel helyi ügyfélszolgálatunkat, hívja a 1289-et, vagy kattintson a www.tvnetwork.hu oldalra.

14. A levélboríték a következőkről tájékoztatta a fogyasztókat:

Eleje:

A sárga csekk ideje lejárt!

Felejtse el a sorbanállást, válassza a gyorsabb, kényelmesebb, biztonságosabb e-számlát és takarítson meg több ezer forintot évente!

Kábeltelevízió Internet Kábeltelefon www.tvnetwork.hu

Hátulja:

A sárga csekk ideje lejárt! Felejtse el a sorbanállást, válassza a gyorsabb, kényelmesebb, biztonságosabb e-számlát és takarítson meg több ezer forintot évente!

15. A fogyasztókhöz eljuttatott direct mail az alábbiakat közölte:

Tisztelt Előfizetőnk!

Jelen e-mailunk mellékleteként küldjük Önnek az esedékes havi előfizetési díjról szóló elektronikus számlát.

Tájékoztatjuk, hogy Önnek 0 Ft lejárt fizetési határidejű tartozása van.

Emlékeztetjük az e-számláról:

...

Miért jó ez Önnek?

Amennyiben eddig havi 200 Ft-os számlázási díjat fizetett, számlaköltségeit megspórolva, évi 2400 Ft takaríthat meg eddigi költségeiből. Mindezt egy gombnyomásra. A www.tvnetwork.hu internetes oldalunkon "e-számla" regisztrációja után gyorsan, egyszerűen áttérhet új számlázási rendszerünkre!

...

Az elektronikus számlázással kapcsolatos kérdéseket az Általános Szerződési Feltételek szabályozzák, melyet megtalál honlapunkon (www.tvnetwork.hu).

16. Az elektronikus számlázásra vonatkozó előírásokat jelenleg az eljárás alá vont ÁSZF-jének 19.3. pontja szabályozza, amely szerint

- a Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát, vagy elektronikus számlát bocsát ki az Előfizető számára,
- a Szolgáltató az Előfizetővel történő előzetes szerződés alapján elektronikus úton is bocsáthat ki számlát. Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanágát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, törlés vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor és a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt is biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat (1992. évi LXXIV. törvény 13.§-ának (1) bekezdésének 16-17. pontja alapján), amelyeket a papíralapon kibocsátott számla,
- az elektronikus számla igényelhető az előfizetői szerződés megkötésekor, az előfizetői szerződés módosítása keretében és az elektronikus ügyfélszolgálaton,
- az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen egy állandó e-mail címmel,
- az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül,
- az elektronikus számlázás esetén a számlázás jellegéből adódóan az Előfizető postai úton számlát és mellékelten befizetési csekket (sárga csekket) nem kap, így a teljesítés banki átutalással, postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató kizárólag az ügyfélszolgálati helyiségében elfogad készpénzes teljesítést is.

17. Az eljárás alá vont az elektronikus számlázás kapcsán igénybe vehető kedvezményeket jelenleg csak hűség szerződés vállalása esetén nyújtja. Ennek megfelelően pl. a 2007. december 20-án indult „Mindenkinek jó (Tibi csokoládéval)” akcióhoz kapcsolódóan az eljárás alá vont szolgáltatásait népszerűsítő szórólap arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy a szórólapon feltüntetett árak 1 éves hűségnyilatkozat aláírása esetén és e-számla igénylésével érvényesek. A szórólap utolsó, az eljárás alá vont weboldalát népszerűsítő oldala, a weboldalt megjelenítve az e-számla kapcsán tartalmazta, hogy

amennyiben eddig havi 200 Ft-os számlázási díjat fizetett, számlaköltségeit megspórolva, évi 2400 Ft-ot takaríthat meg.

III. Az eljárás alá vont előadása

18. Az eljárás alá vont előadta,

- a jogsértést elismeri,
- jóhiszeműen járt el,
- a tervezett ÁSZF módosítást és ezáltal a számla előállítási díj bevezetését visszavonta, s ezzel elhárította azt, hogy több versenytársához hasonlóan jogellenesen számoljon fel díjat egy ingyenesen biztosítandó szolgáltatásért, nevezetten a számla kiállításáért. Azért vonta vissza a 2007. november 21-re tervezett ÁSZF módosítás hatálybaléptetését, mert felmerült a gyanú, hogy jogsértést követne el a papír alapú számlára vonatkozó díjak bevezetésével, s ezáltal jogosulatlanul róna terhet ügyfeleire. Amint lehetett, előfizetőit a módosítás visszavonásáról értesítette.

Az eljárás alá vont kérte, hogy a Versenytanács tekintsen el a bírság kiszabásától, előadva,

- a jogsérelem súlya csekély volt,
- mindvégig maradéktalanul együttműködött a Gazdasági Versenyhivatallal,
- vele szemben jogsértés megállapításával záruló versenyfelügyeleti eljárás még nem került lefolytatásra,
- piaci és anyagi előnyhöz nem jutott a kifejtett magatartás révén,
- ügyfelei nem károsodtak, anyagi sérelmet nem szenvedtek, mivel utóbb mindenki számára térítésmentesen kiállította a papír alapú számlákat,
- a sérelem egyfajta ellentételezéseként az ügyfelek részt vehettek olyan akcióban, amelyből eredetileg kizárásra kerültek volna, igény esetén módosíthaták a számlázási módon és visszatérhetnek a papíralapú számlázásra, továbbá 200 Ft kedvezményben részesülhetett az, aki a vizsgált magatartással összefüggésben panaszt nyújtott be az eljárás alá vonthoz, valamint méltányossági alapon hűség szerződés esetén is biztosította a felmondási jogot azon ügyfelek számára, akik sérelmezték az elektronikus számlával kapcsolatos korábbi tájékoztatást.

IV. Jogi háttér

19. A Tpvt. 8.§-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének c) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről - így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről - megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak,

A Tpvt. 9.§-a szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.

A Tpvt. 77.§-a (1) bekezdésének d), f) és h) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában d) megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, f) megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását, h) elrendelheti a megtévesztésre alkalmas tájékoztatással kapcsolatban helyreigazító nyilatkozat közzétételét.

Az eljáró versenytanács a Tpv. 78.§-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

V.

A Versenytanács döntése

20. A Tpv. III. fejezetének célja a fogyasztók döntési szabadságának mint védett jogi tárgyának az áruk, illetve szolgáltatások közötti választással összefüggésben történő védelmezése, tilalmazva, hogy a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolása révén a gazdasági verseny sérelmet szenvedjen. A Tpv. III. fejezete a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát.

21. A fogyasztók felé irányuló tájékoztatásokkal kapcsolatban általánosan érvényesülő követelmény, hogy azok pontosak és valóságosak legyenek, ne adjanak irreális képet az adott termékről (áruról, szolgáltatásról).

22. A vállalkozások nemcsak azon fogyasztók vonatkozásában tanúsíthatnak jogsértő magatartást, akik még nem ügyfeleik, hanem azok irányában is, akik már ügyfeleik. A jogsértés (pl. a fogyasztók megtévesztése) a már meglévő ügyfelek vonatkozásában is, ezen ügyfelek döntéseinek tisztességtelen befolyásolása által is megvalósítható. Mindazonáltal a Tpv. alkalmazásakor e körben is követelmény, hogy a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartásnak oly módon kell megvalósulnia, hogy az egyben alkalmas legyen más versenytársak érdekeinek veszélyeztetésére, a piaci viszonyok torzítására.

A jelen esetben a Versenytanács a rendelkezésére álló információk alapján nem látta egyértelműen igazoltnak, hogy az eljárás alá vont vizsgált, már meglévő ügyfeleit célzó magatartása a fogyasztók megtévesztése mellett a piaci viszonyok torzítására is alkalmas lett volna, így különösen azért, hogy a fogyasztók versenytársak, illetőleg a versenytársak versenyző termékei közötti választása kapcsán érvényesülést kívánó fogyasztói döntési szabadságot tisztességtelenül befolyásolták volna.

Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács nem értékelte azon tájékoztatásokat, amelyeket célzottan már meglévő ügyfelekhez juttatott el az eljárás alá von, így a direct mail-eket (7.és 15. pont), illetve a levélborítékot (14. pont).

23. A jelen eljárásban érdemben vizsgált tájékoztatások egy része szórólapként került közlésre a fogyasztókkal.

A szórólapok esetén kiemelendő a kézzelfoghatóság, a maradandóság, a visszakereshetőség, a részletes információk közlése. E reklámok lényeges sajátossága, a fogyasztónak van ideje arra, hogy a reklámot alaposan tanulmányozza, elolvassa az abban foglalt valamennyi közlést,

esetleg egy későbbi időpontban - amikor fogyasztói döntése aktuálissá válik - újra elővegye azt, hogy az abban szereplő információkat felhasználja a döntéshozatalhoz.

Nem feledhető azonban, hogy jelentőséggel bír a szórólapon foglalt egyes információk elhelyezése, egyes képek, információk kiemelése, illetve „elrejtése”, az alkalmazott betűnagyság, s minden más olyan reklámmegoldás, amely kihatással van a reklámban közvetített információk összhatására. A szórólapon által a fogyasztóknak közvetített üzenet kapcsán a címsoroknak, kiemeléseknek sokkal nagyobb a szerepük, mint az apró betűs közléseknek. A címsorokkal, kiemelt szövegrészekkel találkozók fogyasztó esetében nem szükségszerű, hogy a reklám más (adott esetben jóval kisebb betűvel szereplő) közléseit is megismerje. Különösen a hosszabb terjedelmű, több oldalas szórólapon esetén tekintetbe veendő, hogy a fogyasztó az azokban szereplő információk közül is elsősorban a figyelem felhívására alkalmas módon, címsorban, kiemelten szerepeltetett közléseket észleli, a bújtatottan, kis betűmérettel, a fogyasztó által észlelt közlésekhez tartalmilag kapcsolódó, de attól elhelyezését tekintve elszakítottan szereplő apró betűs rész nem szükségszerűen jut el ténylegesen a fogyasztókhoz.

A jelen esetben a Versenytanács úgy ítélte meg, hogy a vizsgált szórólapon a fő üzenetekhez képest kisebb betűmérettel szerepeltetett szövegek is a fogyasztók tájékoztatásának részét képezték.

24. Az eljárás alá vont a 2007. április 6. és május 31. között megtartott akciót népszerűsítő szórólapon (lásd az 5. pontot) a fogyasztók megtévesztésére alkalmas módon adott tájékoztatást arról, hogy a meghirdetett akciós ár annak függvényében változik, a fogyasztó milyen úton, átutalással vagy csekkes fizetéssel teljesíti díjfizetési kötelezettségét, közölve a reklámban, hogy csekkes fizetés esetén a fogyasztónak a szórólapon feltüntetett árhoz képest további 200 Ft-ot kell havonta fizetnie. Ennek a jogszerű érvényesítéséhez azonban az eljárás alá vontnak a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően (így a Nemzeti Hírközlési Hatóságnak történő bejelentést teljesítve) kellett volna módosítania az ÁSZF-et, amely nem történt meg.

Amint azt a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.616/2006/7. számú (a Legfelsőbb Bíróság mint felülvizsgálati bíróság Kfv.II. 39.262/2007/5.számú ítéletével megerősített) ítéletében megállapította, nem lehet tisztességes egy magatartás, ha az a törvényi és egyéb jogszabályi előírásokba ütközik (Vj-86/2004.). A jelen esetben megállapítható, hogy a fogyasztóknak a csekkes fizetés esetén fennálló többletdíjfizetési kötelezettségéről adott tájékoztatással az eljárás alá vont tisztességtelen magatartást tanúsított, a fogyasztói döntési folyamatot tisztességtelen befolyásolva a kábeltelevízió szolgáltatás díja teljesítésének módjával összefüggésben.

25. A Versenytanács szerint a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított az eljárás alá vont az internetes honlapján közzétett (6. pont) esetében is, amikor arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy 2007. július 1-től a fogyasztók elektronikus számlát fognak kapni, s akik eddig csekken kapták havi számlájukat és 200 Ft-os plusz költséget fizettek, azok megtakaríthatják az eddigi 200 Ft-os számlázási díjat, összesen évi 2.400 Ft-ot.

Kiemelendő,

- az eljárás alá vont 2007. július 1-től nem módosította az általa elképzeltnek megfelelően az ÁSZF-et,
- ebben az időszakban az eljárás alá vont az előzőekben kifejtettek szerint jogszerűen nem tudta érvényesíteni a 200 Ft-os számlázási díjat,
- a tájékoztatás félreérthető megfogalmazást tartalmazott, nem fogalmazta meg világosan és egyértelműen, hogy a 200 Ft-os havi (azaz az évi 2.400 Ft-os) megtakarítás lehetősége csak azon fogyasztók számára nyitott, akik esetében

kifejezetten felszámításra került a 200 Ft-os számlázási díj, azaz az a díj, amelyet egyébként az eljárás alá vont jogszerűen nem is alkalmazhatott. Az eljárás alá vont nem kizárólag azokat a fogyasztókat kereste meg, akik ilyen díjat fizettek, hanem a fogyasztók széles körét, akik oly módon értelmezheték a tájékoztatást, hogy aki eddig csekken fizette a díjat, de átáll az elektronikus számlára, annak havi 200 Ft-tal csökken a díja. Ez azonban nem felelt meg a valóságnak. Mindeközben az internetes honlap és a direct mail felhívta a fogyasztók figyelmét az eljárás alá vont által biztosított internetes felületre, ahol egyszerűen, további tájékozódás nélkül lehetett regisztrálni az elektronikus számlával összefüggésben.

A Versenytanács aláhúzza, nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztók tájékoztatását nem az abban foglaltak megvalósulásához szükséges feltételek teljesüléséhez igazítja. Az eljárás alá vontnak az egyébként sem egyértelmű és világos tájékoztatás közzétételkor még nem volt lehetősége elektronikus számla jogszerű kiadására. Az, hogy ennek feltételei 2007. július 1-jére miért nem valósultak meg (milyen eljárás alá vont által hivatkozott technikai probléma adódott), az az eljárás alá vont belső ügye, amely nem érinti a magatartás Tpv. szerinti megítélését.

26. Az előzőekben kifejtett okokból jogsértőnek minősülnek az elektronikus számláról, illetve az annak igénybevételével elérhető havi 200 Ft-os kedvezményről adott további tájékoztatások is, így a 11. és a 13. pontban ismertetett szórólapok.

27. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2007. évben egyes szórólapjain (5., 11. és 13. pont) és internetes honlapján a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást adott az elektronikus számla igénybevételének lehetőségéről és az ezzel elérhető díjkedvezményről. Az eljárás alá vont magatartásával megsértette a Tpv. 8.§-a bekezdésének c) pontját.

28. A Versenytanács a jogsértés Tpv. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett nem tartotta szükségesnek bírság kiszabását, mivel az ügy összes körülményei alapján úgy ítélte meg, hogy a jelen esetben önmagában a jogsértés megállapítása is elegendő ahhoz, hogy az eljárás alá vontat visszatartsa más hasonló jogsértések elkövetésétől.

A Versenytanács a bírság kiszabásának mellőzése során figyelemmel volt különösen arra, hogy

- a 2008. szeptember 1-jét megelőzően irányadó jogszabályi rendelkezések alapján elbírálendő magatartás a gazdasági versenyt csekély fokban veszélyeztette,
- az eljárás alá vont elismerte a jogsértést,
- a jogsértéssel érintett fogyasztók irányában az eljárás alá vont (előadása szerint, lásd a 18. pontot) intézkedéseket tett a jogsértés hatásának mérséklése érdekében.

29. A 2007. április 6. és május 31. közötti időszakban megtartott „Most megéri hűsége lenni” akció keretében alkalmazott szórólap (5. pont) által népszerűsített árak alkalmazásának egyik feltétele volt az, hogy a fogyasztó 12 hónapra szóló hűségnyilatkozatot tegyen. A Versenytanács szerint a tájékoztatás része volt az ezen feltételről való tájékoztatás, így e vonatkozásában jogsértés megállapításának nem volt helye.

Ugyanezen megállapításra jutott a Versenytanács a 2007. október 20-tól indult „Mindenkinek jó” akció szórólapjával (11. pont) kapcsolatban.

30. Nem értékelte jogsértőnek a Versenytanács a 2007. december 20-án indult „Mindenkinek jó (Tibi csokoládéval)” akcióban alkalmazott szórólapot (17. pont), amely

- közölte a fogyasztókkal, hogy a feltüntetett árak 1 éves hűségnyilatkozat aláírása esetén és e-számla igénylésével érvényesek,
- a szórólap utolsó, az eljárás alá vont weboldalát népszerűsítő oldalán ugyan valóban szerepeltetésre került (mintegy fényképként) a weboldal azon oldala, amely az e-számla kapcsán tartalmazta, hogy amennyiben eddig havi 200 Ft-os számlázási díjat fizetett a fogyasztó, akkor számlaköltségeit megspórolva, évi 2400 Ft-ot takaríthat meg, azonban a Versenytanács megítélése szerint kivitelezésénél fogva ez a közlés nem szükségszerűen vált a fogyasztó által észlelt üzenet részévé, a weboldal (annak egyfajta fényképe) csak a fogyasztók által kevésbé tanulmányozott illusztrációként került szerepeltetésre a szórólapon.

VI. Egyebek

31. A Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a Tpv. 45.§-án, illetékessége a Tpv. 46.§-án alapul. E rendelkezések értelmében a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86.§) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

32. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83.§-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2008. november 6.