



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj/089-33/2011.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a dr. N. N. ügyvéd által képviselt **PR-TELECOM Távközlési, Kereskedelmi és Szolgáltató Zrt.** (Miskolc) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban megtartott nyilvános tárgyalást követően meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

A Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor egyes szolgáltatási csomagjai árát 2011. április 1. és 2011. szeptember 30. között vásárláshelyi reklámányaiban, szórólapjain, illetve sajtóhirdetéseiben valótlanul tüntette fel, mivel 2011. év augusztus havi előfizetési díjak számlázásától kezdődően az egyes kereskedelmi kommunikációban feltüntetett garantált díjhoz képest a fogyasztókhoz kihelyezett hírközlési eszközök használati díjával megnövelt összeget számlázott a fogyasztók felé.

A Versenytanács megállapítja továbbá, hogy az eljárás alá vont nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően járt el és ezzel a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor 2011. július 15-től úgy kezdte el alkalmazni az egyes első kihelyezett hírközlési eszközök (AV-kimentes set-top-box, illetve kábelmodem) utáni díjat, hogy annak alkalmazására a korábban szerződött fogyasztók figyelmét nem hívta fel és/vagy arról a fogyasztókat előzetesen nem tájékoztatta.

Az eljáró versenytanács emellett kötelezi a PR-TELECOM Távközlési, Kereskedelmi és Szolgáltató Zrt.-t 4.000.000,- Ft – azaz négymillió forint – összegű versenyfelügyeleti bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára köteles megfizetni, a közlemény rovatban feltüntetve az eljárás alá vont nevét, a versenyfelügyeleti eljárás számát és a befizetés jogcímét (bírság).

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

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

I n d o k o l á s

I.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2011. november 17-én kelt végzésével annak vizsgálatára indított eljárást a PR-TELECOM Távközlési, Kereskedelmi és Szolgáltató Zrt. ellen, hogy az eljárás alá vont
 - egyrészt az egyes szolgáltatási csomagjai árát a 2011. április 1-jétől alkalmazott kereskedelmi gyakorlatában nem megfelelően tüntette fel, mivel a hírközlési berendezés fogyasztó általi igénybevétele miatt 2011. év augusztus havi előfizetési díjak számlázásától kezdődően (a 2011. év júliusi számlakibocsátások során) havi 250 Ft használati díjjal megnövelt összeget számláz a fogyasztók számára;
 - másrészt a 2011. év augusztustól, a kihelyezett hírközlési berendezés használati díja kiszámlázásától kezdődően a számlázási gyakorlata során nem a jóhiszeműség és a tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el, mivel egy olyan díjat alkalmaz, amelyet – a 2011. év augusztusa előtt – nem alkalmazott, annak ellenére, hogy arra az Általános Szerződési Feltételek alapján korábban is lehetősége lett volna, illetve amelynek pontos összege még az Általános Szerződési Feltételekből sem állapítható meg, továbbá annak alkalmazásáról a fogyasztók csak a számlalevélből értesülhettek.

II.

Az eljárás alá vont

2. Az 1999 decemberében alapított, kizárólag magyar tulajdonban lévő PR-TELECOM Zrt. a hazai kábeles piac ötödik legnagyobb szolgáltatója jelenleg Magyarország hat földrajzilag elkülönült térségében, az ország tizenegy megyéjében rendelkezik kábeltelevíziós távközlési hálózattal, melyek csaknem mindegyikén internet- és telefonszolgáltatást is nyújt.
3. Alaptevékenységét tekintve jelenleg középvállalkozásnak minősül a műsorelosztó rendszerrel rendelkező cégek között, ugyanakkor a szolgáltatással ellátott lakások számát tekintve a magyarországi kábeltelevíziós piac első 5 szolgáltatója között található. Előfizetőinek száma megközelítette a 90 ezret.
4. A társaság, illetve jogelődeinek tevékenysége az 1990-es évek elejétől elsődlegesen kábeltelevíziós szolgáltatásra irányult, azonban az analóg rendszerek mellett a digitális hálózatok kialakítása is megtörtént. A PR-TELECOM Zrt. volt Magyarországon azon műsorelosztó, amely 2005-ben először vezette be területén (Sátoraljaújhelyen) a digitális műsorelosztást.
5. A kábeltelevíziós (nyilvános televízió-műsorelosztási és nyilvános rádió-műsorelosztási) szolgáltatás kiegészítésre került 2002. évtől kezdődően az internet-szolgáltatással, majd 2006. évtől kezdődően a helyhez kötött (VOIP) telefon szolgáltatással, 2010. évtől kezdődően pedig a társaság megkezdte mobilinternet szolgáltatását is.
6. Az eljárás alá vont vállalkozás 2011. évi nettó árbevétele meghaladta a 6 938 millió forintot.

III.

Az érintett termékek

7. Az érintett szolgáltatás a vezetékes internet-szolgáltatás, kábeltévé-szolgáltatás, telefon-szolgáltatás. A vizsgálattal az alábbi szolgáltatási csomagok érintettek:

- D 1 PROGRAMCSOMAG
- D 12 PROGRAMCSOMAG
- D 2 PROGRAMCSOMAG
- D HD HBO CSOMAG
- D HD PROGRAMCSOMAG
- INTERNET PR STAR CSOMAG 20/10
- INTERNET PR-BASE CSOMAG 30/20
- INTERNET PR-TOP CSOMAG 80/25
- INTERNET PR- 15 / 2 MB CSOMAG
- INTERNET PR- 20 / 3 MB CSOMAG
- INTERNET PR- 60 / 5 MB CSOMAG
- INTERNET PR-QVANTÓ 6 MB CSOMAG
- INTERNET PRQVINTÓ+ 12MB CSOMAG
- INTERNET PR-TRIÓ (3 MB) CSOMAG
- KÁBELNET 1024/256 I. CSOMAG
- KÁBELNET 2048/384 II. CSOMAG
- KÁBELNET 4/1 MB III. CSOMAG
- KÁBELNET 8/1,5 MB IV. CSOMAG
- KÁBELTELEVÍZIÓ ALFA CSOMAG
- KÁBELTELEVÍZÓ ALAP CSOMAG.
- PR- ÁSZ PROGRAMCSOMAG
- PR- KIRÁLY PROGRAMCSOMAG
- PR-BÉTA PROGRAMCSOMAG
- PR-BÉTA PROGRAMCSOMAG -16
- PR-BÉTA PROGRAMCSOMAG L
- PR-BÉTA PROGRAMCSOMAG NY
- PR-BÉTA PROGRAMCSOMAG SÜMEG
- PR-BÉTA PROGRAMCSOMAG-14
- PR-BÉTA PROGRAMCSOMAG-B
- PR-BŐVÍTETT PROGRAMCSOMAG-20
- PR-DELTA PROGRAMCS. HIDEKGÚT
- PR-DELTA PROGRAMCSOMAG -16
- PR-DELTA PROGRAMCSOMAG -16 KEN
- PR-DELTA PROGRAMCSOMAG D
- PR-DELTA PROGRAMCSOMAG J
- PR-DELTA PROGRAMCSOMAG L
- PR-DELTA PROGRAMCSOMAG NY
- PR-DELTA PROGRAMCSOMAG SÜMEG
- PR-DELTA PROGRAMCSOMAG-15
- PR-DELTA PROGRAMCSOMAG-B
- PR-EXTRA PROGRAMCSOMAG
- PR-GAMMA PLUSZ PROGRAMCSOMAG
- PR-GAMMA PROGRAMCSOMAG-01
- PR-GAMMA PROGRAMCSOMAG-08
- TELEFONSZOLG. PERC ALAPÚ

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

8. A versenyfelügyeleti eljárás a PR-TELECOM Zrt. által 2011. április 1-jétől kezdődően az eljárás kezdő napjáig (2011. november 17-ig) alkalmazott, az egyes szolgáltatási csomagokkal, illetve az ÁSZF-ben „kihelyezett hírközlési berendezések használati díja” címen szereplő díjjal kapcsolatos kereskedelmi gyakorlat vizsgálatára terjed ki.
9. A digitális kábeltévé szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételéhez set-top-box szükséges, az internet és telefonszolgáltatáshoz pedig kábelmodem. 2011. év július 15-ét megelőzően az eljárás alá vont nem számított fel külön havi használati díjat kábeltelevízió szolgáltatás esetében az első AV-kimenetes set-top-boxért, internet- és telefonszolgáltatás vonatkozásában pedig a kábelmodemért. A HDMI-kimenetes set-top-box esetében a HD-szolgáltatás bevezetésétől kezdődően havi 1 700 Ft használati díj volt fizetendő.
10. 2011. év augusztus havi előfizetési díjak számlázásától (2011. júliusi számlakibocsátástól) kezdődően azonban az eljárás alá vont az első kábelmodemért és AV-kimenetes set-top-boxért havi 250 Ft használati díjjal megnövelt összeget számlázott ki fogyasztók részére.
11. A díj alkalmazásának megkezdéséről külön értesítőt az eljárás alá vont a fogyasztók részére nem küldött, kizárólag a számlalevélben, a számlán szereplő tételek között jelent meg az alkalmazott díj, külön figyelemfelhívás nélkül.

Az érintett kereskedelmi kommunikációk

12. Az eljárás alá vont 2011. április 1-jétől indította meg a tavaszi kampányát, amelyhez kapcsolódó reklámjaiban 2012. december 31-ig szóló hűségnyilatkozat aláírásával, – egy plakát kivételével – árgaranciával feltüntetett havidíjért, telefon, kábeltelevízió, vezetékes internet és ezek kombinált csomagjainak szolgáltatását vállalta. A vizsgált reklámok szolgáltatásoktól függően 1, 2 illetve 3 havi havidíjmentességet is ígértek.¹
13. Az érintett reklámok apró betűs tájékoztatásiban – a népszerűsített termékektől függően – a díjakkal kapcsolatosan az alábbi információk szerepeltek:
 - „Kábeltévé, Internet és telefon csomagokat akciós havidíjakkal, illetve megrendelésenként akciós 2 500 Ft belépési díjjal kínáljuk. Az ajánlatok kedvezményes havidíjai az előfizetések folyamatos fenntartása mellett érvényesek”;
 - „Kábeltévé, Internet és telefon csomagokat akciós havidíjakkal, illetve megrendelésenként akciós 2 500 Ft belépési díjjal kínáljuk. Az ajánlatok kedvezményes havidíjai az előfizetések folyamatos fenntartása mellett érvényesek ... A meghirdetett telefon díjcsomag számlázása perc alapú, forgalmi díjak a havidíjon felül fizetendők. A díjcsomaghoz tartozó teljes forgalmidíj-táblázat megtalálható honlapunkon, illetve telefon szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF 1. sz. mellékletében. A díjcsomagokhoz tartozó havidíjmentesség a forgalmi díjakra és a kiegészítő szolgáltatásokra² nem vonatkozik.”;

¹ A vizsgált reklámok szövegét részletesen a Vj/089-023/2011 sz. előzetes álláspont 1. sz. melléklete tartalmazza.

² hívószám kijelzés, hívószám kijelzés letiltása, állandó letiltás, tartós híváskorlátozás, hívásátírányítás, átalánydíjas kiegészítő telefon szolgáltatás

- „A meghirdetett telefon díjsomag számlázása perc alapú, forgalmi díjak a havidíjon felül fizetendők. A díjsomaghoz tartozó teljes forgalmidíj-táblázat megtalálható honlapunkon, illetve telefon szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF 1. sz. mellékletében.”

14. Az előzőekben bemutatott kommunikációk

- vásárláshelyi plakátokon
- egyéb vásárláshelyi reklámanyagokban
- szórólapon
- sajtóhirdetésekből

jelentek meg, az alábbi táblázatban feltüntetett helyeken, időpontokban:

Kommunikáció	Megjelenési adatok
Sajtóhirdetés (Félegyházi közlöny)	A hirdetés 2011. április 14-én és április 28-án jelent meg a lapban.
Sajtóhirdetés (Kunszentmártoni Hírlap)	A hirdetés 2011. április 15-én és május 14-én jelent meg a lapban.
Sajtóhirdetés (Sümegeg és Vidéke reklám melléklet)	A hirdetés egy alkalommal jelent meg a lapban 2011. április 15-én.
Sajtóhirdetés (Telki napló)	A hirdetés egy alkalommal jelent meg a lapban 2011. április 12-én
Sajtóhirdetés (Tiszai Harsona)	A hirdetés egy alkalommal jelent meg a lapban 2011. április 11-én
Sajtóhirdetés (Abonyi Kincskereső)	A hirdetés egy alkalommal jelent meg a lapban 2011. április 7-én.
Sajtóhirdetés (Nagykörös Country Tours)	A hirdetés három alkalommal jelent meg a lapban 2011. április 4-én, 11-én és 18-án.
Sajtóhirdetés (Bp. környéke-Idesűs)	A hirdetés egy alkalommal jelent meg a lapban 2011. április 13-án.
Sajtóhirdetés (Ajka szó)	A hirdetés egy alkalommal jelent meg a lapban 2011. április 8-án.
Vásárláshelyi reklámanyagok (B/0-as, B/1-es plakát) ³	A plakátokból összesen 2x15 db került alkalmazásra.
Szórólapon (országos)	A helyi szórólapok a következő településeken az alábbi példányszámban jelentek meg: Sümegeg: 1.500 db, Szigetszentmiklós 7.000 db, Dunavarsány 1.800 db Környe 450 db, Szomód 250 db, Baj 400 db, Vértestolna 300 db, Kecskéd 250 db, Tata családi házas 1.000 db, Szolnok-Szandaszőlős 2.600 db, Abony 2.600 db, Tiszaföldvár 2.900 db, Kunszentmárton 3.000 db, Rákóczi falva 2.100 db, Cibakháza 2.000 db, Kiskunfélegyháza 8.400 db, Tarcsl 1.000 db, Sáropatak 5.000 db, Nagykörös 9.000 db, Dömsöd 2.600 db, Halásztelek 2.400 db, Emőd 1.500 db, Olaszliszka 800 db, Tolcsva 800 db, Rakamaz 1.900 db, Tiszaeszlár 1.000 db, Mesterháza 80 db, Nagygeresd 150 db, Hegyfalu 200 db, Pósfalva 100 db, Répcseszentgyörgy 80

³ Ezen reklámanyagok közül az egyik típusú plakát nem tartalmazta explicit módon az árgaranciát. (ld. Vj/089-023/2011 sz. irat 1. sz. melléklet).

	db, Szeleste 200 db, Zsédény 100 db. Mindösszesen: 74.460 db.
Szórólap (Ajka)	A szórólap 11.000-es példányszámban került alkalmazásra.
A/4-es plakát (Gamma+)	A vásárláshelyi A/4-es plakátból összesen 1000 db került alkalmazásra.
A/4-es plakát (országos)	
A/4-es plakát (Ajka)	

15. A reklámokban foglalt ajánlatokat a fogyasztók felé 2011. szeptember 30-ig tartotta fenn az eljárás alá vont, s ezzel összhangban az egyes marketing kommunikációs eszközöket is eddig az időpontig alkalmazta.⁴

A vizsgált kereskedelmi gyakorlathoz kapcsolódó ügyfélszolgálati segédletek⁵

16. A fogyasztók az eljárás alá vont ügyfélszolgálatán keresztül juthattak további információhoz a tavaszi kampánnyal kapcsolatban.

17. Az eljárás alá vont ügyfélszolgálatára részére kiadott, a tavaszi kampányhoz kapcsolódó 5 oldalas tájékoztatási segédletben olvasható információk szerint az eljárás alá vont a szolgáltatásokért egyszeri 2 500 Ft (digitális kábeltévé esetén 3 700 Ft) belépési díjat és a különböző szolgáltatások esetében árgaranciával biztosított „*havidíjat*” kér.

Az ügyfélszolgálat részére kiadott 5 oldalas tájékoztatási segédlet egyedül a digitális kábeltévéről szóló tájékoztatásban említi a kihelyezett hírközlési eszköz használati díját.

- „Az aktiválási- és anyagköltség díjak boxonként fizetendőek,
- A beltéri díj a második és minden további box után fizetendő,
- A harmadik box után óvadék díj (25 000 Ft beltéri + 1 000 Ft távirányító) is fizetendő.”

Az általános szabályok között az alábbi további információ olvasható:

- „a meghirdetett telefon díjcsomag számlázása perc alapú, a forgalmi díjak a havidíjon felül fizetendők,
- a díjcsomagokhoz tartozó havidíjmentesség a forgalmi díjakra és a kiegészítő szolgáltatásokra nem vonatkozik.”

18. Az ügyfélszolgálat részére kiadott másik, tavaszi kampányhoz kapcsolódó 3 és fél oldalas tájékoztatási segédlet egyszeri 2 500 Ft belépési díjat és a különböző szolgáltatások esetében eltérő mértékű „*havidíjat*” határoz meg.

A 3 és fél oldalas tájékoztatási segédletben az általános szabályok között az alábbiak olvashatóak:

- „a meghirdetett telefon díjcsomag számlázása perc alapú, a forgalmi díjak a havidíjon felül fizetendők,
- a díjcsomagokhoz tartozó havidíjmentesség a forgalmi díjakra és a kiegészítő szolgáltatásokra nem vonatkozik.”

Az érintett termékek általános szerződési feltételeinek a kihelyezett hírközlési eszköz díjára vonatkozó rendelkezései⁶

⁴ Vj/89-020/2011. számú iratban foglalt nyilatkozat

⁵ Vj/089-005/2011. számú irat 2e melléklete, illetve Vj/089-004/2011. számú irat P/1212-003/2011. számú mellékletének 7. számú melléklete

⁶ A vizsgált időszakban érvényes ÁSZF-eket a Vj/089-020/2011. számú irat 1. sz. melléklete tartalmazza.

19. ÁSZF (internet elérési szolgáltatás), hatályos: 2011. április 1-jétől⁷

Az ÁSZF 1. c). számú melléklet: Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések:

Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja havonta	1600 Ft + Áfa =	2000 Ft
---	--------------------	---------

Az ÁSZF 19.15.16. pontja az alábbi – eljárás tárgyát érintő – rendelkezéseket tartalmazza:

Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésre van szükség (pl. modem), a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

20. ÁSZF (internet elérési szolgáltatás), hatályos: 2011. október 1-jétől⁸

Az ÁSZF 1. c). számú melléklet: Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések:

Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja havonta	1600 Ft + Áfa =	2000 Ft
---	--------------------	---------

Az ÁSZF 19.15.17. pontja az alábbi – eljárás tárgyát érintő – rendelkezéseket tartalmazza:

Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésre van szükség (pl. modem), a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

21. ÁSZF (nyilvános televízió-műsorelosztási, nyilvános rádió műsorelosztási szolgáltatás), hatályos: 2011. április 1-jétől⁹

Az ÁSZF 19.15.18. az alábbi rendelkezéseket tartalmazza:

Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség (pl. digitális set-top-box, digitális set-top-boxhoz távkapcsoló), a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a

⁷ Az ÁSZF 2011. május 1-jétől, július 1-jétől, augusztus 1-jétől, szeptember 1-jétől hatályos érintett részeiben módosítás nem történt.

⁸ Az ÁSZF 2011. november 1-jétől hatályos érintett részeiben módosítás nem történt.

⁹ Az ÁSZF 2011. május 1-jétől, július 1-jétől, augusztus 1-jétől, szeptember 1-jétől hatályos érintett részeiben módosítás nem történt.

Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

Az ÁSZF 1. b). számú melléklet: Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések:

Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja/hó/db		
Digitális set-top-box (AV kimenettel)	480 Ft + Áfa =	600 Ft
Digitális set-top-box (HDMI kimenettel)	1360 Ft + Áfa=	1700 Ft
Digitális set-top-box távkapcsoló	—	—

22. ÁSZF (nyilvános televízió-műsorelosztási, nyilvános rádió műsorelosztási szolgáltatás), hatályos: 2011. október 1-jétől¹⁰

Az ÁSZF 19.15.19. az alábbi rendelkezéseket tartalmazza:

Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség (pl. digitális set-top-box, digitális set-top-boxhoz távkapcsoló), a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

Az ÁSZF 1. b). számú melléklet: Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések:

Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja/hó/db		
Digitális set-top-box (AV kimenettel)	480 Ft + Áfa =	600 Ft
Digitális set-top-box (HDMI kimenettel)	1360 Ft + Áfa=	1700 Ft
Digitális set-top-box távkapcsoló	—	—

23. ÁSZF (helyhez kötött telefon szolgáltatás), hatályos: 2011. április 1-jétől¹¹

Az ÁSZF 19.15.14. az alábbi rendelkezéseket tartalmazza:

Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség (pl. modem, adapter), a Szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a

¹⁰ Az ÁSZF 2011. november 1-jétől hatályos érintett részeiben módosítás nem történt.

¹¹ Az ÁSZF 2011. május 1-jétől, július 1-jétől, augusztus 1-jétől, szeptember 1-jétől hatályos érintett részeiben módosítás nem történt.

hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

Az ÁSZF 1. c). számú melléklet: Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések:

	Nettó	Áfa	Bruttó
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja	1600	400	2000

24. ÁSZF (helyhez kötött telefon szolgáltatás), hatályos: 2011. október 1-jétől¹²

Az ÁSZF 19.15.15. az alábbi rendelkezéseket tartalmazza:

Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség (pl. modem, adapter), a Szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

Az ÁSZF 1. c). számú melléklet: Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések:

	Nettó	Áfa	Bruttó
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja	1600	400	2000

25. Az egyedi előfizetői szerződés

Az egyedi előfizetői szerződés mellé csatolásra került díjtáblázatban jelenik meg az alábbi információ:

Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja havonta	1600 Ft + Áfa =	2000 Ft
---	--------------------	---------

2011. július 15-ét, a díj alkalmazásának kezdetét követően kötött előfizetői szerződések egy részében a kihelyezett hírközlési berendezés használati díjára vonatkozó fizetési kötelezettség a díjak megnevezésű pont alatt külön nevesítve is feltüntetésre került.¹³

V.

Az eljárás alá vont vállalkozás előadása

26. A PR-TELECOM Zrt. a Vj/089-04/2011. sz. iratban található nyilatkozatában¹⁴ előadta, hogy a felvetett problémát az okozta, hogy a panaszos nem kellő gondossággal járt el a

¹² Az ÁSZF 2011. november 1-jétől hatályos érintett részeiben módosítás nem történt.

¹³ Vj/89-20/2011. sz. irat mellékleteiben csatolt előfizetői szerződések alapján

PR-TELECOM Zrt. kedvezményes ajánlatának értelmezésekor és elfogadásakor, valamint a PR-TELECOM Zrt. által a kedvezményre vonatkozóan tett ajánlatot a csomag havi díjától eltérő további más díjra, illetve költségtérítésre is ki kívánta terjeszteni annak ellenére, hogy a hűségnyilatkozat aláírásához kapcsolódó kedvezmények úgy az előzetes információs eszközökben, mint az előfizetőkkel kötött szerződésekben konkrétan, nevesítve kerültek megnevezésre.

27. A PR-TELECOM Zrt. internetre vonatkozó ÁSZF-je 2004. évtől kezdődően már tartalmazza az ún. kihelyezett hírközlési berendezés használati díjának havi összegét, valamint az ÁSZF 19.15. pontja keretén belül ezen díj definícióját. A PR-TELECOM Zrt. az ÁSZF 19.15. pontjában jogfenntartó nyilatkozatot tett a hírközlési eszköz használatáért őt megillető díj érvényesíthetőségére vonatkozóan („a szolgáltató használati díj megfizetését írhatja elő”), azonban a PR-TELECOM Zrt. 2011. évig ezen jogával nem élt. A PR-TELECOM Zrt. mint szolgáltató általi és ezen díj érvényesítésére vonatkozó joglemondás ugyanakkor – figyelemmel az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) háttérjogszabályaként a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szabályaira – soha nem értelmezhető kiterjesztően.
28. A kihelyezett hírközlési berendezés használati díjáról az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetők értesülnek a részükre az egyedi előfizetői szerződéssel egyidejűleg átadott díjmelléklet alapján, azonosan az ÁSZF-ben feltüntetett más díjakkal. Erre tekintettel a 2004. évtől az ÁSZF-ben feltüntetett, azonban korábban nem érvényesített díj alkalmazása vonatkozásában külön előfizetői tájékoztatás nem került az előfizetők részére megküldésre, mivel az előfizetők által ismert (honlapon közzétett, előfizetői szerződéskötéskor átadott) díjszabás miatt külön értesítés nem volt szükséges.
29. A PR-TELECOM Zrt. általi árgarancia vállalása nyilvánvalóan nem terjed ki a kedvezményrel megjelölt esetkörön kívüli más egyéb szolgáltatási díjakra, kapcsolódó díjakra és költségtérítésekre, és így a csomagár fix mértéke mellett ezen további díjak és költségtérítések szempontjából a mindenkori ÁSZF szabályai az irányadók.
30. A PR-TELECOM Zrt. megfelelően járt el az általa meghirdetett akció kommunikálása és az előfizetők tájékoztatása során, és a PR-TELECOM Zrt. ügykörén kívüli oknak minősül az, hogy egyes előfizetők a szövegszerűen ismertett információktól eltérő tartalommal vélelmezik az ajánlatot. A PR-TELECOM Zrt. az akcióval érintett előfizetői szerződések vagy szerződésmódosítások megkötése során ügyfélszolgálat útján még külön is tájékoztatja az előfizetőket. Az előfizetői szám 0,1%-át érintő kifogás nyilvánvalóan nem minősül sem tömeges kifogásnak, sem a szolgáltató, tehát a PR-TELECOM Zrt. aggályos magatartását az információközléssel kapcsolatban nem támasztja alá.
31. A PR-TELECOM Zrt. a versenyfelügyeleti eljárás előzményeként előadta továbbá¹⁵, hogy azonos díj került érvényesítésre az előfizetőkkel szemben, amely az ÁSZF szerinti díj alig több mint 10%-ának felel meg.
32. A PR-TELECOM Zrt. a versenyfelügyeleti eljárásban tett nyilatkozatában előadta¹⁶, hogy tapasztalata szerint a tudatos fogyasztókra nem jellemző, hogy egy szórólap vagy újsághirdetés alapján hosszú távú elkötelezettségek mellett döntenének. A bevezetésre került hírközlési berendezés bérleti díjáról az előfizetők minden esetben tájékoztatást kaptak szerződéskötéskor.

¹⁴ Vj/089-004/2011. számú irat P/1212-003/2011. számú melléklete

¹⁵ Vj/089-004/2011. számú irat P/1212-005/2011. számú melléklete.

¹⁶ Vj/089-005/2011. számú irat

33. Előadta, a PR-TELECOM Zrt. törekszik arra, hogy valamennyi kommunikációs eszközön megfelelő módon és megfelelő mennyiségű információt tegyen elérhetővé a fogyasztók részére. Folyamatosan és fokozottan figyelembe veszi a fogyasztói tájékoztatásokról kiadott versenyhivatali gyakorlatot, és azt alkalmazza kommunikációs eszközein. Mindent megtett azért, hogy a kommunikációs eszközök nyújtotta terjedelmi korlátokon belül az akciót érintő valamennyi lényeges információt eljuttasson a fogyasztókhoz.
34. 2011 júliusától a fogyasztók számára minden esetben ismertek voltak a bevezetésre került kihelyezett hírközlési berendezés használati díjai.
35. Álláspontja szerint a fogyasztókat sérelem nem érte, mivel az ÁSZF-ek tartalmazták az alkalmazott díjat, és annak csak kismértékű arányát terhelte a PR-TELECOM Zrt. a fogyasztókra. A PR-TELECOM Zrt. a használati díj érvényesítése kapcsán nem sértette meg sem a jóhiszeműség, sem a tisztesség alapelvét, és az ennek megfelelő elvárható gondossággal járt el, mivel az előfizetők felé mindenkoron közölte a PR-TELECOM Zrt. által igényelhető díjmértékeket, és ez a közlés az ügyfélszolgálatokon és honlapon mindenkoron elérhető ÁSZF-ek mellett az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető részére történt és lényegében ÁSZF-ből származó díjmelléklet átadásával is megvalósult.
36. A PR-TELECOM Zrt. eljárása ugyancsak nem volt megtévesztő, és nem is volt alkalmas arra, hogy a fogyasztót megtévevessze, mivel a fizikailag is az előfizető rendelkezésére álló ÁSZF díjmelléklet, illetve egyéb módon és az Eht., valamint végrehajtási rendelete előírásainak megfelelően közzétett ÁSZF alapján az előfizetőnek mindenkoron lehetősége volt a döntését megalapozó valamennyi releváns díj, így a kihelyezett eszköz használati díjára vonatkozó információk felmérésére.
37. A set-top-boxokhoz kapcsolódó hírközlési berendezés használati díj tekintetében az eljárás alá vont előadta továbbá¹⁷, hogy az ÁSZF rendelkezésekből is megállapítható, az ott szereplő set-top-box bérleti díja 600 Ft, amit a PR-TELECOM Zrt. jogszerűen érvényesíthetett volna az előfizetőkkel szemben. 2011. év júliust megelőzően ugyanakkor az első set-top-box után nem került sor díj érvényesítésére, míg a második, illetve további set-top-box után a mindenkori ÁSZF szerinti díj került a számlában érvényesítésre a digitális szolgáltatás bevezetése óta (2011. január 1-jétől 600 Ft/hó összegben). A PR-TELECOM Zrt. azonban az előfizetőbarát szolgáltatásra figyelemmel és az előfizetői létszám megtartása érdekében még 2011. év júliusától kezdődően is az első eszköz után csak kevesebb, mint 50%-át érvényesíti a díjnak. Sajnos ezt az előfizetési díjakhoz képest csekély összeget a PR-TELECOM Zrt. azért volt kénytelen kiszámlázni és az előfizetőkkel szemben érvényesíteni, hogy a szolgáltatását fenn tudja tartani az eddigieknek megfelelő színvonalon.
38. Az előzetes álláspontra reagálva előadta,¹⁸ hogy a vizsgált reklámokban apró betűs rész rögzítette azt, hogy a tájékoztatás nem teljeskörű és az akció további feltételeiről és részleteiről személyesen vagy telefonon az ügyfélszolgálatnál van lehetőség tovább tudakozódni, azaz az előfizetőknek lehetősége volt a szükséges teljeskörű információ megszerzésére.
39. Becsatolta továbbá¹⁹ az ügyfélszolgálat vezetője által email-ben az ügyfélszolgálatoknak küldött értesítést a kihelyezett hírközlési eszközökkel kapcsolatos díjtételek 2011.07.15. napjától történő alkalmazásáról, vagyis ezt követően az előfizetők felé történő kommunikáció módosult.

¹⁷ Vj/089-008/2011. számú irat

¹⁸ Vj/089-028/2011. számú irat

¹⁹ Vj/089-28/2011. számú irat 4. számú melléklete

40. Véleménye szerint a hírközlési piac sajátosságai miatt a hírközlési szolgáltatásokat igénybevevő fogyasztók informáltak, a „meggyőzés”, „rávehetés” nem releváns ezen a piacon, nem olyan személyi kör veszi igénybe ezen szolgáltatásokat, akik ilyen módon befolyásolhatók lennének.
41. A reklámokkal kapcsolatban előadta, hogy az azokban megjelölt havidíjra vonatkozó árgarancia a hírközlési szolgáltatás havi díjára vonatkozó árgaranciát rögzített 2012.12.31. napjáig. A hírközlési szolgáltatásra vonatkozó havi előfizetési díjra vonatkozóan vállalt árgarancia nem terjed ki más, az ÁSZF-ben részletesen megjelölt egyéb díjakra. Az eljárás alá vont a havi előfizetési díjra, tehát a havi díjra vonatkozóan vállalt árgaranciát a kommunikációs anyagokban, és ezen kötelezettség vállalását maradéktalanul teljesítette is.
42. Véleménye szerint a kereskedelmi gyakorlatok közül súlyozottan szükséges figyelembe venni az ÁSZF-et, a díjtáblázatot, valamint az egyedi előfizetői szerződést, ez utóbbit pedig különösen arra is figyelemmel, hogy az előfizető ezt konkrétan aláírja, tehát az egyedi előfizetői szerződésben rögzített lényeges szerződéses feltételeket áttekintve köti meg a szerződést.
43. Álláspontja szerint a 2011.04.01. - 2011.07.15. időtartamban még elméletileg sem merülhet fel a kereskedelmi kommunikációban feltüntetett árgaranciától eltérő díjalkalmazás, arra figyelemmel, hogy ezen időszakban szerződést kötött előfizetők kizárólag a kereskedelmi kommunikációban is rögzített díj fizetésére voltak kötelesek, és velük szemben ezen időszakban még nem érvényesítette az ÁSZF rendelkezései alapján egyébként jogszerűen érvényesíthető kihelyezett hírközlési berendezés használati díját.
44. Nem ért egyet azzal, hogy a fogyasztókkal szemben a 2011. év augusztus havi számlákra vonatkozóan, a 2011. júliusi számlakibocsátástól kezdődően anélkül alkalmazta volna a kihelyezett hírközlési eszközök utáni díjat, hogy annak alkalmazására az előfizetők figyelmét felhívta volna, mivel tényszerűen fennáll az, hogy a mindenkorin ÁSZF-ek tartalmazták ezen díjakat, továbbá minden előfizetői szerződés mellé az előfizető részére átadták az ÁSZF díjmellékletre vonatkozó részét. 2011. július 15-ét, azaz a díj alkalmazásáról született döntést követően pedig a szerződést kötő előfizetők már nemcsak tájékoztatást kaptak szerződéskötéskor a hírközlési berendezés használati díjára vonatkozó fizetési kötelezettségről, hanem ez a szerződésben, illetve szerződésmódosításban nevesítetten is feltüntetésre került.
45. Az első kihelyezett hírközlési berendezésekkel kapcsolatban a díj alkalmazásának megkezdéséről az előfizetők tájékoztatása nem volt szükséges, nem került sor az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására, mivel az előfizetői szerződés részét képező ÁSZF-ekben már több éve rögzített feltétel (díj) alkalmazására került sor. Hivatkozott arra, hogy az eljárás alá vont a társaságot szolgáltatóként jogszabály vagy ÁSZF alapján megillető követelésekről sem tájékoztatja minden esetben az előfizetőket előzetesen átfogó jelleggel, mivel ezen tájékoztatások mellőzését teszi lehetővé a jogszabályokban többszörösen rögzítettek szerinti ÁSZF tartalom és egyedi előfizetői szerződés tartalom. Az előfizetői szerződés egyoldalú módosításáról az Eht., valamint az annak felhatalmazása alapján kibocsátott 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet tartalmaz rendelkezéseket. Jelen esetben tehát nem egyoldalú szerződésmódosításról van szó, hanem az előfizetői szerződésben a szolgáltató, tehát az eljárás alá vont részére biztosított jog olyan gyakorlásáról, amelyet korábban nem gyakorolt. Ennek megfelelően nem sértette meg a szakmai gondosság követelményét, mivel az ÁSZF-ben szabályozott rendelkezés keretén belül járt el.
46. Az első kihelyezett hírközlési eszközök utáni díjak alkalmazásának bevezetését a jelentős fejlesztések költségigénye és a különadó terhei indokolták, a munkahelyek megőrzése és a

szolgáltatások folyamatos biztosítása érdekében. Ezt a bírságkiszabásnál enyhítő körülmény megállapítására alkalmasnak tartja.

47. A bírság súlyosító körülményeket indokolatlannak tartja, a felróhatóság a fentiek szerint nem állapítható meg az eljárás alá vonttal szemben, továbbá a tavaszi kampány során kötött szerződések vonatkozásában, tekintettel azoknak a teljes előfizetői számhoz viszonyított arányára, az érintett szerződések mennyisége nem számos.
48. Összességében a jogsértés megállapításának és bírság kiszabásának mellőzését kérte.

VI. Jogi háttér

49. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint ez a törvény 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.
50. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint a törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely a Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
51. Az Fttv. 2. §-ának a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Ugyanezen jogszabályhely 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, marketingtevékenységek vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja. Az e) pont szerint kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől. Az f) pont szerint reklám a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom. A h) pont szerint 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.
52. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.
53. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése értelmében 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 (szakmai gondosság követelménye), és
 - b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
54. Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

55. 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.
56. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontja szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbi tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,
57. 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.
58. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a Tpvt. rendelkezéseit kell alkalmazni.
59. A Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.
60. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpvt., illetve az Fttv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (2) bekezdés szerint ha az (1) bekezdés szerinti vállalkozásoknak, illetve vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VII.

A Versenytanács jogi értékelése

61. 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.

Kereskedelmi gyakorlat

62. Az Fttv. alkalmazásának körében – figyelemmel az Fttv. 2. §-ának d) és e) pontjában foglaltakra – a vállalkozások kereskedelmi gyakorlata nem korlátozódik a reklámok közzétételére, a marketingtevékenységre, hanem az magában foglal minden, az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartást, s így minden olyan információközlést is, amely közvetlen összefüggésben van a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével.
63. Mint azt a bírói gyakorlat²⁰ is megerősíti, az Fttv. 2. §-ának d) pontjában felsoroltak egymással nem állnak konjunktív viszonyban, ezért azok bármelyike kereskedelmi gyakorlatnak minősül. Eszerint tehát az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló reklám is, de a marketingtevékenység is, és az egyéb kereskedelmi kommunikáció is a vállalkozás kereskedelmi gyakorlatának minősül. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapításának nem feltétele a vállalkozás valamennyi kommunikációjának együttes vizsgálata. Adott esetben tehát egyetlen reklám, egyetlen információközlés is lehet kereskedelmi gyakorlat, amellyel a vállalkozás megsértheti az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.
64. Jelen eljárásban a PR-TELECOM Zrt. által adott tájékoztatások, így az egyes marketingkommunikációs eszközök (vásárláshelyi reklámanyagok, szórólapok, személyes eladás során használt tájékoztató anyagok, helyi sajtóhirdetések) és az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó ÁSZF-ek, díjtáblázatok, egyedi előfizetői szerződések (amelyek az eljárás alá vont honlapján a fogyasztó számára elérhetővé váltak, illetve az egyedi előfizetői szerződés a PR-TELECOM Zrt. ügyfélszolgálatán megtekinthető volt), valamint a PR-TELECOM Zrt.-nek a kihelyezett hírközlési eszköz használati díjának felszámításával összefüggésben tanúsított magatartása az Fttv. 2. §-ának d) pontja szerint kereskedelmi gyakorlatnak minősülnek.

A kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók

65. 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, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.
66. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
67. A Versenytanács – bíróságok által is megerősített – gyakorlata szerint a reklámok valóságtartalmában 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 tájékoztató folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli. Az ésszerűen eljáró fogyasztótól nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a reklámokban szereplő információ helytállóságát. A reklámok egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat kínálnak, s a fogyasztó – számára

²⁰ Lásd a Fővárosi Ítélet tábla 2.Kf.27.546/2010/6. számú ítéletét.

költségmegtakarítást eredményezően – valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában.

Felelősség

68. 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.
69. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen eljárás során vizsgált gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont PR-TELECOM Zrt. felelőssége fennáll: az eljárás alá vont vállalkozás a vizsgálattal érintett termékek értékesítéséből közvetlenül realizált bevételt, melyből következik, hogy az érintett termékek értékesítésének ösztönzése az eljárás alá vont közvetlen érdekében áll.

Az értékelés keretei

70. 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.
71. Annak elbírálása kapcsán, hogy az adott kereskedelmi gyakorlat tisztességtelennek minősül-e, a Versenytanács a Vj-162/2008. sz. ügyben hozott elvi jelentőségű döntésében is kifejtette, hogy az Fttv. rendszertani értelmezése alapján megállapítható, minden megtévesztő (vagy agresszív) kereskedelmi gyakorlat a szakmai gondosság követelményével ellentétesnek minősül, s ezért ahhoz, hogy egy kereskedelmi gyakorlat az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésének tilalmába ütközzön oly módon, hogy megtévesztőnek minősül, kizárólag a 6. §-ban meghatározott feltételeknek kell teljesülniük. Így az Fttv. 6. §-ának teljesülése kapcsán nem vizsgálendő külön, hogy a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal járt-e el [lásd az Fttv. 3. §-a (2) bekezdésének a) pontját].²¹
72. A Versenytanács gyakorlata szerint a megtévesztés - az Fttv. 6. § szerinti aktív tényállásában értékelendően - megvalósulhat úgy tévedésbe ejtés, mint tévedésben tartás által. A kereskedelmi kommunikáció a fogyasztó megtévesztésére akkor alkalmas, ha a benne megfogalmazott állítások valótlanúságára figyelemmel öt tévedésbe ejtheti vagy tévedésben tarthatja, a kereskedelmi kommunikációban szereplő információk kellő alapot adhatnak arra, hogy a fogyasztóban téves képzetek alakuljanak ki az adott áru tartalmáról, lényeges tulajdonságairól, illetve az áru igénybevételének feltételeiről.
73. Az eljáró versenytanács a jelen eljárásban az eljárás alá vontnak a reklámkampány során az árakról adott tájékoztatását az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontja alapján, az első

²¹ A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel és a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény III. fejezetével kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2011, I.6.3. pont

kihelyezett hírközlési eszköz használati díj alkalmazása során a fogyasztók tájékoztatásának elmulasztását az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése alapján értékeli.

A tavaszi kampány értékelése

74. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészségét, 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 kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is. Önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, már kifogásolható, hiszen ennek során a vállalkozás „meggyőzheti” a fogyasztót, „ráveheti” a vállalkozás számára előnyös döntés meghozatalára. Az üzleti-piaci folyamatok igen lényeges mozzanata a kölcsönös kapcsolatfelvétel, amelynek során mindkét félnek számos alternatíva áll a rendelkezésére a realizáláshoz. Általában jogsértést eredményez, ha ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.
75. A jelen esetben a vizsgált reklámok észlelése után a fogyasztók i) dönthettek az ügyfélszolgálat megkereséséről, ii) az ügyfélszolgálat megkeresése során/után döntést hozhattak a szerződés megkötéséről.
76. A vizsgált reklámokban az érintett szolgáltatások árai esetenként önmagukban külön megjelölés nélkül, esetenként „havidíj” megjelöléssel voltak feltüntetve. Az apró betűs részből továbbá egyszeri belépési díjról, esetenként telefonszolgáltatás forgalmi és kiegészítő szolgáltatási díjairól szerezhettek tudomást. Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata – egy plakát kivételével – kifejezetten azt tartalmazta, hogy reklámokban hirdetett árak 2012. december 31-ig garantáltak, amiért cserében hűségnyilatkozatot vár el a szolgáltató. Az eljáró versenytanács értékelése ennek megfelelően azokra a reklámokra vonatkozik, amelyek kifejezetten tartalmazták az árgaranciát.
77. Mindezek alapján egy ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó joggal feltételezhetette azt, hogy egy reklámban meghirdetett havidíj fedezi azokat az összegeket, amelyért ő hozzájuthat a megrendelt szolgáltatáshoz. Ezt megerősíti, hogy abban az esetben, ha csak nem igényelt HDMI-kimenetes, illetőleg kettő vagy további set-top-box-ot a digitális kábeltévé szolgáltatáshoz, akkor a kihelyezett hírközlési eszközök utáni díjak alkalmazása előtt (azaz 2011. július 15-ét megelőzően) a szerződéskötéskor sem válhatott egyértelművé a fogyasztó számára, hogy ilyen díjjal egyáltalán számolnia kell. Megállapítható, hogy az ügyfélszolgálatokra kiküldött tájékoztató alapvetően nem módosította a havonta fizetendő díjakkal kapcsolatos üzenetet. Az ügyfélszolgálatokhoz eljuttatott egyik tájékoztatási segédlet említ csak meg hírközlési eszközök kihelyezése után fizetendő díjakat, de csupán a második és minden további set-top-box kihelyezése után.²² Az előfizetői szerződésekben²³ a díjakról szóló pontban – annak alkalmazását megelőzően – nem szerepelt az első kihelyezett hírközlési eszköz használati díjának mértéke, illetve annak kedvezményes (díjmentes) voltának megjelölése, csupán az egyedi előfizetői szerződés melléklete tartalmazta – más díjak mellett – az ÁSZF-ben szereplő erre vonatkozó díj

²² Vj/089-004/2011. számú irat P/1212-003/2011. számú mellékletének 7. számú melléklete

²³ Vj/089-020/2011. számú irat 2.számú melléklete

mértékét. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy az eljárás alá vont által becsatolt, az ügyfélszolgálati vezető által az ügyfélszolgálatok részére megküldött, a díj alkalmazásának bevezetéséről szóló tájékoztatót sem lehet teljes körűnek tekinteni, mivel csak az internet- és telefonszolgáltatásra vonatkozó kábelmodemet említi, az AV-kimenetes set-top-boxokról nem tesz említést. Emellett az eljárás során bekért, július 15-ét követően kötött előfizetői szerződések közül sem mindegyik esetében került a díjak pont alatt nevesítetten feltüntetésre a kihelyezett hírközlési berendezések után felszámításra kerülő díjtétel.

78. Az eljáró versenytanács megjegyzi ugyanakkor, hogy ha a szóbeli tájékoztatás során esetleg fel is hívták a fogyasztók figyelmét arra, hogy ez a díj alkalmazható, illetve 2011. július 15-ét követően a szerződéskötéskor a díj alkalmazása kiderült a fogyasztó számára, a 74. pontban leírtak szerint a valóságnak nem megfelelő, illetve megtévesztésre alkalmas reklámok akkor is tisztességtelen gyakorlatnak minősülnek, hiszen a kapcsolatfelvétel alapját képezték. A reklámokon pedig 2011. július 15-ét követően sem változtatott az eljárás alá vont, általa is elismerten a még használt marketingkommunikációs eszközök a kampány végéig, azaz 2011. szeptember 30-ig voltak alkalmazásban.
79. Nem fogadja el továbbá a Versenytanács az eljárás alá vontnak azt a védekezését, miszerint a hírközlési piac sajátosságai miatt az ilyen szolgáltatásokat igénybe vevő kör alapvetően informált, így a 74. pontban foglaltaktól eltérően, a jogsértő reklámok becsaló hatás nem érvényesülhet. Az eljárás alá vont nem adott elő olyan érvet, ami érdemben megalapozná állítását. A hírközlési szolgáltatásokat a fogyasztók széles köre veszi igénybe, ami önmagában sem indokolja, hogy a 65-67. pontban foglaltaktól eltérően, speciális fogyasztói csoportnak kellene tekinteni. A Versenytanács nem értett egyet az eljárás alá vontnak azon érvelésével sem, miszerint a reklámok üzenetét utólag esetleg módosító, kommunikációs gyakorlat részét képező anyagokat – úgymint ÁSZF, átadott kivonat a díjtáblázatról, egyedi előfizetői szerződés – hangsúlyozottabban kellene figyelembe venni, mivel a díj érvényesítésével kapcsolatos további információkat 2011. július 15. előtt azok sem tartalmaztak. Továbbá ez nem befolyásolja azt a kérdést, hogy a kapcsolatfelvétel elindítója a reklám.
80. Az egyes kereskedelmi kommunikációkat egyenként és azok összhatását vizsgálva megállapítható, hogy az eljárás alá vont szórólapokban, vásárláshelyi tájékoztatásokban és újsághirdetésekből megjelent reklámjai tehát azt az alapvető üzenetet közvetítették a fogyasztók irányába, hogy
- egyszeri kedvezményes belépési díj mellett a reklámokban feltüntetett havidíjat kell fizetniük a kábeltévé, internet, telefon, illetve ezek kombinált csomagjainak igénybevételéért;
 - ez a havidíj 2012. december 31-ig változatlan marad;
 - a fogyasztónak 2012. december 31-ig szóló kötelezettséget kell vállalnia.
81. Ezzel szemben azonban az eljárás alá vont 2011. augusztustól kezdődően a kereskedelmi kommunikációkban szereplő összegnél az egyes szolgáltatások igénybevételéhez szükséges első kábelmodemért, illetve első AV kimenetes set-top-boxért havi 250-250 Ft-tal magasabb összeget számlázott ki a fogyasztók részére. Ez a gyakorlatban azt jelentette, hogy a hűségidő során összesen 8500 forinttal magasabb díjat fizetett ki együttesen egy kábelmodemért és egy AV kimenetes set-top-boxért egy olyan előfizető, aki a tavaszi kampány során kombinált csomag garantált áron történő szolgáltatására kötött szerződést.
82. Ezzel a magatartással az eljárás alá vont valótlan tartalmú információt közölt az általa kínált árunak a fogyasztók által mérlegelt tulajdonságai közül az egyik legfontosabb

szempontjáról, annak áráról, ami így alkalmas volt a fogyasztó üzleti döntésének torzítására.

83. Az, hogy az eljárás alá vont reklámozott szolgáltatásának garantált áron való igénybevételére határozott időre szóló szerződés megkötésével volt lehetősége, a fogyasztó számára hosszú távú és csak jelentős többletköltséggel felmondható jogviszonyt eredményezett. Ennek megfelelően az eljárás alá vontnak nemcsak a kihelyezett kommunikációs eszközökért felszámítandó díj alkalmazását követően, tehát 2011 júliusától megjelentetett kereskedelmi kommunikációi, hanem a kampány során azt megelőzően megjelentetett hirdetései is valótlant állítottak a szolgáltatásnak a hűségidővel érintett időszakokra vonatkozó árát illetően. A jogsértés pedig a valótlan információ megjelentetéséhez igazodóan 2011. április 1. és 2011. szeptember 30. között állt fent. Ennek megfelelően a Versenytanács nem fogadja el az eljárás alá vont védekezését, miszerint a díj alkalmazásának bevezetéséig elvileg sem állt fent a megtévesztés. A reklámok egyik állítása ugyanis a 80. pontban foglaltak szerint az volt, hogy az ár a teljes időszakban változatlan marad. Ez azonban nem teljesült, így az állítás valótlannak minősül.
84. Nem osztotta a Versenytanács eljárás alá vontnak azt az álláspontját sem, miszerint a reklámokban megjelölt havidíjra vonatkozó árgarancia a hírközlési szolgáltatás havi előfizetési díjára vonatkozó árgaranciát rögzített, tekintettel arra, hogy – még ha ezt is szándékozta közölni a fogyasztókkal –, ezt nem tisztázta a reklámjában. A jogi szabályozás azt a kötelezettséget rója a vállalkozásokra, hogy az adott szolgáltatás kereskedelmi kommunikációja igaz, pontos és valóságos legyen, a jelen esetben a 65-67. pont szerint érintett fogyasztók számára. Ennek a követelménynek éppen az eljárás alá vont érvelésében megfogalmazott pontosítás szükségessége mond ellent, továbbá az, hogy ezt a pontosítást a fogyasztótól várná el, hivatkozva arra, hogy – véleménye szerint – a hírközlési szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók „informált” fogyasztóknak tekintendők.
85. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által reklámozott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges a megfelelő kihelyezett hírközlési eszköz, így annak díja is része annak az árnak, amennyiért a fogyasztó ténylegesen hozzájut a reklámozott szolgáltatáshoz. A reklámokban feltüntetett díj ugyanakkor ezt nem tartalmazta, de még csak nem is utalt arra kifejezetten, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez a havi előfizetési díjon kívüli többletdíj kapcsolódik, noha 2011. július 15-től érvényesítésre került.
86. Eljárás alá vont hivatkozott arra, hogy a vizsgált reklámokban apró betűs rész rögzítette azt, hogy a tájékoztatás nem teljeskörű és az akció további feltételeiről és részleteiről személyesen vagy telefonon az ügyfélszolgálatnál van lehetőség tovább tudakozódni, így az előfizetőknek lehetősége volt a szükséges teljeskörű információ megszerzésére. A Versenytanács azonban kiemeli, következetes gyakorlata alapján a teljeskörűség hiányára való utalás sem oldja fel a reklámok megtévesztő jellegét.

A számlázási gyakorlat értékelése

87. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése általános élel mondja ki, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt generálklauzula a legáltalánosabban megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, s lehetőséget teremt arra, hogy olyan kereskedelmi gyakorlatokkal szemben is fel lehessen lépni, amelyek nem szerepelnek az Fttv. mellékletében, illetve nem tekintendők megtévesztőnek vagy agresszívnek.
88. Az Fttv. 3. §-a (2) bekezdésébe foglalt jóhiszeműség és tisztesség elve a korrektség, tisztesség objektív követelményét támasztja a vállalkozással szemben, amely független a vállalkozás (a vállalkozás képviselőjében eljáró személyek) tudatától, s ennek megfelelően

a vállalkozásnak a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatok tanúsítása során úgy kell eljárnia, ahogy azt a jóhiszeműség és tisztesség mint egyfajta objektív zsinórmérték megkívánja, azaz annak megfelelően, ahogy egy jóhiszemű és tisztességes vállalkozás az adott helyzetben eljárna.

89. A jóhiszeműség és tisztesség elve egyfajta erkölcsi, etikai alappal bíró követelmény, amely érvényesülni rendeli a megbízhatóságot, azzal, hogy a bizalom a fogyasztó oldalán oly módon jelentkezik, hogy a fogyasztó bízhat abban, hogy a vállalkozás jóhiszemű és tisztességes kereskedelmi gyakorlatot folytat vele kapcsolatban. A jóhiszeműség és tisztesség elve nemcsak kerülendő magatartásformákat foglal magában, hanem a vállalkozás részéről pozitív magatartást is megkíván, így például azt, hogy a vállalkozás a kereskedelmi ügyletek kapcsán maradéktalanul teljesítse az őt terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettséget.
90. A kihelyezett hírközlési berendezések esetében az első AV-kimenetes set-top-box, illetve a kábelmodemek utáni díj bevezetéséről a PR-TELECOM Zrt. külön tájékoztatást az érintett előfizetők számára nem nyújtott, arról mindössze a számlalevélből, a számlán feltüntetésre került tételek között megjelenő díjtétel alapján értesülhettek a fogyasztók. Amennyiben az előfizető panasszal élt a szolgáltatónál, abban az esetben küldött az előfizető számára egy válaszelevelet.²⁴ Az eljárás alá vont vállalkozás a fogyasztóknak küldött válaszában fő érvként a díjak ÁSZF-ben való rögzítésére hivatkozik, miáltal az az egyedi előfizetői szerződés részét képezi, amelyet az előfizető aláírásával elfogadott, továbbá arra, hogy a meghatározott díjhoz képest csak egy kisebb mértékű díjat alkalmaz.
91. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint szükséges lett volna az előfizetők tájékoztatása a díj alkalmazásának megkezdéséről, továbbá annak világossá tétele, hogy a díj mértéke hogyan alakul. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem felel meg jóhiszeműség és tisztesség elvének, így megsérti az Fttv. 3. § (2) bekezdése a) pontjában foglalt szakmai gondosság követelményét az olyan gyakorlat, amely arra épül, hogy a szolgáltató korábbi gyakorlatát az ÁSZF-ben szabályozott keretek között lényegesen megváltoztatja (a korábban nem érvényesített díjakat kiszámlázza), anélkül, hogy erre a kereskedelmi kommunikációjában külön felhívta volna a figyelmet és/vagy az alkalmazást megelőzően a fogyasztókat erről tájékoztatta volna.
92. Ez az elmaradt tájékoztatás ráadásul a termék árát érintette, amely annak lényeges tulajdonsága, így alapvetően befolyásolja a fogyasztó ügyleti döntését. Jelen esetben a fogyasztó a díjakra vonatkozó információ alapján arról hozhatott volna döntést, hogy i) a jövőben továbbra is változatlan formában fenntartja előfizetését, ii) változtat az igénybevett szolgáltatáscsomagon, illetve iii) más szolgáltatót keres meg vagy iv) helyettesítő terméket vesz igénybe. A tájékoztatás elmaradása ezért a fogyasztói magatartás torzítására alkalmas volt. Kiemelendő, hogy az Fttv. nem követeli meg a fogyasztói magatartás tényleges torzítását a tisztességtelenség megállapíthatóságához – egy kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségéhez elegendő a fogyasztói magatartás torzítására való alkalmasság. Az elmaradt kommunikáció azon fogyasztókkal szemben volt így tisztességtelen, akik szerződésüket ezen díj alkalmazása, tehát 2011. július 15-e előtt kötötték, tekintettel arra, hogy az ezt követően szerződött fogyasztók a díj alkalmazásáról szerződéskötésük során már értesülhettek.
93. Jelen határozatában a Versenytanács nem azt értékeli, hogy eljárás alá vont gyakorlata az ágazati jogszabályok, különösen az Eht. rendelkezésit sérti-e. A Versenytanács az eljárás alá vont számlázási gyakorlatának értékelése során megállapításait az Fttv 3. §-ának (1) és (2) bekezdése alapján teszi. Ennek megfelelően azt a tény, hogy a díj alkalmazásáról

²⁴ Vj/089-004/2011. számú irat P/1212-003/2011. számú mellékletének 8. számú melléklete

előzetesen nem tájékoztatta a fogyasztóit, a fentiek alapján az Fttv. rendelkezései szerint találta jogsértőnek, függetlenül annak megítélésétől, hogy az ágazati jogszabályokban az egyoldalú szerződmódosításra vonatkozó rendelkezéseket megsértette-e. A Versenytanács megjegyzi továbbá, hogy az eljárás alá vonttal szemben más hatóság által lefolytatott olyan vizsgálatoknak az eljárás alá vont gyakorlatára vonatkozó megállapításai, amelyek nem ezen jogszabály alapján értékelték azt, nem relevánsak. Ugyanígy, nem vitatja a Versenytanács jelen határozatában a kihelyezett hírközlési eszközök utáni díj alkalmazásának jogosságát, illetve indokoltságát.

A Versenytanács értékelésének összefoglalása

94. A Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor egyes szolgáltatási csomagjai árát 2011. április 1. és 2011. szeptember 30. között vásárláshelyi reklámányaiban, szórólapjain, illetve sajtóhirdetéseiben valótlanul tüntette fel, mivel 2011. év augusztus havi előfizetési díjak számlázásától kezdődően az egyes kereskedelmi kommunikációban feltüntetett garantált díjhoz képest a fogyasztókhoz kihelyezett hírközlési berendezés használati díjával megnövelt összeget számlázott a fogyasztók felé. Az eljárás alá vont ezen magatartásával 2011. április 1. és 2011. szeptember 30. között, tekintettel az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdésére és 6. §-a (1) bekezdésének c) pontjára, megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglaltakat.
95. A Versenytanács megállapítja továbbá, hogy az eljárás alá vont nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően járt el, amikor 2011. július 15-től úgy kezdte el alkalmazni az egyes első kihelyezett hírközlési eszközök (AV-kimenetes set-top-boksz, internetes és telefon kábelmodem) utáni díjat, hogy annak alkalmazására a fogyasztók figyelmét nem hívta fel, illetve arról a fogyasztókat nem tájékoztatta. Az eljárás alá vont ezen magatartásával – tekintettel az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésére – megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglaltakat.
96. A jogsértés megállapítása mellett a Versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján bírság kiszabását látta indokoltnak az eljárás alá vonttal szemben. A bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsai gyakorlatot a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú Közleménye (a továbbiakban: Közlemény) foglalja össze. A Közlemény a Kúria (Legfelsőbb Bíróság) megközelítését figyelembe véve kiemeli, hogy a bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen piaci magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a versenyjogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz, s olyan összegű, amely az eljárás alá vontat és más vállalkozást hasonló magatartástól visszatart. A Versenytanács Közleményben összefoglalt gyakorlata szerint a bírság összegének kiindulópontjául szolgálhat a jogsértő tájékoztatással járó költség, vagy a jogsértéssel érintett piacon realizált időarányos árbevétel, amely mértéket a releváns súlyosító és enyhítő körülmények növelhetnek, illetve csökkenthetnek. Ezt követően szükséges annak mérlegelése, hogy az így kalkulált bírságösszeg összességében alkalmas-e a kívánatos következmények elérésére.
97. A 94. pontban foglalt jogsértés kapcsán a bírság meghatározása során a Versenytanács a kifogásolt kommunikáció közzététele érdekében felmerült, rendelkezésre álló költségadatokból indult ki.²⁵ Ennek megfelelően a plakátokra vonatkozó költségadatoknak csak arányosan csökkentett részét vette figyelembe, tekintettel arra, hogy egy plakát nem ígért explicit módon árgaranciát.

²⁵ Vj/089-005/2011. számú irat

98. A 95. pontban foglalt jogsértés kapcsán kommunikációs költség hiányában a jogsértéssel érintett többletdíjakból (az első kihelyezett hírközlési eszközök után felszámított díjakból) származó bevételt tekintette megfelelő kiindulási alapnak a Versenytanács.
99. A bírság összegének megállapítása kapcsán második lépcsőként a verseny torzításával és a jogsértéshez való viszonyulással összefüggő súlyosító és enyhítő körülményeket vette figyelembe a Versenytanács.
100. A bírságösszeg vonatkozásában a Versenytanács súlyosító körülményként értékelte, hogy
- A 94. pontban foglalt jogsértés kapcsán a jogsértő magatartás huzamos ideig fennállt (hónapokon keresztül jelentek meg hirdetések);
 - A 94. pontban foglalt jogsértés kapcsán a fogyasztó számára egy hosszú távú jogviszonyt eredményez a hűségnyilatkozat vállalása, ezért a kereskedelmi gyakorlat hatása időben elhúzódó;
 - A 95. pontban foglalt jogsértés kapcsán a jogsértő magatartás számos előfizetői szerződést érintett;
 - A 94. és a 95. pontban foglalt jogsértés kapcsán az eljárás alá vont magatartása egyaránt félróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének, tekintettel arra, hogy a fogyasztói bizalmat alapvetően rombolja az, hogy a fogyasztó nem valós tájékoztatást kap illetőleg nem kap időben megfelelő tájékoztatást a nyújtott szolgáltatás áráról, csupán a számlázás során értesül erről.
101. Enyhítő körülményt a Versenytanács nem azonosított.
102. A Versenytanács nem osztja az eljárás alá vont álláspontját arra vonatkozóan, hogy nem számos fogyasztó érintett, tekintettel arra, hogy erre vonatkozóan a 95. pontban említett jogsértés által érintett előfizetők vonatkozásában merült fel ez súlyosító körülményként, míg eljárás alá vont ezt leszűkítően, a tavaszi kampányában kötött szerződésekre vonatkozóan tárt elő adatokat, amely utóbbiakkal kapcsolatban a Versenytanács megjegyzi, hogy azok is számosak tekinthetők.²⁶
103. A Versenytanács ezt követően azt mérlegelte, hogy a fentiek szerint számított bírságösszeg kellő elrettentő erőt képvisel-e, tekintettel az ügy összes körülményeire és az eljárás alá vont piaci súlyára és helyzetére, beleértve az eljárás alá vont által előadottakat is.
104. Mindezekre figyelemmel a Versenytanács a versenyfelügyeleti bírság összegét 4.000.000 Ft-ban állapította meg, amelyből a 94. pontban említett jogsértés esik nagyobb súllyal számításba.

VIII. Egyéb kérdések

105. 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.

²⁶ Lásd Vj/089-028/2011. számú irat 5. sz. mellékletének üzleti titkot képező adatai.

106. 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.
107. Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdése d) pontja szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.
108. Tekintettel arra, hogy a PR-TELECOM Zrt. által alkalmazott kereskedelmi gyakorlat, kereskedelmi kommunikáció több kommunikációs eszköz (vásárláshelyi anyagok, szórólapok, személyes eladás során használt tájékoztató anyagok, dokumentumok, helyi sajtóhirdetések) integrált alkalmazásával valósult meg, megállapítható a GVH hatásköre, ugyanis
- az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat több megyét, számos települést érintett.
 - vásárláshelyi anyagok több mint 3 megyében kerültek elhelyezésre;
 - az eljárás alá vont vállalkozás a szolgáltatással ellátott lakások számát tekintve a magyarországi kábeltelevíziós piac első 5 szolgáltatója között található, éves nettó árbevétele jelentős, több milliárd forint.
109. A Versenytanács mindezek alapján megállapította a GVH hatáskörének jelen ügybeni fennálltát. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására. A GVH illetékessége a Tpv. 46. §-a alapján az ország egész területére kiterjed.
110. A bíróságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) – jelen ügyben alkalmazandó – 110. §-a (1) bekezdésének a) pontja szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.
111. A Ket. 171. §-ának (4) bekezdése értelmében a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény és egyes kapcsolódó törvények, valamint a miniszteri hatósági hatáskörök felülvizsgálatával összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CLXXIV. törvény (a továbbiakban: Módtv.) 46. §-ával megállapított VIII. fejezetét kell alkalmazni az e rendelkezés hatálybalépésekor (2012. február 1.) még meg nem indult végrehajtási eljárásokra is. Ennek alapján a jelen eljárásban alkalmazható a Ket. 2012. február 1-je óta hatályos 140. §-a is, amelynek (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
112. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Ennek ellentételezéseként a Tpv. 83. §-ának (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett

és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bírság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

113. A bírságnak a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő: az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (bírság).
114. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását. E tekintetben a Tpv. 95/B. § (3) bekezdése alapján a Módtv. 20-22. §-ával megállapított, 2012. február 1-jétől hatályos rendelkezéseket kell alkalmazni a hatálybalépéskor még meg nem indult végrehajtási eljárásokra is. Mindezek alapján a Versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság, valamint a meg nem fizetett késedelmi pótlék behajtása iránt a Tpv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a Gazdasági Versenyhivatal a végrehajtási eljárás megindítását követően haladéktalanul megkeresi az adóhatóságot.
115. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2012. szeptember 13.

	Pál Tamás sk. előadó versenytanácsstag	
dr. Miks Anna sk. versenytanácsstag		Váczai Nóra sk. versenytanácsstag