



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

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

Ügyszám: Vj/8/2016.

Iktatószám: Vj/8-146/2016.

Betekinthető!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Diaconu Ionut (2112 Veresegyház, Krajcár u. 3.) ügyvezető által képviselt **PRIM TELEKOM Kft. „kt. a.”** (1085 Budapest, József körút 69.) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – tárgyalás tartása nélkül – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

- I. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a PRIM TELEKOM Kft. „kt. a.”
 - 2014 augusztusától 2015 novemberéig a fogyasztókkal szemben tisztességtelen magatartást tanúsított, mivel a potenciális üzleti/intézményi és egyéni előfizetők telefonos megkeresésekor az általa nyújtott közvetítő előválasztás szolgáltatás árával, az azzal elérhető díjkedvezménnyel kapcsolatosan megtévesztő állításokat tett közzé,
 - 2015 májusától 2015 novemberéig a fogyasztókkal szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mivel a potenciális üzleti/intézményi és egyéni előfizetők telefonos megkeresésekor nyújtott szóbeli tájékoztatás során megtévesztő tájékoztatást nyújtott a kínált szolgáltatás mibenléte, a szerződéskötés esetén a jelenlegi telefonszolgáltatóval fennmaradó részleges kapcsolat, a forgalmi díj felszámítására jogosult telefonszolgáltatóval létrejött új szerződéses kapcsolat, stb. vonatkozásában, így a kereskedelmi gyakorlat indítéka vonatkozásában.
- II. Az eljáró versenytanács a fenti jogsértések megállapítása mellett kötelezi a PRIM TELEKOM Kft. „kt. a.”-t 10.622.000,- Ft, azaz tízmillió-hatszázhuszonkétezer forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére, amely összeget a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára köteles megfizetni a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül.
- III. Továbbá az eljáró versenytanács kötelezi a PRIM TELEKOM Kft. „kt. a.”-t az eljárás során felmerült 46.516,- Ft, azaz negyvenhatezer-ötszáztizennyhat forint eljárási költség megfizetésére. Az eljárási költséget a jelen döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01468223-00000000 számlájára köteles az eljárás alá vont megfizetni.

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

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

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa meghozta továbbá az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács a PRIM TELEKOM Kft. „kt. a.”-val szemben az eljáró versenytanács az eljárást megszünteti a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 6. §-ának (1) bekezdés g) pont szerinti jogalap vonatkozásában.

A végzéssel szemben a közléstől számított 8 napon belül a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni. A jogorvoslati kérelmet a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság nemperes eljárásban bírálja felül, amely során kizárólag okirati bizonyításnak van helye, azonban a bíróság a feleket a szükségeshez képest meghallgathatja.

Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.

INDOKOLÁS

I.

A vizsgálat tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a Vj/8/2016. számú végzésével 2016. február 1-jén versenyfelügyeleti eljárást indított a PRIM TELEKOM Kft.-vel (a továbbiakban: PRIM TELEKOM vagy eljárás alá vont) szemben, mivel észlelte, hogy az eljárás alá vont vállalkozás 2014. augusztus 1-jétől telefonos, szóbeli tájékoztatása során a fogyasztóknak
 - valószínűsíthetően úgy ajánlotta az általa közvetítőválasztással nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatást, illetőleg azt a látszatot keltette, hogy a fogyasztó azt gondolhatta: a tájékoztatást és a szolgáltatást – a valóságtól eltérően – az a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltató nyújtja, akivel a fogyasztó előfizetői jogviszonyban áll, továbbá
 - az általa közvetítőválasztással nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjakra vonatkozóan valószínűsíthetően valótlan információt, illetve valós tény megtevését vagy megtevésztésre alkalmas módon adott.
2. Az ügyindító végzés szerint a PRIM TELEKOM e magatartásával megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés g) pontjában és az Fttv. 6. § (1) bekezdésének c) pontjában foglalt tényállásokat, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont vállalkozás által 2014. augusztus 1-jétől alkalmazott, a fentiekben ismertetett kereskedelmi gyakorlatának vizsgálatára terjedt ki,

valamint minden olyan további kereskedelmi kommunikációra, amely ezzel azonos tartalmú üzenetet hordoz.

4. A versenyfelügyeleti eljárás versenytársi bejelentés alapján indult. A B/1415/2015. számú beadványában az Invitel Távközlési Zrt. arról tájékoztatta a GVH-t, hogy elsősorban kisvállalkozásoktól, egyéni vállalkozóktól és lakossági előfizetőktől érkező panaszok alapján tudomására jutott, hogy a PRIM TELEKOM „összemossa” az Invitel és a PRIM TELEKOM tevékenységét. A PRIM TELEKOM azt a tájékoztatást adja a potenciális előfizetőinek, hogy az Invitel képviseletében jár el, ami nem igaz. A PRIM TELEKOM nem ad megfelelő tájékoztatást a szolgáltatással és annak nyújtójával kapcsolatban (vélelmezhetően valótlan tényről közöl, illetve egyes, a döntéshez szükséges információkat elhallgat), így azt a látszatot igyekszik elérni, hogy az előfizető az Invittel vagy annak képviselőjével köt szerződést, miközben ennek az ellenkezője történik. Adott esetben a téves információkra alapozott fogyasztói döntés következtében (amelyet a helyes tájékoztatás esetén egyébként nem hozott volna meg) az Invitel előfizetőjének módosul az előfizetői szerződése. Az Invitel a tudomására jutott konkrét előfizetői panaszokat a GVH részére továbbította.
5. A GVH a 2016. november 25-én kelt, Vj/8-138/2016. számú végzésével az eljárást kiterjesztette, annak vizsgálatára, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata során megsértette-e az Fttv. 6. § (1) bekezdés h) pontjában foglalt tényállás megvalósításával az Fttv. 3. (1) bekezdésében előírt tilalmat.
6. A vizsgálatot más jogalapra kiterjesztő végzés indoklása szerint a GVH észlelte, hogy az eljárás alá vontnak a versenyfelügyeleti eljárást megindító VJ/8/2016. számú végzésben megjelölt kereskedelmi gyakorlata valószínűsíthetően az Fttv. 6. § (1) bekezdés h) pontban foglalt tényállás megvalósítása révén is megsérthette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat. Ez a magatartás összefügg az eljárást megindító végzésben megjelölttel, mivel az ügyindító végzés alapján vizsgált kereskedelmi gyakorlatra vonatkozik.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

II.1. A PRIM TELEKOM

7. A PRIM TELEKOM-ot 2012. április 20-án jegyezte be a cégbíróság. A cégnyilvántartás adatai szerint a vállalkozás főtevékenysége vezetékes távközlés. 2014. március 6-ától a NET-FONE SOLUTIONS SRL (RO-300003 Timisoara (Temesvár), Frantz Schmits Strada 1.) a cég kizárólagos tulajdonosa.¹
8. A vizsgált időszakban az eljárás alá vont vállalkozás ügyvezetője az alábbi személyek voltak: 2012. december 5. és 2015. március 5. között Duma-Trunchi Elena, 2015. március 5. és 2016. február 29. között Stark Alex, 2016. február 29-től jelenleg is Diaconu Ionut.²
9. A Fővárosi Törvényszék Cégbíróság, 2016. szeptember 28-án kelt végzésével³ (a továbbiakban: Végzés) a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) bejelentése alapján (az eljárás alá vont adószáma törlésre került) az eljárás alá vontat eltiltotta a további működéstől, egyben megszüntnek nyilvánította, és elrendelte a társaság elleni kényszertörlési eljárás megindítását. A Végzés 2016. szeptember 30-án lett közzétéve a Céglközlönyben. Tekintettel arra, hogy a Végzéssel szembeni 15 napos jogorvoslati határidő 2016. október 17-én lejárt, így az végrehajthatóvá vált.
10. A Végzés indokolásának 4. bekezdése szerint „A bíróság tájékoztatja a társaságot, hogy a Ctv. 91. § (3) bekezdése értelmében a bíróság a megszüntnek nyilvánításra irányuló

¹ Vj/8-6/2016. számú irat melléklete, Vj/8-102/2016. számú irat melléklete

² Vj/8-6/2016. számú irat melléklete, Vj/8-102/2016. számú irat melléklete

³ Vj/8-134/2016.

eljárást megszünteti, ha tudomására jut, hogy az állami adóhatóság az adószám törléséről szóló határozatát visszavonta, megsemmisítette vagy azt a bíróság hatályon kívül helyezte”.

11. Tekintettel arra, hogy a cégnyilvántartásba a kényszerszüntetés még nem került bejegyzésre, így nem állapítható meg az, hogy a kényszerszüntetést elrendelő végzés jogerőre emelkedett-e.
12. A PRIM TELEKOM 2013. évi nettó árbevétele az éves beszámolója alapján 57 467 000 Ft, mérlegfőösszege 37 996 000 Ft volt.⁴
13. A PRIM TELEKOM 2014. évi nettó árbevétele az éves beszámolója alapján 106 222 000 Ft, mérlegfőösszege 20 317 000 Ft volt.⁵
14. Az éves beszámoló kiegészítő melléklete szerint társaság 2013. évben 19 főt, 2014. évben 29 főt foglalkoztatott.⁶
15. A PRIM TELEKOM 2015. évi éves beszámolóját a vállalkozás törvényes képviselője nem tette közzé.
16. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal Kelet-Budapesti Adó- és Vámigazgatóságának belföldi jogsegély kérésre adott válasza megerősítette, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a 2015. évi társasági adóbevallás benyújtási kötelezettségének nem tett eleget, emiatt a 2015. évi nettó árbevételére vonatkozó adat nem áll rendelkezésre.⁷
17. Az eljárás alá vont számlavezető bankjának adatai szerint 2015. évben a PRIM TELEKOM bankszámláján [bank titok] Ft jóváírás és [bank titok] Ft levonás történt.⁸
18. A GVH előtt a PRIM TELEKOM vonatkozásában kapcsolódó vállalkozás nem ismert.⁹
19. Összeolvasva a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (KKV-törvény) 3. §-át, a 4. § (3) bekezdésének a) pontját, a 4. § (5) bekezdését és az 5. § (3) és (5) bekezdését, továbbá figyelembe véve a PRIM TELEKOM foglalkoztatotti létszámát, éves nettó árbevételét és a mérlegfőösszegét, megállapítható, hogy a PRIM TELEKOM két egymást követő beszámolási időszakban sem lépte túl az e törvény 3. §-ban meghatározott foglalkoztatotti létszám vagy pénzügyi határértékeket, azoktól jelentősen elmarad, ezért kisvállalkozásnak minősül.
20. A GVH a 2016. július 27-én kelt Vj/8-109/2015. számú végzésével ideiglenes biztosítási intézkedést rendelt el az eljárás alá vonttal szemben, mely végzés ellen az eljárás alá vont nem terjesztett elő felülvizsgálati kérelmet.
21. A Végzés alapján a PRIM TELEKOM 2016. december 8-án kényszerszüntetés hatálya alá került.

II.2. A PRIM TELEKOM és a FIX TELEKOM kapcsolata

22. Az eljárás során (tanúvallomásokból¹⁰) beszerzett információk alapján felmerült, hogy az eljárás alá vont tevékenységét átvette a FIX TELEKOM Kft. A GVH erre tekintettel adatkéréssel kereste meg a FIX TELEKOM Kft.-t, amely adatszolgáltatásában előadta, hogy 2015 decemberében került bejegyzésre a cég, amely 2016. január 1. óta nomadikus¹¹ szolgáltatás értékesítését végzi és közvetítőelőválasztást nyújt Magyarországon. A FIX TELEKOM Kft. nyilatkozata szerint nem áll semmilyen kapcsolatban a PRIM TELEKOM Kft.-vel, csupán egy adásvételi szerződés keretében ügyfeleket vásárolt 2016. február 1-jével. A FIX TELEKOM Kft. az adásvételi szerződés másolatát adatszolgáltatása

⁴ Vj/8-3/2016. számú irat és www.e-beszamolo.hu

⁵ Vj/8-3/2016. számú irat és www.e-beszamolo.hu

⁶ Vj/8-142/2016. számú irat 2. számú melléklete és www.e-beszamolo.hu

⁷ Vj/8-103/2016. számú irat.

⁸ Vj/8-5/2016. számú irat melléklete.

⁹ Vj/8-3/2016. számú irat

¹⁰ Vj/8-49/2016. és Vj/8-50/2016. számon iktatott tanúvallomás

¹¹ nem helyhez kötött

mellékleteként megküldte. A FIX TELEKOM Kft. előadta, hogy nem foglalkozik telefonos megkeresés útján történő közvetítő előválasztás értékesítéssel.¹²

23. A cégnyilvántartás adatai alapján megállapítható, hogy a FIX TELEKOM-ot 2015. december 10-én jegyezte be a cégbíróság. A vállalkozás főtevékenysége vezetékes távközlés. Két magánszemély tulajdonolja: Bejan Ioan és Duma-Trunchi Elena. Ez utóbbi személy egyben a vállalkozás ügyvezetője is. Duma-Trunchi Elena korábban a PRIM TELEKOM ügyvezetője is volt.¹³

III.

Az érintett szolgáltatás

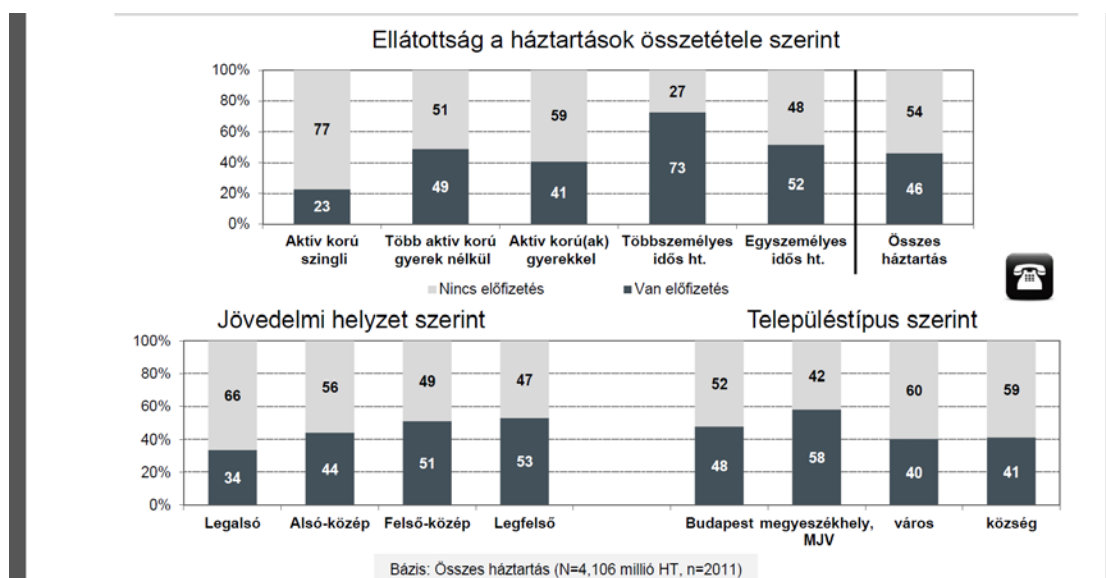
24. A jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából érintett szolgáltatás a közvetítő előválasztás útján nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás.
25. A közvetítő előválasztás útján nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás sajátossága, hogy nem szükséges új telefonvonal kiépítése, hanem az előfizető meglévő telefonvonalán kerülnek a hívások továbbításra, ezért a közvetítőválasztáshoz szükséges, hogy a fogyasztó a közvetítő szolgáltató mellett fenntartsa előfizetői jogviszonyát a hálózatot üzemeltető vállalkozással is.
26. A közvetítőválasztás lehetősége tehát azt jelenti, hogy
- a fogyasztó az eredeti szolgáltatójával, a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban áll (és marad), ezért ennek a szolgáltatónak havi előfizetési díjat fizet (a vonalhoz való hozzáférésért),
 - miközben hívásait vagy egyes hívástípusait (helyi, belföldi, nemzetközi stb.) egy alternatív szolgáltatón keresztül is bonyolíthatja, ekkor azonban a vonatkozó forgalmi díjat ez utóbbi szolgáltatónak fizeti.
27. A közvetítőválasztásra vonatkozó jogszabályi előírásokat az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazható közvetítőválasztásról szóló 5/2015. (VII. 21.) NMHH rendelet tartalmazza.
28. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH) „*Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében 2015*” c. piackutatása szerint a vizsgálatba bevont háztartások kevesebb, mint felében van helyhez kötött telefon, a megkérdezettek 46%-ának volt vezetékes telefonja 2015-ben. 2005-ben ez az adat 66%, 2010-ben 52% volt. A piackutatás szerint a helyhez kötött telefonos piac veszélyeztetettségét mutatja, hogy 58 ezer háztartás tervezi lemondani a helyhez kötött telefonos előfizetését, míg 13 ezer új belépőre lehet számítani. Az előfizetéssel rendelkező háztartásokban élők közel egynegyede – jellemzően a fiatal családtag – nem használja a helyhez kötött telefont. Az egyfős aktív korúak háztartásaiban az átlagosnál jóval alacsonyabb az ellátottság, míg legnagyobb arányban a többfős idős háztartásokban található vezetékes telefon. Ezekkel a tényekkel összefügghet az az eredmény is, miszerint 2004. óta csökkenő tendenciát mutatnak a helyhez kötött telefon szolgáltatás kapcsán jelentkező átlagos kiadások, valamint hogy 2003. óta a helyhez kötött hang-piac árbevétele folyamatosan csökken (nettó 157 Mrd forintról nettó 50 Mrd forintra).¹⁴
29. A keresleti oldal kapcsán a GVH a piackutatás eredményei közül az alábbi táblázatot ismerteti.

¹² Vj/8-92/2016. számú irat

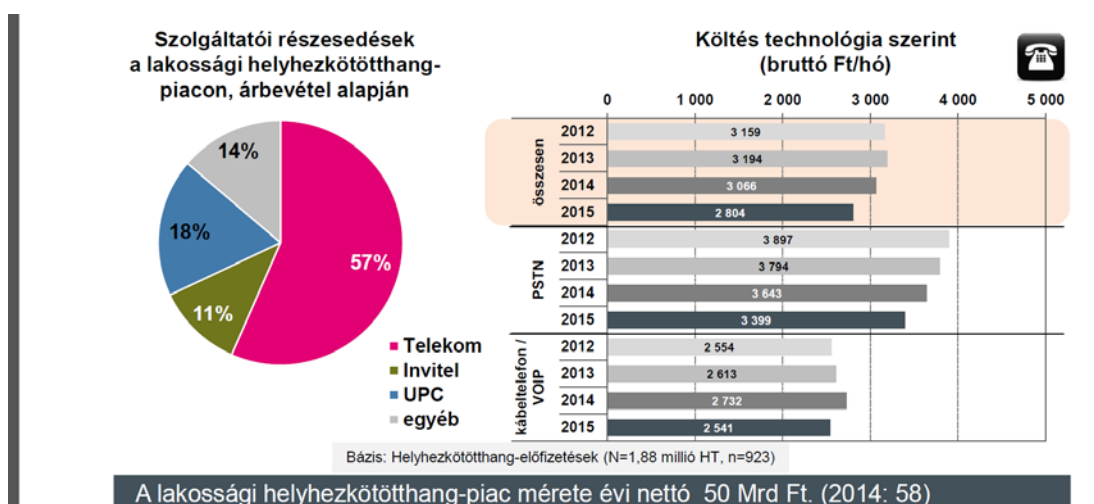
¹³ Vj/8-54/2016. számú irat melléklete

¹⁴ Vj/8-91/2016. számon iktatott irat melléklete

http://nmhh.hu/dokumentum/169926/lakossagi_tavkozles_2015_piackutatasi_jelentes.pdf, 9., 15-25. dia



30. A kínálati oldal kapcsán a piackutatás azt tárta fel, hogy jelentősen csökkent a helyhez kötött hang-piac költség alapú mérete. A korábbi évekhez képest hasonlóan tovább csökkent a PSTN (Public Switched Telephone Network, azaz nyilvános kapcsolt telefonhálózat) telefonálás ára. Az ennél alacsonyabb költséget jelentő, jellemzően más szolgáltatással összecsomagolt kábeltelefon ára viszont 2015-ben szintén csökkent (bár a változás egyik almintában sem szignifikáns, csak a teljes mintán). A helyhez kötött hang-piac költség alapú mérete nem érintette a szolgáltatók piaci részesedésének korábbi években megfigyelt arányait.



IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat és annak bizonyítékai

IV.1. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat ismertetése az eljárás alá vont által előadottak alapján

31. A versenyfelügyeleti eljárást megelőző bejelentéses eljárásban a PRIM TELEKOM a 2016. január 7-én kelt levelében előadta, hogy a társaság a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókhoz képest úgy méretben, mint előfizetői számban jelentéktelen és nem számottevő, ebből kifolyólag a társaságnak nem áll módjában a szolgáltatás népszerűsítésre használt reklámeszközöket igénybe vennie, csak és kizárólag

szájhagyomány útján, továbbá ajánlásokkal (kifejezetten bizalmi alapon) köt szerződést a meglévő ügyfeleivel.¹⁵

32. A PRIM TELEKOM nyilatkozata szerint a társaság fogyasztók közvetlenül (személyesen vagy telefonon) történő megkeresése alapon nem gyakorol ügyfélszerzési tevékenységet.¹⁶

IV.2. Az eljárás alá vont által alkalmazott tájékoztató eszközök

IV.2.1. Az eljárás alá vont honlapjának releváns tartalma

33. A PRIM TELEKOM vállalati honlapjának, a <http://primtelekom.hu/> linken elérhető weblapon – az archív internetes oldalak visszakeresésére specializálódott <http://archive.org/web/> tanúsága szerint – az alábbi tájékoztatás volt olvasható.¹⁷ (A félkövéren szedett kiemelés a GVH-tól származik.)

2014. november 10-i, 2014. december 18-i, 2015. január 19-i és 2015. február 17-i állapot	„ÜDVÖZÖLJÜK. A Prim Telekom Kft. azért jött létre, hogy a jelenlegi piacra belépve egy új telefontársaságként, ügyfélbarát szolgáltatást nyújtson. Nálunk Ön állíthatja össze a telefonálási szokásainak legjobb díjcsomagot, nem mi mondjuk meg mi az, ami jó Önnek, mi csak segítünk az elképzeléseit megvalósítani. Az ügyfelek részéről semmiféle beruházást nem igényel a cégünkhöz való átállás. A mai gazdasági helyzetben mindenkinek fontos, hogy csökkenteni tudja költségeit ez főként igaz a kis- és középvállalkozásokra, valamint a családokra, hiszen ez a réteg került legnehezebb helyzetbe a gazdasági válság miatt. Erre kínál megoldást a távközlési piacon a Prim Telekom Kft. mely céljaul tűzte ki, hogy ezt a más szolgáltatók által hanyagolt célcsoportot fogja megcélozni és termékeivel enyhítő költségcsökkentő megoldást kínálni. Szolgáltatásainkat azoknak kínáljuk, akiknek fontos a jelenleginél kedvezőbb vezetékes telefonálás, illetve az ADSL-Internet szolgáltatás Telefon. Nálunk Ön állíthatja össze a telefonálási szokásainak legjobb díjcsomagot, nem mi mondjuk meg mi az, ami jó Önnek, mi csak segítünk az elképzeléseit megvalósítani. Az ügyfelek részéről semmiféle beruházást nem igényel a cégünkhöz való átállás. A mai gazdasági helyzetben mindenkinek fontos, hogy csökkenteni tudja költségeit ez főként igaz a kis- és középvállalkozásokra, valamint a családokra, hiszen ez a réteg került legnehezebb helyzetbe a gazdasági válság miatt. tovább.”
2015. február 17-i állapot	[a tovább szóra kattintva a landing page] „<u>A legfontosabb dolog, amit a cps közvetítői előválasztás szolgáltatásról tudni érdemes.</u> A szolgáltatás már meglévő telefonvonalon valósítható meg.

¹⁵ Vj/8-8/2016. számú feljegyzéssel a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé átemelt B/1415-7/2015. számú irat

¹⁶ Vj/8-8/2016. számú feljegyzéssel a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé átemelt B/1415-7/2015. számú irat

¹⁷ Vj/8-122/2016. számú irat, Vj/8-142/2016. számú irat 3. számú melléklete

	Ön továbbra is, a megszokott módon, a hagyományos vezetékes telefonján keresztül bonyolítja a hívásit, nem kell semmilyen előhívó számot tárcsáznia, mindössze meg kell rendelnie a szolgáltatást. Ön továbbra is a korábbi telefonszámán lesz elérhető, a szolgáltatás igénybevételével Önnek nem változik meg a telefonszáma. Lehetősége van arra, hogy csak bizonyos hívásirányokba vegye igénybe a választott szolgáltató által nyújtott percdíjakat. Egy megfelelő díjcsomag választása esetén jelentős megtakarításokat érhet el anélkül, hogy bármilyen induló többletköltsége lenne! Az igénybevételhez feltétel, hogy ez előfizetőnek a fővonali szolgáltatója felé ne legyen tartozása, és hogy a vonalán a kimenő hívások ne legyenek korlátozva! További információért keresse ügyfélszolgálatunkat, vagy írjon nekünk!”
2015. március 17-i állapot	„<u>A legfontosabb dolog, amit a cps közvetítői előválasztás szolgáltatásról tudni érdemes.</u> A Prim MAX ezen szolgáltatása a már meglévő telefonvonalon valósítható meg. Ön továbbra is, a megszokott módon, a hagyományos vezetékes telefonján keresztül bonyolítja a hívásait, nem kell semmilyen előhívó számot tárcsáznia, mindössze meg kell rendelnie a szolgáltatást a Prim MAX-tól. Ön továbbra is a korábbi telefonszámán lesz elérhető, a szolgáltatás igénybevételével Önnek nem változik meg a telefonszáma. Lehetősége van arra, hogy csak bizonyos hívásirányokba vegye igénybe a Prim MAX által nyújtott percdíjakat. Egy megfelelő díjcsomag választása esetén jelentős megtakarításokat érhet el anélkül, hogy bármilyen induló többletköltsége lenne! Az igénybevételhez feltétel, hogy ez előfizetőnek a fővonali szolgáltatója felé ne legyen tartozása, és hogy a vonalán a kimenő hívások ne legyenek korlátozva! További információért keresse a Prim MAX ügyfélszolgálatát, vagy írjon nekünk.”

IV.2.2. A potenciális ügyfeleknek kiküldött e-mail és szerződés

34. Az eljárás alá vont vállalkozás által a potenciális ügyfeleknek kiküldött e-mail tartalmának ismertetésére a Vj/8-44/2016. és Vj/8-49/2016. számú tanúvallomások során bemutatott iratok alapján kerül sor.
35. A Vj/8-44/2016. számú tanúvallomást tett ügyfél 2015. június 1-jén, a Vj/8-49/2016. számú tanúvallomást tett ügyfél 2015. július 30-án az alábbi tartalmú levelet kapta elektronikus úton a PRIM TELEKOM-tól.

„Tisztelt [személyes adat]!

Telefonbeszélgetésünkre hivatkozva, mellékelve küldöm a tájékoztató anyagunkat/az igénybejelentő nyomtatványt.

Az előfizetői szerződés létrejöttének feltétele, hogy a kapott igénybejelentőt cégszerűen aláírva, lebélyegezve, illetve az utolsó telefonszámlával együtt, e-mailbe vagy a lenti faxszámra visszaküldeni szíveskedjék.

Jelen e-mailem nem szerződésszerű ajánlat, nem jelent semmilyen kötelezettségvállalást az Prim Telekom Kft. részéről, kizárólag megbeszélések és további tárgyalások elősegítésére készült.

Tisztelettel: [személyes adat]

Tel: 06-25-504-210

Fax: 06-25-504-212

06-25-504-213

Titokvédelmi figyelmeztetés

Ezen elektronikus levél (és minden esetleges mellékelt file) bizalmas természetű, és kizárólag a címzett / címzettek (a címzettként és a másolatot kapóként megnevezettek) részére szánt információ. Amennyiben Ön nem a címzett, az elektronikus levél elolvasása, annak részben, vagy egészben történő lemásolása, továbbítása vagy bármely célú felhasználása tilos és törvényellenes. Ha Ön ezen elektronikus levelet tévesen kapta meg, kérjük, azonnal értesítse a levél küldőjét elektronikus válaszlevéllel, és törölje ki az iratot a számítógépes rendszeréből. A Primtelekom Kft. nevében köszönjük együttműködését!”

36. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az e-mail-ek keltéből következően a kifogásolt telefonhívás 2015. június 1-je előtt történt.
37. A Vj/8-49/2016. számú tanúvallomást tett ügyfél 2015. szeptember 15-én ismét e-mail-t kapott a PRIM TELEKOM-tól, az alábbi tartalommal.

„Tisztelt [személyes adat]!

Telefonbeszélgetésünkre hivatkozva, mellékelve küldöm elérhetőségeimet!

A kapott Nyilatkozatot aláírva, lebélyegezve, illetve az utolsó telefonszámlával együtt, e-mailbe vagy a lenti faxszámra visszaküldeni szíveskedjék.

POSTACÍM:

PRIM TELEKOM KFT.

1131 Budapest, Dolmány utca 12.

Fax: 06-25-504-212

Jelen e-mailem nem szerződésszerű ajánlat, nem jelent semmilyen kötelezettségvállalást az Prim Telekom Kft. részéről, kizárólag megbeszélések és további tárgyalások elősegítésére készült.

Tisztelettel: [személyes adat]

Tel: 06-25-504-210

Fax: 06-25-504-212

Titokvédelmi figyelmeztetés

Ezen elektronikus levél (és minden esetleges mellékelt file) bizalmas természetű, és kizárólag a címzett / címzettek (a címzettként és a másolatot kapóként megnevezettek) részére szánt információ. Amennyiben Ön nem a címzett, az elektronikus levél elolvasása, annak részben, vagy egészben történő lemásolása, továbbítása vagy bármely célú felhasználása tilos és törvényellenes. Ha Ön ezen elektronikus levelet tévesen kapta meg, kérjük, azonnal értesítse a levél küldőjét elektronikus válaszlevéllel, és törölje ki az iratot a számítógépes rendszeréből. A Primtelekom Kft. nevében köszönjük együttműködését!”

38. A Vj/8-49/2016. számú tanúvallomást tett ügyfél ezen kívül egy, a PRIM TELEKOM által aláírni kért nyilatkozatot is bemutatott, az alábbi tartalommal.

**„ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT A PRIM TELEKOM KFT-t KÉPVISELŐ ÜZLETKÖTŐ
ELJÁRÁSÁRÓL**

Alulírott [személyes adat] (az üzleti/intézményi Előfizető nevében nyilatkozatot tevő képviselő neve, vagy magán előfizető), [...] (székhelye, címe), a Prim Telekom Kft. megbízottjának (ügynökének) eljárásával kapcsolatosan az alábbi nyilatkozatot teszem:

A Prim Telekom képviseletében eljáró ügynök

- o mint a Prim Telekom Kft képviseletében eljáró személy mutatkozott be,
- o minden kérdésemre megfelelő, részletes és kielégítő választ adott,
- o tőlem semmilyen jogcímen (pld.: foglалó, előleg, biztosíték stb.) nem kért, és nem kapott készpénzt.

A Prim Telekom képviseletében eljáró Ügynök tájékoztatása után saját elhatározásomból előfizetői szerződést kötöttem a Prim Telekom Kft-vel, amely szerződéssel kapcsolatosan, szolgáltatás megnevezése:

CPS (közvetítői előválasztás) ☐ ADSL/NDL ☐ VOIP ☐ e-FAX ☐ Egyéb ☐

- o megértettem, hogy a velem szerződést kötő szolgáltató, az Prim Telekom Kft. nem azonos sem a Magyar Telekom Nyrt.-vel, ismertebb nevén a T-Home / T-Com-mal, sem más szolgáltatóval, kizárólag önálló szolgáltatóként jelentkezett
- o megértettem és elfogadom az előfizetői szerződés feltételeit és rendelkezéseit, különösen a díjakra, a hűségidőszak vállalására, a szerződés hatályba lépésére és az attól való elállás lehetőségére vonatkozó legfontosabb szabályok tekintetében,
- o tisztában vagyok azzal, hogy az előfizetői szerződés alapján az általam kezdeményezett (tárcsázott) hívásokat a szerződésben megjelölt hívásirányokban a Prim Telekom Kft fogja továbbítani és a hívott félhez eljuttatni, mégpedig az általam megismert díjazás ellenében,
- o megértettem, hogy közvetítő előválasztás szolgáltatás igénylése esetén a jövőben két számlát fogok kapni.

Jelen Nyilatkozat aláírásával elismerem és igazolom, hogy a Prim Telekom nevében eljáró üzletkötő a megkötött előfizetői szerződés egy általam aláírt példányát, annak a szerződésben felsorolt valamennyi mellékletét és függelékét számomra átadta.

Kelt:

Nyilatkozatot tevő személy aláírása:

39. Az eljárás alá vont vállalkozás által a potenciális ügyfeleknek kiküldött szerződés tartalmát a 3. számú melléklet ismerteti, a Vj/8-38/2016., Vj/8-44/2016. és Vj/8-49/2016. számú tanúvallomások során bemutatott iratok alapján.
40. A szerződésben hivatkozott ÁSZF tartalmát az eljáró versenytanács nem tudta megtekinteni, mivel az eljárás alá vont az adatszolgáltatási kötelezettségét nem teljesítette, a <http://archive.org/web/> honlap pedig ezt az aloldalt nem archiválta.¹⁸

IV.3. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat bemutatása a tanúvallomások alapján

41. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozás terhére róható kereskedelmi gyakorlat telefonon nyújtott szóbeli tájékoztatáson alapult, ennek rekonstruálása céljából a GVH tanúkkal történő bizonyítást végzett a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 50. §-ának (4) bekezdése és 53. §-ának (1) bekezdése alapján.
42. A lehetséges tanúk azonosításához szükséges adatokat a GVH – mivel az eljárás alá vont adatot nem szolgáltatott – a jelen versenyfelügyeleti eljárás előzményét képező bejelentéses eljárásban az Invitel által megküldött iratokból nyerte.¹⁹

¹⁸ https://web.archive.org/web/http://primtelekom.hu/aszf_live.html

43. Az eljárásban 11 tanú került idézésre, amelyből 8 fő az eljárás alá vont vállalkozás által megkeresett fogyasztó vagy vállalkozás képviselője, 1 fő az eljárás alá vont vállalkozás jelenlegi ügyvezetője, 2 fő az eljárás alá vont vállalkozás korábbi ügyvezetője. A megidézett 11 tanúból 4 tanú nem jelent meg (ebből 3 az eljárás alá vont vállalkozás jelenlegi és a korábbi ügyvezetői). Ekképpen 6 személy szóbeli meghallgatására került sor, 1 tanú írásbeli tanúvallomást tett.
44. A tanúként idézett, az eljárás alá vont vállalkozás által megkeresett fogyasztók lakcíme vagy a vállalkozás székhelye Jászberényben (Jász-Nagykun-Szolnok megye), Vácott (Pest megye), Csanádapácán (Békés megye), Csongrádban (Csongrád megye), Szentesen (Csongrád megye) és Köröstarcsán (Békés megye) van.
45. A Vj/8-107/2016. számon iktatott írásbeli tanúvallomás nem tartalmazta a tanú egyértelmű és kifejezett írásos nyilatkozatát arról, hogy a tanúvallomás szabályait, a vallomástétel akadályait és a hamis tanúzás következményeit megismerte, ezért a nem megfelelő kitöltés miatt nem értékelhető, ezen vallomást az eljáró versenytanács egyéb irati bizonyítékként veszi figyelembe.
46. Zárt adatkezelést 5 tanú kért. A vizsgálat során kérelemre a Ket. 39/A. §-ának (1) bekezdése alapján ezen tanúk természetes személyazonosító adatainak és lakcímének zártan kezelése elrendelésére került sor a Vj/8-82/2016., Vj/8-33/2016., Vj/8-35/2016., Vj/8-25/2016. és Vj/8-31/2016. számú végzéssel. A tanúk meghallgatásának jegyzőkönyvét Vj/8-85/2016., Vj/8-86/2016., Vj/8-38/2016., Vj/8-44/2016., és Vj/8-49/2016. számú iratok, ezek Ket. 39/A. §-ának (5) bekezdése alapján készített kivonatát a Vj/8-118/2016., Vj/8-119/2016., Vj/8-72/2016., Vj/8-75/2016., és Vj/8-76/2016. számú iratok tartalmazzák.
47. A tanúvallomásokkal kapcsolatos iratok (idézés, értesítés, jegyzőkönyv és eljárási költség meghatározása) iratszámát az alábbi táblázat összegzi:

Idéző végzés	Az eljárás alá vont értesítése	Meghallgatási jegyzőkönyv száma	Költségtérítés	Megjegyzés
Vj/8-10/2016.	Vj/8-37/2016.	Vj/8-42/2016.		nem jelent meg
Vj/8-11/2016. a kivonat száma: Vj/8-112/2016. Vj/8-28/2016. a kivonat száma: Vj/8-114/2016.	-	Vj/8-85/2016. a kivonat száma: Vj/8-118/2016.	Vj/8-94/2016. a kivonat száma: Vj/8-95/2016.	zárt adatkezelést kért
Vj/8-12 és 40/2016. a kivonat száma: Vj/8-58 és 74/2016.	-	Vj/8-86/2016. a kivonat száma: Vj/8-119/2016.	Vj/8-89/2016. a kivonat száma: Vj/8-90/2016.	zárt adatkezelést kért
Vj/8-13/2016. a kivonat száma: Vj/8-59/2016. Vj/8-34/2016. a kivonat száma: Vj/8-70/2016.	-	Vj/8-38/2016. a kivonat száma: Vj/8-72/2016.		zárt adatkezelést kért
Vj/8-14/2016.	Vj/8-37/2016.	Vj/8-107/2016.		írásbeli tanúvallomás

¹⁹ Vj/113-4/2015., Vj/113-5/2015., Vj/113-6/2015. számú iratok

Idéző végzés	Az eljárás alá vont értesítése	Meghallgatási jegyzőkönyv száma	Költségtérítés	Megjegyzés
Vj/8-15/2016. a kivonat száma: Vj/8-60/2016. Vj/8-26/2016. a kivonat száma: Vj/8-64/2016.	-	Vj/8-44/2016. a kivonat száma: Vj/8-75/2016.	Vj/8-77/2016. a kivonat száma: Vj/8-78/2016.	zárt adatkezelést kért
Vj/8-16/2016.	Vj/8-37/2016.	Vj/8-50/2016.	Vj/8-81/2016.	
Vj/8-17/2016. a kivonat száma: Vj/8-61/2016.	-	Vj/8-49/2016. a kivonat száma: Vj/8-76/2016.	Vj/8-79/2016. a kivonat száma: Vj/8-80/2016.	zárt adatkezelést kért
Vj/8-18/2016.	Vj/8-37/2016.			az idézést nem vette át
Vj/8-19/2016.	Vj/8-37/2016.			az idézést nem vette át
Vj/8-20/2016. és Vj/8-83/2016.		Vj/8-53/2016. és Vj/8-98/2016.		nem jelent meg

48. A tanúk az alábbi kérdésekre adtak választ:

- (1.) Kérem, ismertesse, hogy milyen módon lépett Önnel kapcsolatba a PRIM TELEKOM Kft.? (postán, e-mailen keresztül, telefonon, szórólap útján, más módon)
- (2.) Közvetlenül Önt keresték meg?
- (3.) Ismertesse, hogy Önt, mint természetes személyt, vagy mint egy vállalkozást kereste meg a PRIM TELEKOM Kft.
- (4.) Adja elő a saját szavaival, hogy milyen tájékoztatást kapott és mi történt?
- (5.) Ismertesse jelenleg mely cégekkel áll kapcsolatban, mely cégektől rendelte meg a vonalas telefonszolgáltatást?
- (6.) Ismertesse, hogy amikor a PRIM TELEKOM Kft. tájékoztatta, világos volt-e az Ön számára, hogy mely vállalkozással beszél?
- (7.) Amennyiben nem volt az Ön számára ez egyértelmű, ismertesse, hogy mikor és hogyan vált világossá, hogy egy másik vállalkozással köt(ne) szerződést?
- (8.) Mondja el, hogy a telefonbeszélgetés során világos volt-e az Ön számára, hogy ha a PRIM TELEKOM Kft.-vel kötött szerződés esetén két élő szerződése lesz?
- (9.) Amennyiben ez nem volt az Ön számára egyértelmű, ismertesse, hogy mikor és hogyan vált világossá, hogy két vállalkozással lesz/lenne élő szerződése?
- (10.) Ismertesse, hogy a telefonbeszélgetés során milyen tájékoztatást kapott a szerződés részleteiről?
- (11.) Mondja el, hogy a PRIM TELEKOM Kft. a telefonbeszélgetés során milyen tájékoztatást adott a fizetendő díjakkal kapcsolatban?
- (12.) Ismertesse, hogy a szóbeli tájékoztatáson túl tájékozódott-e más helyeken a szerződés részleteiről (szóbeli tájékoztatás, utólag kiküldött szerződésből, internetről, stb.)?
- (13.) Amennyiben szerződést kötött a PRIM TELEKOM Kft.-vel ismertesse, hogy milyen részletekkel kötötte meg a szerződését és milyen díjakat fizet jelenleg a különböző vállalkozásoknak a vonalas telefonszolgáltatásért.
- (14.) Amennyiben szerződést kötött a PRIM TELEKOM Kft.-vel ismertesse, hogy miért kötötte meg a szerződést és mit várt az újabb szerződéstől?

- (15.) Ismertesse, hogy megpróbált-e elállni a szerződéstől? Amennyiben igen, mondja el, hogy miért és hogy mi történt.
49. Az eljáró versenytanács az egyes tanúvallomások alapján a vizsgált magatartással kapcsolatban az alábbi releváns elemeket emeli ki.
50. Valamennyi meghallgatott tanú egybehangzóan adta elő, hogy a PRIM TELEKOM képviselője telefonon kereste meg.
51. A PRIM TELEKOM képviselője minden esetben magával a tanúval beszélt telefonon, azaz a nyilatkozó tanúk ügyre vonatkozó ismerete közvetlen forrásból származik, nem másról származó értesülésen alapul.
52. Öt tanúval, mint a vállalkozásuk törvényes képviselőjével, egy tanúval pedig mint potenciális lakossági előfizetővel beszélt a PRIM TELEKOM. Ez utóbbi a Vj/8-86/2016. számon iktatott tanúvallomást tett tanú volt.
53. Három tanú úgy nyilatkozott, hogy telefonbeszélgetés során abban a hiszemben volt, hogy az Invittel beszél (Vj/8-44/2016., Vj/8-49/2016., Vj/8-86/2016.).
54. A Vj/8-44/2016. és a Vj/8-49/2016. számon iktatott tanúvallomást tett tanú azt is előadta, hogy az első megküldött e-mail-ből és/vagy az e-mail-hez mellékelte szerződésből vált számára világossá, hogy nem az Invittel, hanem egy másik vállalkozással köt(ne) szerződést.
55. A Vj/8-86/2016. számon iktatott tanúvallomást tett tanú számára akkor lett világos, hogy nem az Invitel munkatársával beszélt, amikor később, a telefonbeszélgetést követően bement az Invitelhez szerződéses ügyek és számla befizetés miatt és megkérdezte az Invitel munkatársát a kedvezményről, és ekkor mondta neki az Invitel munkatársa, hogy ők nem ajánlottak telefonon semmilyen kedvezményt.
56. Két tanú számára világos volt, hogy a PRIM TELEKOM képviselőjével beszél telefonon (Vj/8-38/2016. Vj/8-85/2016.). Ugyanakkor a Vj/8-38/2016. számon iktatott tanúvallomás során a tanú azt is nyilatkozta, hogy neki azt mondták, hogy „*együttműködnek az Invittel és testvérvállalkozás a két cég*”.
57. Ugyanezen két tanú számára világos volt az is, hogy ha a PRIM TELEKOM-mal köt(ne) szerződést, akkor két élő szerződése lenne a vezetékes telefonvonalára vonatkozásában (Vj/8-38/2016. Vj/8-85/2016.).
58. A Vj/8-50/2016. számon iktatott tanúvallomást tett tanú nyilatkozata szerint a tanú kifejezetten megkérdezte, hogy „*az Invitelnél marad-e, mert 1996 óta ott van és erre azt válaszolták, hogy igen, minden marad a régiben, csak a havidíj csökken, sőt arra tekintettel, hogy olyan régóta az Invitelnél van előfizetése, kapja ezt a kedvezményt*”. A tanú előadta továbbá, hogy kifejezetten azt kérte, hogy hadd maradjon az Invitelnél és efelől az ügyintéző megnyugtatta, hogy minden marad a régiben, csak a vonalas telefon díjáról innentől külön fog csekket kapni.
59. Az eljáró versenytanács figyelembe veszi, hogy bár a Vj/8-49/2016. számon iktatott tanúvallomás során a tanú úgy nyilatkozott, hogy a magában az e-mailben sem volt szó a PRIM TELEKOM Kft.-ről, csak a csatolmányban tűnt fel először a neve, a tanú által benyújtott iratok ennek ellentmondanak (vö. 36. pont).
60. Valamennyi meghallgatott tanú egybehangzóan adta elő, hogy a PRIM TELEKOM képviselője díjkedvezményt ígért szerződéskötés esetén. A tanúk az alábbi ígéretekre emlékeztek:
- „*teljesen ingyenes hívást ígért a hölgy, [...] egész nap ingyenes lesz a helyi telefonhívás*” (Vj/8-38/2016.);
 - „*arról volt szó, hogy az alapdíja és a percdíjak is 50%-kal fognak csökkenni*” (Vj/8-44/2016.);
 - „*olcsóbb lesz a percdíj*” (Vj/8-49/2016., Vj/8-85/2016.);
 - „*azt ígérték, hogy körülbelül 1000 forinttal fog csökkenni a havidíja*” (Vj/8-50/2016.);
 - „*egy kedvezőbb ajánlatot tettek*” (Vj/8-86/2016.).

61. Négy tanú előadta, hogy a díjkedvezmény feltétele, hogy két éves hűségidőt vállaljon a szerződésben (Vj/8-38/2016., Vj/8-49/2016., Vj/8-50/2016., Vj/8-85/2016.).
62. A hatból három tanú szerződést kötött a PRIM TELEKOM-mal. A háromból egy azóta kötbér megfizetése mellett felbontotta a szerződését az eljárás alá vonttal (Vj/8-38/2016.); egy tanú felbontaná, de a fizetendő 19 ezer forintos kötbér visszatartja (Vj/8-50/2016.); a harmadik tanú nem próbált meg elállni a szerződéstől (Vj/8-49/2016.).
63. Mindhárom, a PRIM TELEKOM-mal szerződött tanút a telefonálási költségek csökkentése motiválta a szerződéskötés során.
64. A szerződést kötő tanúk a ténylegesen fizetendő díjak kapcsán az alábbiakat nyilatkozták:
 - „az első számla kiérkezésekor látta, hogy a Prim Telekomnál is van alapidj” (Vj/8-38/2016.),
 - „nem pontosan érti, hogy kinek miért fizet és milyen összegben” (Vj/8-49/2016.),
 - „azt mondta el neki az ügyintéző, hogy a vonalas szolgáltatásról külön csekket fog kapni, ami 2100 forint lesz havonta. A tanú előadta, hogy ehhez képest körülbelül 3500 forint lett a havidíj” (Vj/8-50/2016.).
65. A Vj/8-38/2016. számon iktatott tanúvallomás során benyújtott dokumentum szerint a tanút a határozott időre kötött CPS szerződés időelőtti, 2015. október 19-i felmondása miatt a PRIM TELEKOM 46 012 Ft összegű kötbér fizetésére kötelezte, amelynek hatására a tanú 2015. október 29-én jelezte, hogy felmondási szándékától eláll. Erre a PRIM TELEKOM 2015. november 2-én arról tájékoztatta, hogy a felmondás következtében az egyedi előfizetői szerződés megszűnt, a kötbér számla összegére jogosan igényt tart. Amennyiben viszont a tanú új szerződést köt 2 év hűségidő vállalásával és a kötbér számla 50%-át kiegyenlíti, a PRIM TELEKOM a számla összegének 50%-át sztoronózza. A tanú 2015. november 5-én a kötbér teljes összegét kifizette és szerződést bontott.

IV.4. Az eljárás alá vont tevékenységével összefüggésben érkezett panasz

66. Az eljáró versenytanács a tényállás megállapítása során a tanúvallomásokon kívül figyelembe veszi a GVH-ba érkezett fogyasztói jelzést is, amelyeket jelen előzetes álláspont 2. számú melléklete ismertet. Ugyanezen melléklet tartalmazza az irati bizonyítékként kezelt írásbeli tanúvallomást is.
67. A GVH-hoz fordult panaszos és az írásbeli tanúvallomást tett tanú által előadottak megerősítik a tanúvallomásokkal feltárt tényállást az alábbiak szerint.
 - a) Az eljárás alá vont vállalkozás telefon kereste meg őket, a P/78/2015. számú panaszos szerint ez 2014 augusztusában történt. Az eljáró versenytanács a benyújtott iratokból megállapítja, hogy a PRIM TELEKOM egyik levelében az áll, hogy „a [...] azonosítószámmal ellátott szerződés és a hozzá tartozó 1 db CPS hangszolgáltatás telefonszámmal, [...], határozott idejű szerződése 2016.08.28-án jár le”, ebből következően a telefonhívás 2014. augusztus 28-a előtt történt.
 - b) A Vj/8-107/2016. számon iktatott tanúvallomást tett tanú azt mondta, hogy „ha ugyanúgy az Invitelnél marad, akkor váltsanak csomagot. Többször megkérdezte, hogy akkor is az Invitelnél maradna-e, és azt a választ kapta, hogy igen”. A tanú szerződést kötött; majd számára akkor vált világossá, hogy két vállalkozással lett élő szerződése, amikor megküldték a csekket. A tanú szerint azt ígérték, hogy „fele annyi lesz a telefon beszélgetései fizetendő összege”, ill. hogy „fele annyiba fog kerülni, de konkrét díjakról nem esett szó”.
 - c) A P/78/2015. számú panaszos előtt ismert volt, hogy a PRIM TELEKOM üzletkötőjével beszél. Előadása szerint „telefonon megkeresett a Prim Telekom Kft. nevű szolgáltató üzletkötője hivatkozva a távközlés liberalizációjáról szóló törvényre. Ő azt ajánlotta, hogy amennyiben igénybe veszem szolgáltatásukat, ők átveszik az Invitel Zrt.-től a kapcsolást /stb./, így a telefonszámlám lényegesen olcsóbb lesz.

Teszik mindezt az Invitel tudomásával. Az a tény, hogy az üzletkötő eleve az Invitelre hivatkozott, megerősítette bennem a bizalmat a Prim Telekom iránt”

- d) A P/78/2015. számú panaszos nyilatkozata szerint azt ígérték, hogy „a telefonszámlám lényegesen olcsóbb lesz”. Ehhez képest azt tapasztalta, hogy „változatlanul ugyanazt az összeget kellett fizetnem az Invitel Zrt.-nek, ezen felül havi 3.500- 3.600 Ft-ot a Prim Telekom Kft.-nek. Tehát: nemhogy nem csökkent a telefondíjam, most már lényegesen megemelt díjat fizethettem kétfelé”.
- e) A P/78/2015. számú panaszos 2014 decemberében fel kívánta mondani a PRIM TELEKOM-mal kötött szerződését. A PRIM TELEKOM válaszlevelében ez állt: „A [...] számú Egyedi Előfizetői Szerződés esetén a Kötbér összege, időelőtti Szerződés felmondása esetén: 19 050 Ft. Amennyiben a fenti kötbér ellenében is fel szeretné mondani a szolgáltatást, kérjük írásban erősítse meg szándékát.”

V.

Az eljárás alá vont vállalkozás előadása

- 68. Az eljárás alá vont a GVH felhívása ellenére adatszolgáltatási kötelezettségét nem teljesítette, és a jogi álláspontját sem ismertette a versenyfelügyeleti eljárás során. A versenyfelügyeleti eljárást megelőző bejelentéses eljárásban a PRIM TELEKOM a 2016. január 7-én kelt levelében az alábbiakat adta elő.²⁰
- 69. A PRIM TELEKOM 2012 májusa óta működik, mint vezetékes távközlő szolgáltató, amely kereteken belül Magyarország egész területére szolgáltató vezetékes távközlést. Ugyanakkor 2014. december 31-ig ADSL szolgáltatás nyújtási engedéllyel is rendelkezett a társaság.
- 70. A közvetítő előválasztás (a továbbiakban: CPS²¹) szolgáltatás nyújtása során a hírközlési szolgáltató az előfizetőnek egy jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató hírközlési hálózatán nyújtja a hírközlési szolgáltatását, melynek előfeltétele, hogy az előfizető, előfizetői szerződést kössön a CPS szolgáltatóval, valamint az adott területen (az NMHH által meghatározott) jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatóval (körzettől függően például, de nem kizárólagosan a Magyar Telekom Nyrt.-vel vagy az Invitel Zrt.-vel) is. Ilyen esetben az előfizetői főszabály szerint a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató részére fizeti meg a telefonszolgáltatásért fizetendő „alap havidíjat”, a CPS szolgáltató részére pedig (a CPS telefonszolgáltatásának igénybevétele esetén) a forgalmi díjat, amelynek összege a telefonszolgáltatás használatától függ.
- 71. A PRIM TELEKOM ugyanakkor hangsúlyozza, hogy a CPS szerződés megkötése esetén is lehetősége van az előfizetőnek arra, hogy a CPS szolgáltató szolgáltatását megkerülve, a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató szolgáltatását vegye igénybe (az adott területen jelen lévő jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató négy jegyű előhívó számának „betárcsázásával”). Ebben az esetben a hívásforgalmát még akkor is a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató részére köteles az előfizető megfizetni, amennyiben egy CPS szolgáltatóval szerződést kötött a szolgáltatásának igénybevételére.
- 72. A PRIM TELEKOM előadta, hogy ugyanakkor a társaság által foglalkoztatott, megbízott kollégák úgy közvetetten, mint közvetlenül a 2003. évi C. törvény 111. §-ában szabályozott és részletezett hírközlési szolgáltató, és a hozzá kapcsolódó részletes bemutatások alapján ad tájékoztatást. A PRIM TELEKOM mint hírközlési szolgáltató, és ugyanakkor a KRA-ban szereplő²² 763 SK kód alatt megtalálható számhordozásra jogosult

²⁰ Vj/8-8/2016. számú feljegyzéssel a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé átemelt B/1415-7/2015. számú irat

²¹ „Carrier preselect” rövidítése

²² A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által gondozott számhordozási Központi Referencia Adatbázis

szolgáltató csak és kizárólag (belső) dolgozók, kollégák közreműködésével működik és tevékenykedik.

73. A kereskedőváltás folyamata nem mérhető időrendben, ugyanis amennyiben számhordozás, szolgáltatóváltással kötendő szerződés jön létre, úgy az NMHH által meghatározott időben történik a váltás, mely szabályozás minden Magyarországon működő, és az NMHH-nál bejegyzett hírközlési szolgáltatóra nézve egységes és kötelező érvényű. Az ügyfélszerzési folyamat, tekintettel a fentiekben részletezettekre, a társaság esetében ügyfélszerzés"-nek nem nevezhető. A PRIM TELEKOM részéről megküldött, megküldendő díjszabás és az egyedi előfizetői szerződés egységes, ezen dokumentum tartalmazza minden azon fogyasztóvédelmi szabályhoz rögzítetteket, amely az ügyfélnek rendelkezésre bocsátásra rendeltetett. Ugyanakkor a díjszabást tartalmazó részlet elválaszthatatlan részét képezi az egyedi előfizetői szerződésnek, és amely világosan megmutatja az „ügyfélszerzés” folyamatában annak lényegi elemeit és tartalmát.
74. A PRIM TELEKOM leendő ügyfél kérése esetén megküldi a szükséges információkat az érdeklődő felé. Ezen információk tartalmazzák a szolgáltatás típusát, létrejöttét, az NMHH szabályzat részeit, és amennyiben szükséges, és a szolgáltatás úgy kívánja, a KRA leírásának lényeges elemeit. Mint szerződésajánlat csak az ügyfél kérésére megy ki, amelyben minden esetben az alábbi szöveg található: *„Jelen levél nem szerződésszerű ajánlat, nem jelent semmilyen kötelezettségvállalást úgy a Prím Telekom Kft. részéről, mint a címzett részéről sem, kizárólag megbeszélések és további tárgyalások elősegítésére készült.”*
75. Ezen okból kifolyólag az esetleges elutasítások és visszavont ajánlatok nem mutathatóak ki sem a PRIM TELEKOM részéről, sem a címzett részéről, mivel nem szerződésszerű ajánlat, így annak visszavonása nem kíván indokot. Így a fentiekben leírtaknak megfelelően a PRIM TELEKOM a kiment „nem szerződésszerű ajánlatokat” nem tartja nyilván ajánlatként.
76. Itt kívánta megjegyezni, hogy a PRIM TELEKOM nem nemzetközi kapitalista elméleteken alapuló szemléletű társaság, sőt, ellenkezőleg, egy olyan szemléletet követ, és minden jelentős döntésében szem előtt tart, mely szerint „dolgozunk, hogy megéljünk”.
77. A bejelentésben foglaltakkal kapcsolatban a PRIM TELEKOM álláspontja az volt, hogy nevetségesnek találja a bejelentő indokait, tekintettel, hogy az általa hozott indokok egy ctrl+c és ctrl+v billentyűkombinációval kerültek megírásra a GVH részére. A PRIM TELEKOM határozottan visszautasítja az Invitel Zrt. alaptalan vádjait.
78. Ugyanakkor szeretné jelezni a GVH felé, hogy tudomására jutott több előfizető részéről, miszerint az Invitel Zrt. arról tájékoztatja az ügyfeleit, hogy a PRIM TELEKOM-mal történő esetleges szerződéskötés esetén vegyék figyelembe, hogy a PRIM TELEKOM csak és kizárólag megtévesztés és félrevezetés árán szerez ügyfeleket.
79. A PRIM TELEKOM jelzi a GVH felé, hogy az Invitel Zrt. már több esetben súlyosan megtévesztette a meglévő ügyfeleit, tekintettel arra, hogy a PRIM TELEKOM nem használ BRAND népszerűsítést és terméknépszerűsítést, így több esetben a már Invitel előfizető, mint „egészséges kétkedő” felhívja az Invitel Zrt. ügyfélszolgálatát, és információt kér a PRIM TELEKOM-ról, arra hivatkozva, hogy PRIM TELEKOM-ról nem hallott semmilyen TV, rádió, plakát vagy internet felületen, és ezen alkalmakkor az Invitel Zrt. a szíves közreműködésével sajnos alkalmat ad arra, hogy a PRIM TELEKOM harmadik személlyel fennálló gazdasági kapcsolatai felbontásra kerüljenek, illetve ilyen kapcsolat létrejöttére ne kerülhessen sor.
80. A PRIM TELEKOM álláspontja szerint a bejelentő Invitel Zrt. csak és kizárólag a gazdasági tevékenységét megnehezítő döntéshozatalt vár a GVH-tól, mivel egy esetleges büntetés a PRIM TELEKOM működését ellehetetlenítené. Ugyanakkor szeretné jelezni, hogy a PRIM TELEKOM igen csekély árrésszel dolgozik, és ezáltal a piaci árai is jóval az Invitel árai alatt vannak.

81. Az eljáró versenytanács megküldte az eljárás alá vontnak előzetes álláspontját²³ és tárgyalási értesítőjét²⁴. Az eljárás alá vont azt átvette, azonban észrevételt nem tett, tárgyalás tartását nem kérte.

VI. Jogsabályi háttér

82. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint e törvény arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
83. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - b) pontja szerint vállalkozás az, aki a kereskedelmi gyakorlat tekintetében önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el,
 - c) pontja rögzíti, hogy a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
 - d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
 - e) pontja alapján kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,
 - h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
84. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.
85. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: 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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

²³ Vj/8-143/2016.

²⁴ Vj/8-144/2016.

86. Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
87. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:
- g) a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői és jogai, így különösen az ilyen minősége, a jogállása, társulásokban való részvétele és kapcsolatai, vagyona, szellemi alkotásokon fennálló jogai és kereskedelmi tulajdonjoga, engedélye, képesítései, díjai és kitüntetései,
 - c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,
 - h) a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természete, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy az áru jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés.
88. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy 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.
89. Az Fttv. 4. §-ának (2) bekezdése szerint, ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszekenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.
90. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
91. A Fttv. 14. §-a kimondja, hogy a vállalkozás - az eljáró hatóság felhívására - a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
92. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
93. A Tpv. III. fejezete (8-10. §) rendelkezik az üzleti döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalmáról.
94. A Tpv. 8. § (1) bekezdése alapján tilos a gazdasági versenyben az üzletfeleket megtéveszteni.
95. A Tpv. 10/A. § (1) bekezdése értelmében a 8. § és a 9. § rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha az üzleti gyakorlat kizárólag önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében eljáró személyt érint.
96. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában - a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános

szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpvt. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.

97. A Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének e) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a jogsértés tényét, a g) pont szerint megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását, illetve a k) pont szerint bírságot szabhat ki.
98. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a GVH hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés értelmében a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A Tpvt. 78. §-ának (2) bekezdése értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevételt a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. A Tpvt. 78. §-ának (3) bekezdése szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
99. A Tpvt. 78. §-ának (8) bekezdése szerint kis- és középvállalkozásokkal szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén - kivéve az Európai Unió jogába való ütközés esetét - bírság kiszabása helyett az eljáró versenytanács figyelmeztetést is alkalmazhat.
100. A Tpvt. 78. §-ának (9) bekezdése alapján nincs lehetőség a (8) bekezdés alapján a bírságtól való eltekintésre, ha
- a) a jogsértés közbeszerzési eljárás során árak rögzítésére vagy a piac felosztására irányuló megállapodás kötésében, vagy összehangolt magatartás tanúsításában nyilvánul meg, vagy
 - b) a jogsértésre a személyeknek koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjához tartozó személlyel szemben került sor.
101. A Ket. 31. §-ának (1) bekezdés e) pontja alapján a hatóság az eljárást megszünteti, ha az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn.

VII.

Jogi értékelés

102. A jelen eljárás – a vizsgálatot megindító, illetőleg az azt kiterjesztő végzés által behatároltan – annak megállapítására irányul, hogy 2014. augusztus 1-jétől kezdődően a PRIM TELEKOM a potenciális üzleti/intézményi és egyéni előfizetők telefonos megkeresésekor nyújtott szóbeli tájékoztatás során
- A) úgy ajánlotta-e az általa közvetítőválasztással nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatást, vagy keltette-e azt a látszatot, hogy a fogyasztó azt gondolhatta: a tájékoztatást és a szolgáltatást – a valóságtól eltérően – az a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltató nyújtja, akivel a fogyasztó előfizetői jogviszonyban áll (megvalósítva az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés g) vagy h) pontjában

foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat), továbbá

- B) valótlan információt, vagy valós tény megtevését vagy megtevésre alkalmas módon adott-e az általa közvetítőválasztással nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjakra vonatkozóan (megvalósítva az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés c) pontjában foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat).

VII.1. Alkalmazandó jogszabály

103. A tényállás rekonstruálása céljából meghallgatott tanúk közül öt tanúval mint a vállalkozásuk törvényes képviselőjével, egy tanúval pedig mint potenciális lakossági előfizetővel beszélt a PRIM TELEKOM (vö. 51. pont). Ekképpen megállapítható, hogy a vizsgált kereskedelmi kommunikáció egyaránt irányult önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében eljáró személyekre (az Fttv. 2. § b) pontja szerinti vállalkozásokra) és ilyen tevékenységen kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyre (az Fttv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztókra) is.
104. A rendelkezésre álló adatok alapján az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata és az általa kínált szolgáltatás célcsoportonként azonos volt. A potenciális ügyfeleknek kiküldött egyedi előfizetői szerződés szolgált mind az üzleti/intézményi, mind az egyéni előfizetőkkel történő szerződéskötésre. Ezt támasztja alá a szerződés 13. pontja, amely az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit sorolja fel. Ezen szakasz b) pontja szerint a szerződés megszűnik „az előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével”, azaz megállapítható, a PRIM TELEKOM nem tett különbséget természetes személyek és gazdasági társaságok között a szolgáltatásnyújtás során.
105. A fentiekben kifejtettek okán, mivel a PRIM TELEKOM által alkalmazott kereskedelmi gyakorlat nem kizárólag önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében eljáró személyeket érintett [lásd Tpv. 10/A. § (1) bekezdése], hanem Magyarország területén bárkit fogyasztóként is [lásd Fttv. 1. § (2) bekezdése], ezért a vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelése során az Fttv. szabályai alkalmazandóak.

VII.2. Érintett fogyasztói kör

106. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont vállalkozás helyhez kötött telefonszolgáltatási piacon kifejtett magatartására, tájékoztatási gyakorlatára terjed ki. Ekként megállapítható, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat azon fogyasztókra irányul, akik már rendelkeznek helyhez kötött (vonalas) telefonra vonatkozó előfizetéssel.
107. Habár az NMHH „Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében 2015” c. piackutatása szerint legnagyobb arányban a többfős idős háztartásokban található vezetékes telefon, az eljáró versenytanács álláspontja szerint az érintett fogyasztói csoport kapcsán nem bizonyítható, hogy kizárólag vagy döntően ezen sérülékeny fogyasztói csoport irányában valósította meg a versenyfelügyeleti eljárás keretében vizsgált kereskedelmi gyakorlatot az eljárás alá vont. A vizsgált magatartás megítélése során tehát az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, ezért a magatartás értékelését az eljáró versenytanács az Fttv. 4. § (1) bekezdése alapján végezte el.
108. Azonban ennek az elvárt ésszerűségnek is vannak racionális korlátai, így az eljáró versenytanács kiemeli, hogy
- a fogyasztótól az „ésszerű tájékozódás” körében nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő információ helytállóságát. A kereskedelmi kommunikációk egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat kínálnak, s a fogyasztó - számára költségmegtakarítást eredményezően -

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

- az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen költséghatékony tájékoztató folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

VII.3. A fogyasztó által észlelt üzenet

109. A fogyasztó jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró döntésének meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. Általában jogsértést eredményez, ha ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.²⁵
110. A versenyfelügyeleti eljárás keretében vizsgált kereskedelmi gyakorlat kapcsán megítézésre a fogyasztók figyelmének felkeltésekor került sor, tekintettel arra, hogy eljárás alá vonttal történő kapcsolatfelvétel alapja a fogyasztók telefonos tájékoztatása, melyet követően tudnak csak dönteni a potenciális ügyfelek arról, hogy kapcsolatba kívánnak-e lépni az eljárás alá vont vállalkozással, alá kívánják-e írni az igénybejelentést tartalmazó egyedi előfizetői szerződést, meg kívánják-e rendelni az általa kínált közvetítő előválasztás szolgáltatást.

VII.4. Ügyleti döntés

111. A fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja. Nem csak 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.
112. Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán 2013. december 19-én hozott ítéletére,²⁶ melynek megállapítása szerint az ügyleti döntés fogalma alá tartozik nem csupán az arra vonatkozó döntés, hogy a fogyasztó megvásároljon-e vagy sem egy terméket, hanem „*az ilyen döntéssel közvetlen kapcsolatot mutató döntésre is, például arra vonatkozólag, hogy a fogyasztó belépjen-e az üzletbe.*” Ennek analógiájaként vehető az a fogyasztói döntés, hogy egy közvetlen telefonos megkeresésnél az őt megkereső személy előadását végighallgassa-e.
113. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat fogyasztók megítézésére való alkalmasságának megállapítása során elsőként a fogyasztókkal történő első kapcsolatfelvétel vizsgálandó. Jelen eljárásban felmerült bizonyítékok alapján a fogyasztók első megkeresése telefonon keresztül történt. Ez a magatartás az Fttv. értelmében azért befolyásolhatja a fogyasztó ügyleti döntését, mert a fogyasztó az első megkeresést követően határozza el azt, hogy a továbbiakban kapcsolatban kíván-e maradni az eljárás alá vonttal, érdeklődni kezd-e a telefonbeszélgetést követően kapott előfizetői szerződés tartalma iránt.
114. A jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlattal tehát az eljárás alá vont arra ösztönözhetette az érintett fogyasztói kört, hogy a telefonbeszélgetést követően kapott elektronikus levélre válaszoljon és az előfizetői szerződést megkösse, a kedvezőbb telefonálási díjak reményében.

²⁵ Az indokolást a Vj/037/2011. számú versenytanácsi határozat 82. pontja tartalmazza.

²⁶ C-281/12. számú ügyben

115. A vizsgált magatartás kapcsán általános élel elmondható (a szolgáltatás jellemzői, a piaci viszonyok, a fogyasztókra jellemző érzékenység, valamint szolgáltató-váltási rugalmatlanságra tekintettel), hogy a jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók esetében lényeges tulajdonságnak minősülnek:
- a vezetékes telefonszolgáltatások költségeinek csökkentését lehetővé tevő vállalkozás egyértelmű beazonosíthatósága,
 - a szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak, valamint
 - a szolgáltatás igénybevételének feltételei (pl. a kikötött hűségidő, az elállási jog nyitva állása, a szerződésbontás esetén fizetendő kötbér mértéke)
- és az ezen tulajdonságokra vonatkozó állítások alkalmasak arra, hogy a fogyasztói döntési folyamatot befolyásolják, a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára késztetve, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

VII.5. Indukció alkalmazása a kereskedelmi gyakorlat tartalmának megállapításakor

116. A huzamosabb időn keresztül tanúsított kereskedelmi gyakorlat tartalmának megállapítása során kérdésként merülhet fel, hogy az Fttv. alapján eljáró hatóságnak milyen mélységig kell bizonyítást lefolytatnia. E vonatkozásban iránymutatást ad a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.231/2011/9. számú ítélete (Vj/154/2009.). Az adott ügyben a GVH által alkalmazott vizsgálati módszer, egyes televíziós műsorok szűrőpróbaszerű vizsgálata nem volt hibás, különösen tekintettel arra, hogy nem merült fel olyan körülmény sem, amely azt igazolta volna, hogy a szűrőpróbaszerűen, három vizsgálati napon sugárzott műsorok eredményeként tett megállapítások ne tükröznék a játékra vonatkozóan a kereskedelmi gyakorlatot. A GVH több műsorszám (játék) elemzésével általános jellegű megállapításokat tett, a vállalkozás pedig ténylegesen nem cáfolta azokat. A GVH ezt az indukciós megközelítést követte a Vj/18/2012. és Vj/105/2012. számú ügyekben is, és más, szintén tanúvallomásokra alapozott versenyfelügyeleti eljárásokban is (ld. pl. a Vj/41/2013., Vj/42/2014., Vj/53/2014., Vj/55/2014., Vj/26/2015., Vj/85/2015. és Vj/113/2015. számú ügyeket).
117. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben is megállapította, hogy nem merült fel olyan körülmény, amely azt igazolná, hogy a tanúvallomások során feltárt kereskedelmi gyakorlat (szóbeli tájékoztatások tartalma) ne tükröznék objektíven a vizsgált magatartást.

VII.6. Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatának értékelése

VII.6.1. Az eljárás alá vont magatartásának értékelése az A) pont vonatkozásában: A szolgáltatást nyújtó vállalkozás beazonosítása

118. Az eljárás alá vont vállalkozás a versenyfelügyeleti eljárást megelőző bejelentéses eljárásban, 2016. január 7-én kelt levelében úgy nyilatkozott, hogy PRIM TELEKOM a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókhoz képest úgy méretben, mint előfizetői számban jelentéktelen és nem számottevő, ebből kifolyólag a társaságnak nem áll módjában a szolgáltatás népszerűsítésre használt reklámeszközöket igénybe vennie, csak és kizárólag szájhagyomány útján, továbbá ajánlásokkal (kifejezetten bizalmi alapon) köt szerződést a meglévő ügyfeleivel. A PRIM TELEKOM nyilatkozata szerint a társaság fogyasztók közvetlenül (személyesen vagy telefonon) történő megkereséses alapon nem gyakorol ügyfélszerzési tevékenységet.
119. Az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárás során az adatkérő végzésre nem válaszolt, így a telefonbeszélgetések tartalmának feltárásakor az eljáró versenytanács az eljárás során beszerzett tanúvallomásokat és a GVH-hoz érkezett panaszokat vette figyelembe a tényállás értékelése során. Az eljárás alá vont által tett nyilatkozat ellentétes az eljárás során beszerzett egyéb nyilatkozatokkal.

120. Tekintettel arra, hogy a tényállásban ismertetett panaszok és tanúvallomások az eljárás alá vont gyakorlatát a legtöbb kérdésben ugyanúgy írják le, és ekként koherens, egymásnak ellent nem mondó egységet alkotnak, az eljáró versenytanács a jogi értékelés során nagyobb bizonyító erőt tulajdonít e nyilatkozatoknak, mint az eljárás alá vont nyilatkozatának.
121. A tanúvallomások és a fogyasztói jelzések segítségével feltárt bizonyítékok alapján megállapítható, hogy valamennyi meghallgatott tanú és panaszos úgy került kapcsolatba az eljárás alá vont vállalkozással, hogy a PRIM TELEKOM képviselője telefonon hívta fel. A telefonbeszélgetést követően a PRIM TELEKOM e-mail-t küldött a megkeresett személyeknek, melynek mellékleteként megküldte az egyedi előfizetési szerződés biankó példányát.
122. Megállapítható, hogy három fő számára volt világos az, hogy a PRIM TELEKOM képviselőjével beszél telefonon (Vj/8-38/2016. Vj/8-85/2016., P/78/2015.), viszont a tanúk egyike azt is nyilatkozta, hogy neki azt mondták, hogy „*együttműködnek az Invittel és testvérvállalkozás a két cég*”. A panaszos azt nyilatkozta, hogy PRIM TELEKOM „az Invitelre hivatkozott”, amely megerősítette benne a bizalmat a PRIM TELEKOM iránt.
123. Három tanú a telefonbeszélgetés során abban a hiszemben volt, hogy az Invittel beszél (Vj/8-44/2016., Vj/8-49/2016., Vj/8-86/2016.). A Vj/8-44/2016. és a Vj/8-49/2016. számon iktatott tanúvallomást tett tanú azt is előadta, hogy az első megküldött e-mail-ből és/vagy az e-mail-hez mellékelte szerződésből vált számára világossá, hogy nem az Invittel, hanem egy másik vállalkozással köt(ne) szerződést.
124. A Vj/8-50/2016. számon iktatott tanúvallomást tett tanú és a Vj/8-107/2016. számon iktatott írásbeli tanúvallomást tett tanú is úgy nyilatkozott, hogy kifejezetten jelezte, hogy az Invitelnél kíván maradni, és a PRIM TELEKOM üzletkötője erre azt válaszolta, hogy az Invitelnél maradnak.
125. A fentiek alapján az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a PRIM TELEKOM üzletkötője a telefonon megkeresett potenciális ügyfelek többsége számára nem tette világossá, hogy a társaság a potenciális ügyfél adott időszakban meglévő vezetékes telefonszolgáltatójától elkülönült entitás, nem ezen telefonszolgáltató képviseletében jár el. Ezen túlmenően arról sem adott megfelelő tájékoztatást, hogy közvetítő előválasztási szolgáltatás vonatkozásában kötött szerződés esetén miként alakulnak az ügyfél szerződéses kapcsolatai (az ügyfél a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban marad, ennek a szolgáltatónak továbbra is havi előfizetési díjat fizet, kizárólag a választott díjcsomag - helyi, belföldi, nemzetközi stb. - szerint fizetendő forgalmi díjat fizeti az eljárás alá vont vállalkozásnak).
126. Az eljáró versenytanács emlékeztet arra, hogy GVH irányadó joggyakorlata szerint a megtévesztő tájékoztatás utólagos orvoslása (az a körülmény, hogy utólag, a megküldött e-mailből és az annak mellékletét képező szerződésből az ügyfelek információk kaptak a kínált szolgáltatás jellemzőiről) nem mentesít a jogsértés alól. Ennek oka az, hogy a többletinformációk a fogyasztói döntési folyamat későbbi (a korábbi fogyasztói döntések által már befolyásolt) szakaszban való elérhetővé tétele nem teszi meg nem történné a korábbi szakaszban megvalósult jogsértést.
127. A fentiekből következően az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a PRIM TELEKOM 2015 májusától²⁷ 2015 novemberéig a fogyasztókkal szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mivel a potenciális üzleti/intézményi és egyéni előfizetők telefonos megkeresésekor nyújtott szóbeli tájékoztatás során megtévesztő tájékoztatást nyújtott a kínált szolgáltatás mibenléte, a szerződéskötés esetén a jelenlegi telefonszolgáltatóval fennmaradó részleges kapcsolat, a forgalmi díj felszámítására jogosult telefonszolgáltatóval létrejött új szerződéses kapcsolat, stb. vonatkozásában, így együttesen

²⁷ A Vj/8-44/2016. számú tanúvallomásban benyújtott iratok alapján.

tehát a kereskedelmi gyakorlat indítéka vonatkozásában. Az eljárás alá vont vállalkozás ezzel megvalósította az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés h) pontjában foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.

128. Tekintettel arra, hogy a PRIM TELEKOM-mal való szerződéskötés esetén a szerződéses viszonyban állók személyére vonatkozó megtévesztő tájékoztatás nyújtását az eljáró versenytanács a kereskedelmi gyakorlat indítéka körében már értékelte, ezért az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés g) pont szerinti jogalap vonatkozásában az eljáró versenytanács az eljárás megszünteti a Ket. 31. § (1) bekezdés e) pontja alapján, tekintettel arra, az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn ezen jogalap vonatkozásában.

VII.6.2. Az eljárás alá vont magatartásának értékelése a B) pont vonatkozásában: megtévesztő tájékoztatás a díjkedvezményt illetően

129. Valamennyi meghallgatott tanú egybehangzóan adta elő, hogy a PRIM TELEKOM képviselője díjkedvezményt ígért szerződéskötés esetén (vö. 59. pont, és 66. b) és d) pontok).
130. Azt, hogy a PRIM TELEKOM az általa nyújtott szolgáltatást költségcsökkentésre hivatkozással népszerűsíti, megerősíti a vállalkozás honlapja is.
- „A mai gazdasági helyzetben mindenkinek fontos, hogy **csökkenteni tudja költségeit** ez főként igaz a kis- és középvállalkozásokra, valamint a családokra, [...]. Erre kínál megoldást **a távközlési piacon a Prim Telekom Kft.**”
 - [a PRIM TELEKOM] „termékeivel enyhítő **költségcsökkentő megoldást** kínál [...]”
 - „Szolgáltatásainkat azoknak kínáljuk, akiknek fontos a **jelenleginél kedvezőbb vezetékes telefonálás [...]**”
 - „Egy megfelelő díjcsomag választása esetén **jelentős megtakarításokat érhet el** anélkül, hogy bármilyen induló többletköltsége lenne!”
131. Az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárás során az adatkérő végzésre nem válaszolt, a reklámállításai alátámasztásául bizonyítékot nem nyújtott be.
132. A Fttv. 14. §-a kimondja, hogy a vállalkozás - az eljáró hatóság felhívására - a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell. A Vj/8-1/2016. számú adatkérő végzésben a GVH erre az eljárás alá vontat figyelmeztette.
133. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozás nem tett eleget az Fttv. 14. §-a alapján fennálló bizonyítási kötelezettségének, úgy kell tekinteni, hogy közvetítő előválasztási szolgáltatása vonatkozásában tett díjkedvezménnyel kapcsolatos – kereskedelmi kommunikációban állított – információk nem felelnek meg a valóságnak.
134. Ennek okán kijelenthető, hogy a PRIM TELEKOM nem nyújtott megfelelő tájékoztatást a szolgáltatás díjáról, a nyújtott díjkedvezményről (már csak azért sem, mert az eljárás alá vont nem tudhat és nem is tud arról, hogy a fogyasztó számára mennyire éri meg anyagilag a közvetítőválasztás szolgáltatást választani), illetve nem teljesült az ügyfél azon szerződéskötéskori feltevése, miszerint a PRIM TELEKOM (vagy ha a fogyasztó nem tudta, hogy kivel köt szerződést, akkor a korábbi szolgáltatója) szolgáltatása igénybevételevel olcsóbb lesz az általa igénybe vett telefonszolgáltatás.
135. A telefonálási díjak csökkentésére tett ígéretek ugyanakkor alkalmasak arra, hogy olyan ügyleti döntés meghozatalára (nevezetesen a szerződéskötésre) késztessék a fogyasztókat, amelyet egyébként nem hoztak volna meg. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihat a fogyasztóknak a versenytársak, illetve az azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásnak a folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására.

136. Mindezek alapján az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a PRIM TELEKOM 2014 augusztusától²⁸ 2015 novemberéig a fogyasztókkal szemben tisztességtelen magatartást tanúsított, mivel a potenciális üzleti/intézményi és egyéni előfizetők telefonos megkeresésekor az általa nyújtott közvetítő előválasztás szolgáltatás árával, az azzal elérhető díjkedvezménnyel kapcsolatosan megtévesztő állításokat tett közzé. A PRIM TELEKOM ezen magatartásával megvalósította az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés c) pontjában foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.

VII.6.3. Összefoglalás

137. Az eljáró versenytanács a rendelkezésre álló bizonyítékokat, főként a tanúvallomásokat a Ket. 50. §-ának (6) bekezdése alapján egyenként és összességükben értékelte, azok alapján megállapítja, hogy az eljárás alá vont vállalkozás közvetítő előválasztás szolgáltatása népszerűsítése érdekében közzétett kereskedelmi gyakorlata jogsértő volt, az alábbiak szerint.
138. Az eljáró versenytanács a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján megállapítja, hogy a PRIM TELEKOM 2015 májusától 2015 novemberéig a fogyasztókkal szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, mivel a potenciális üzleti/intézményi és egyéni előfizetők telefonos megkeresésekor nyújtott szóbeli tájékoztatás során megtévesztő tájékoztatást nyújtott a kínált szolgáltatás mibenléte, a szerződéskötés esetén a jelenlegi telefonszolgáltatóval fennmaradó részleges kapcsolat, a forgalmi díj felszámítására jogosult telefonszolgáltatóval létrejött új szerződéses kapcsolat, stb. vonatkozásában, így a kereskedelmi gyakorlat indítéka vonatkozásában. Az eljárás alá vont vállalkozás ezzel megvalósította az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés h) pontjában foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
139. Az eljáró versenytanács a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján megállapítja, hogy a PRIM TELEKOM 2014 augusztusától 2015 novemberéig a fogyasztókkal szemben tisztességtelen magatartást tanúsított, mivel a potenciális üzleti/intézményi és egyéni előfizetők telefonos megkeresésekor az általa nyújtott közvetítő előválasztás szolgáltatás árával, az azzal elérhető díjkedvezménnyel kapcsolatosan megtévesztő állításokat tett közzé. A PRIM TELEKOM ezen magatartásával megvalósította az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés c) pontjában foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
140. Az eljáró versenytanács az eljárás megszünteti az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés g) pont szerinti jogalap vonatkozásában, a Ket. 31. § (1) bekezdés e) pontja alapján.

VII.7. Felelősség a kereskedelmi gyakorlatért

141. Az Fttv. 9. §-a alapján elsődlegesen azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll. Az Fttv. tehát az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának.
142. A PRIM TELEKOM eljárás alá vont vállalkozás felelőssége az Fttv. 9. § (1) bekezdése alapján megállapítható, hiszen a termék értékesítése, eladásának ösztönzése révén – a bevétel okán – anyagi érdeke fűződik a vizsgált kereskedelmi gyakorlathoz, így a PRIM TELEKOM-nak a vizsgált magatartás megvalósítása közvetlen érdekében állt.

VII.8. Jogkövetkezmény

143. Az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdés a) pontja alapján bírságot szab ki az eljárás alá vont vállalkozással szemben.

²⁸ A P/78/2015. számú fogyasztói panaszban benyújtott iratok alapján.

144. Az eljáró versenytanács a bírság összegét a Tpv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 2/2015. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot rögzítő közleményben (továbbiakban: Közlemény) foglaltaknak megfelelően határozta meg.
145. A kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően négy, egymást követő lépésben történik. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét. Ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, végül figyelemmel van a bírság maximális összegére, mint korlátra.
146. Tekintettel arra, hogy jelen eljárásban vizsgált magatartás kommunikációs költségei nem ismertek, mivel az eljárás alá vont nem szolgáltatott adatot, továbbá arra, hogy vizsgálat tárgyát szóbeli tájékoztatások is képezik, ezért a bírság kiinduló összegét az eljáró versenytanács arra figyelemmel állapítja meg, hogy az eljáró versenytanács ismeretei szerint (az eljárás alá vont az adatszolgáltatási kötelezettségének nem tett eleget) az eljárás alá vontnak bevétele a jelen ügyben kizárólag az érintett szolgáltatásból származott.
147. Erre figyelemmel az eljárás alá vont számlavezető bankjának 2015. évi bankszámla forgalmi kimutatásait²⁹ vette figyelembe az eljáró versenytanács, amely alapján a 2015. évben a PRIM TELEKOM bankszámláján [bank titok],- Ft jóváírás történt, ami a releváns árbevételi adatnak vélelmezhető.
148. Az eljáró versenytanács a bírságösszeg meghatározása során a Közlemény alapján a releváns árbevétel 5 %-ából indult ki.
149. Az eljáró versenytanács kiemelt súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy
- az eljárás alá vont vállalkozás magatartása nagy fokban felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének, ugyanis az eljárás alá vont előtt ismert lehet, hogy az általa nyújtott szolgáltatás vonatkozásában nem széleskörűen és általános ismert a fogyasztók számára az, hogy a közvetítő előválasztást nyújtó vállalkozás az ügyfél jelenlegi szolgáltatójától független vállalkozás, amelynek ugyanakkor a szolgáltatása kapcsolódik a jelenlegi szolgáltatóéhoz, de tőle elkülönülten végzi tevékenységét;
 - az eljárás alá vont vállalkozás 2 év hűségidőt kötött ki a szerződésekben, és a szerződések időelőtti felmondása esetére kötbért kötött ki, amely miatt a megtevéstől tájékoztatás alapján szerződést kötő ügyfél csak anyagi veszteség árán tudja korrigálni az ügyleti döntését.
150. Az eljáró versenytanács enyhítő körülményt nem azonosított.
151. Bár az eljárás alá vont PRIM TELEKOM kisvállalkozásnak minősül, és vele szemben korábban versenyfelügyeleti eljárás nem volt folyamatban, azonban tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont nem működött együtt a hatósággal, ezzel jelentősen megnehezítve a jogsértés feltárását, az eljáró versenytanács nem lát lehetőséget a Tpv. 78. § (9) bekezdése b) pontja szerinti figyelmeztetés alkalmazására és a bírságtól való eltekintésre. Végezetül az eljáró versenytanács az így megállapított bírságösszeget megvizsgálta abból a szempontból is, hogy kellő elrettentő erőt képvisel-e, tekintettel az ügy összes körülményére, a speciális és generális prevenció elveit figyelembe véve, valamint, hogy nem haladják-e meg a törvényi maximumot.
152. Az eljárás alá vont 2015. évben nem tett eleget kötelezettségének és nem tette közzé éves beszámolóját vagy egyszerűsített éves beszámolóját, így a nettó árbevételi adatai sem határozhatók meg ez alapján. Erre figyelemmel a Tpv. 78. § (2) bekezdése alapján az eljáró versenytanács a 2014. év egyszerűsített éves beszámolóban szereplő nettó árbevételi adat (10.622.000,- Ft) alapján határozta meg a kiszabható bírságmaximumot.

²⁹ Vj/8-5/2016. számú irat melléklete.

153. Az eljáró versenytanács a fentiek figyelembe vétele kapcsán arra a megállapításra jutott, hogy a bírság meghatározással kalkulált bírságösszeg a súlyosító körülményekre tekintettel meghaladja a Tptv. 78. § (1b) bekezdése szerinti bírság maximumot, így annak összegét a törvényi maximumban határozta meg.

VIII. Egyéb kérdések

VIII.1. Hatáskör és illetékesség

154. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
155. Az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének c) pontja alapján a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul.
156. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont az ügyfeleit telefonon keresztül kereste meg, ezek a telefonos megkeresések legalább három megyét érintettek, figyelemmel a tanúk és a panaszos lakcímeire (vö. 43. pont), így az Fttv. 11. § (2) bekezdés c) pontja alapján a magatartás elbírálása a GVH hatáskörébe tartozik.
157. A GVH illetékessége a Tptv. 46. §-a alapján az ország egész területére kiterjed.

VIII.2. Felmerült eljárási költség

158. A Ket. 153. §-ának 7. pontja alapján a tanú költségtérítése az eljárási költségek része: a Ket. 154. §-ának (1) bekezdése szerint ún. egyéb eljárási költség. A Ket. 155. §-ának (2) bekezdése szerint hivatalból indult eljárásban az egyéb eljárási költséget a hatóság előlegezi.
159. A Tptv. 62/B. §-ának (2) bekezdése szerint a hivatalból indított eljárásban felmerült egyéb eljárási költséget [a Ket. 154. §-ának (1) bekezdése értelmében a Ket. 153. §-ának 3-15. pontjában felsorolt költségeket] a törvénybe ütköző magatartás megállapítása esetén a jogsértést megvalósító ügyfél viseli.
160. A vizsgálat során eljárási költségként a következő tételek merültek fel a tanúk költségtérítése címén:

Költséget meghatározó végzés száma	Összeg	Meghallgatási jegyzőkönyv száma
Vj/8-94/2016. a kivonat száma: Vj/8-95/2016.	11 038 Ft	Vj/8-85/2016. a kivonat száma: Vj/8-118/2016.
Vj/8-89/2016. a kivonat száma: Vj/8-90/2016.	7 525 Ft	Vj/8-86/2016. a kivonat száma: Vj/8-119/2016.
Vj/8-77/2016. a kivonat száma: Vj/8-78/2016.	9 788 Ft	Vj/8-44/2016. a kivonat száma: Vj/8-75/2016.
Vj/8-81/2016. a kivonat száma: Vj/8-80/2016.	8 755 Ft	Vj/8-50/2016. a kivonat száma: Vj/8-76/2016.
Vj/8-79/2016. a kivonat száma: Vj/8-80/2016.	9 410 Ft	Vj/8-49/2016. a kivonat száma: Vj/8-76/2016.
Összesen:	46 516 Ft	

161. Az eljárás alá vont a fenti végzéseket átvette, azok ellen nem élt jogorvoslattal, így azok jogerőre emelkedtek. Erre tekintettel az eljáró versenytanács jogsértés megállapítása esetén a felmerült 46 516 Ft eljárási költség megfizetésére kötelezni az eljárás alá vontat.

VIII.3. Jogorvoslat

162. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja, a végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 82. §-a, illetve a Ket. 98. §-a (3) bekezdésének c) pontja biztosítja.
163. A Ket. 73. § (3) bekezdése értelmében egy okiratba foglalható a határozat és a végzés, illetve több határozat vagy végzés. Az egy okiratba foglalt döntések rendelkező részét és indokolását döntésenként önállóan kell megszövegezni. Az egybefoglalás az egyes döntések meghozatalára vonatkozó határidőket és a jogorvoslati szabályok alkalmazását nem érinti.
164. A Tpv. 89. §-ának (1) bekezdése értelmében a GVH hivatalból vizsgálja a végrehajtható döntésben meghatározott, a 77. § (1) és (2) bekezdésében nem szabályozott kötelezettség teljesítését. A (2) bekezdés értelmében az eljáró versenytanács hivatalból haladéktalanul, külön végzéssel megindítja a versenyfelügyeleti eljárás során hozott döntésének végrehajtását, ha a rendelkezésére álló adatok alapján megállapítja, hogy a végrehajtható döntésben elrendelt kötelezettség teljesítése határidőre nem vagy csak részben, vagy nem az előírtaknak megfelelően történt. A végrehajtási eljárás a végrehajtás megindításáról szóló végzésnek a kötelezettel való közlésével indul meg.
165. 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.
166. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.
167. A Ket. 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
168. 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.
169. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.

Budapest, 2016. december 19.

dr. Kőhalmi Attila s.k.
előadó versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
versenytanácsstag

Dr. Bara Zoltán s.k.
versenytanácsstag

1. számú melléklet: a GVH által meghallgatott tanúk vallomásainak ismertetése

A tanúvallomás iktatási száma	A tanúvallomás tartalma
Vj/8-38/2016.	A tanú előadta, hogy telefonon keresték meg. A tanú előadta, hogy közvetlenül vele beszéltek. Összesen háromszor, vagy négyszer beszélt [személyes adat]. A tanú előadta, hogy nem emlékszik pontosan, de ha jól emlékszik a kozmetikában, a vállalkozásának a telefonszámán keresték meg. A tanú előadta, hogy felkeresték telefonon, akkor épp nem volt ideje ezzel foglalkozni, de kérte, hogy hívják vissza, mivel megfogta, hogy teljesen ingyenes hívást ígért a hölgy, annak ellenére, hogy már eleve egy kedvezményes Inviteles előfizetése volt. Mikor másodszor beszélt a hölgygel, akkor belement a szerződésbe, alá is írta, de a szerződéskötés után nem tudott telefonálni, mert mindig minden vonal foglalt volt. Ez azt jelenti, hogy a kimenő hívások minden alkalommal foglaltat jeleztek, de őt tudták hívni. A vállalkozásában, a kozmetikában ez nem is tűnt fel neki, mert ott bejövő hívások vannak jellemzően, otthon tűnt fel, hogy nem tud hívást kezdeményezni. A tanú előadta, hogy a mobiltelefonján sikerült elérnie, akit hívni akart. A tanú előadta, hogy körülbelül 1 hét után felhívta az Invitelt, hogy nem tud telefonálni. Az Invitel kiküldött egy szerelőt, akivel telefonon beszélt a férje, aki rákérdezett, hogy nem kötött-e szerződést a Prim Telekommal, mert akkor használni kell egy előhívószámot, a 1553-as számot. A tanú megjegyzi, hogy ezt az ingyenes számok előtt nem kell használni. A tanú előadta, hogy kipróbálta ezt az előhívószámot, ami működött is és azóta is csak ezzel az előhívószámmal tud telefonálni otthonról. A tanú előadta, hogy levelet küldött faxon a Prim Telekomnak, melyben kérte az azonnali szerződésfelbontást. Erre válaszul a Prim Telekomtól azt kapta, hogy a szerződésfelbontása csak kb. 45 000 forint megfizetése után lehetséges, mivel letelt a 8 napos határidő. A tanú előadta, hogy erre azt kérte, hogy inkább ne bontsák fel a szerződést, mire a Prim Telekom azt kérte, hogy újabb kérelmet adjon be a vállalkozáshoz. Ezután a tanú befizette a díjat, és lemondta az előfizetést. A tanú előadta, hogy 2015-ben egy ideig a Prim Telekom Kft.-vel is kapcsolatban állt, de jelenleg csak az Invittel áll szerződésben. A tanú előadta, hogy bár lemondta a szerződést, jelenleg is csak a 1553-as előhívószámmal tud telefonálni otthonából, de a kozmetikából már hívószám nélkül is tud telefonálni. A tanú előadta, hogy [személyes adat] azt mondta, hogy a Prim Telekomtól telefonál, de együttműködnek az Invittel és testvérvállalkozás a két cég. A tanú előadta, hogy amikor nem tudott telefonálni, akkor már gondolta, hogy nem így van, és az az ember, aki az Invittől telefonált, tájékoztatta, hogy ha kötött egy külön szerződést a Prim Telekommal, akkor az előhívószám nélkül nem fog tudni telefonálni. A tanú előadta, hogy az Invittől telefonáló szerelő a férjével beszélt és nem vele, de ekkor tudták meg, hogy az előhívószámot kell használni. A GVH azon kérdésére, hogy a telefonbeszélgetés során világos volt-e a tanú számára, hogy ha a PRIM TELEKOM Kft.-vel köt szerződést, két élő szerződése lesz, a tanú előadta, hogy igen, világos volt, hogy az alapszerződés marad az Invittel és a Prim Telekommal a lebeszélte percekért kell fizetni, amiről viszont azt mondta a [személyes adat], hogy ingyenes lesz. A tanú előadta, hogy az első

	számla kiérkezésekor látta, hogy a Prim Telekomnál is van alapidj. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú ismertesse, hogy a telefonbeszélgetés során milyen tájékoztatást kapott a szerződés részleteiről, a tanú előadta, hogy nem emlékszik pontosan, de a [személyes adat] elmondta, hogy 2 évre szól a szerződés, és hogy egész nap ingyenes lesz a helyi telefonhívás. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú mondja el, hogy a PRIM TELEKOM Kft. a telefonbeszélgetés során milyen tájékoztatást adott a fizetendő díjakkal kapcsolatban, a tanú előadta, hogy a [személyes adat] azt mondta, hogy csak az Invitelnek kell az alapidjat fizetni, míg a percdíjak a Prim Telekommal ingyenesek lesznek. A tanú előadta, hogy az első számla kiérkezésekor látta, hogy a Prim Telekomnál is van alapidj. A tanú előadta, hogy a [személyes adat] kért tőle számlákat faxon, azért, hogy nincs-e tartozása az Invitelnél. A tanú előadta, hogy e-mailen keresztül küldték meg a szerződést, amit akkor átolvasott, aláírt és visszaküldött a Prim Telekomnak. Ezenkívül csak az Inviteles szerelőtől tájékoztattak még. A tanú előadta, hogy kérte, hogy küldjenek e-mailen keresztül tájékoztatót, amire azt a választ kapta a [személyes adat], hogy arra nincs szükség, mert mindent elmondott. A tanú előadta, hogy az ingyenesség miatt kötötte meg a szerződést.
Vj/8-44/2016.	A tanú úgy emlékszik, hogy telefonon keresték meg. Közvetlenül őt keresték meg, vele beszélt telefonon az ügyintéző. A tanú előadta, hogy a vállalkozását keresték, annak képviselőjeként beszélt az ügyintézővel, mivel az Invitelnél van vonalas telefonszáma a vállalkozása, az [...] Kft. nevén van. A GVH azon kérésére, hogy adja elő a saját szavaival, hogy milyen tájékoztatást kapott és mi történt, a tanú előadta, hogy telefonon beszéltek először, majd később kapott egy e-mailt egy szerződéssel és ajánlattal. Ezt továbbította az Invitelnek, hogy egyáltalán velük van-e kapcsolatban ez a szerződés, vagy valami szélhámosságról van-e szó. A tanú előadta, hogy a részéről ezzel elintézte a dolgot és nem foglalkozott tovább a dologgal. A tanú csak az Invittel áll kapcsolatban a vonalas telefonszolgáltatás nyújtása miatt, a Magyar Telekom pedig mobiltelefonok miatt áll szerződésben. A GVH azon kérdésére, hogy világos volt-e a tanú számára, hogy mely vállalkozással beszél, a tanú előadta, hogy úgy emlékszik, hogy az volt a benyomása, hogy az Invitel emberével beszél. Ezért is küldte tovább a kapott szerződéseket az Invitelnek. A tanú úgy emlékszik, hogy csak az Invitel neve hangzott el. A GVH azon kérdésére, hogy mikor és hogyan vált világossá a tanú számára, hogy egy másik vállalkozással köt(ne) szerződést, a tanú előadta, hogy az e-mailhez csatolt szerződésből, amiben sehol nem szerepel az Invitel neve, csak a PRIM TELEKOM Kft. neve. A GVH azon kérdésére, hogy a telefonbeszélgetés során világos volt-e a tanú számára, hogy ha a PRIM TELEKOM Kft.-vel köt szerződést, két élő szerződése lesz, a tanú előadta, hogy arról volt szó, hogy az alapidja és a percdíjak is 50%-kal fognak csökkenni. A tanú előadta, hogy a beszélgetés során nem vált világossá, hogy két különböző szerződés lesz, csak később az e-mailből vált egyértelművé. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú a telefonbeszélgetés során milyen tájékoztatást kapott a szerződés részleteiről, a tanú előadta, hogy nem emlékszik másra, csak arra, hogy az 50%-os csökkentést ígérték az alapidjban és a percdíjban is.

	A GVH azon kérdésére, hogy a tanú a szóbeli tájékoztatáson túl tájékozódott-e más helyeken a szerződés részleteiről (szóbeli tájékoztatás, utólag kiküldött szerződésből, internetről, stb.), a tanú előadta, hogy elküldte az e-maileket az Invitelnek és nem foglalkozott a témával tovább.
Vj/8-49/2016.	A tanú előadta, hogy telefonon keresték meg. A tanú közvetlenül keresték meg, közvetlenül vele beszélt az ügyintéző, [személyes adat]. A tanú előadta, hogy a praxisát kereste fel a PRIM TELEKOM Kft., [...] Bt.-t. A GVH azon kérdésére, hogy adja elő a saját szavaival, hogy milyen tájékoztatást kapott és mi történt, a tanú előadta, hogy nem először fordult elő, hogy úgy módosította a szerződését, hogy telefonon keresték meg. Ezen hívás alkalmával is azt ajánlották, hogy ha 2 éves szerződést köt, akkor olcsóbb lesz a percdíja. A tanú előadta, hogy azt válaszolta, hogy ez érdeklő és erre azt ígérték neki, hogy e-mailen küldenek tájékoztatást. A tanú nem emlékszik a pontos percdíjakra. A tanú előadta, hogy ezután megkapta az e-mailt, amiből rögtön feltűnt neki, hogy nem az Invitelről volt szó. Legközelebb, amikor beszélt az ügyintézővel, akkor jelezte, hogy ő nem akar váltani az Inviteltől, mire azt a választ kapta, hogy nem is kell váltani. Az ügyintéző kért egy korábbi Inviteles számlát e-mailen. A tanú ezt elküldte a [személyes adat]@primtel.hu címre, és ezután hívta vissza őt az ügyintéző azzal, hogy elfelejtette mondani a tanúnak, hogy egy nyilatkozatot is alá kell írnia, mert akkor lesz élő a szerződés. A tanú ekkor kapott e-mailen egy nyilatkozatot, aminek az alján vette észre azt, hogy onnantól nem egy, hanem két csekket kell majd fizessen. A tanú előadta, hogy aláírta a nyilatkozatot, elküldte, és azóta két csekket fizet, körülbelül olyan 1500 forinttal fizet többet havonta, mint előtte. A tanú előadta, hogy ő jelezte az Invitelnek, hogy mi történt és az erről szóló panaszát az Invitel fel is vette. A tanú előadta, hogy ebben az évben az egyik számlához azt is leírták, hogy már nem PRIM TELEKOM, hanem FIX TELEKOM Kft. a cég neve. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú jelenleg mely cégekkel áll kapcsolatban, mely cégektől rendelte meg a vonalas telefonszolgáltatást, a tanú előadta, hogy az Invittel és a FIX TELEKOM Kft.-vel áll jelenleg kapcsolatban. A tanú előadta, hogy számára nem volt egyértelmű, hogy mely vállalkozással beszél. Amíg az első e-mailt meg nem kapta a tanú meg volt győződve róla, hogy az Invittel beszélt telefonon. A GVH azon kérdésére, hogy mikor és hogyan vált világossá a tanú számára, hogy egy másik vállalkozással köt(ne) szerződést, a tanú előadta, hogy az első e-mailes tájékoztató után, amiben az igénybejelentő volt. A tanú kiemeli, hogy magában az e-mailben nincs szó a PRIM TELEKOM Kft.-ről, csak a csatolmányban tűnt fel először a neve. A GVH azon kérdésére, hogy a telefonbeszélgetés során világos volt-e a tanú számára, hogy ha a PRIM TELEKOM Kft.-vel köt szerződést, két élő szerződése lesz, a tanú előadta, hogy számára ez nem volt világos, arra gondolt, hogy az addig meglévő Inviteles díjakat módosítja. A tanú előadta, hogy minden akkor lett teljesen világos, amikor a legvégső nyilatkozatot alá kellett írni, aminek az alján volt arról tájékoztató, hogy innentől két csekket fog kapni. A tanú előadta, hogy határozottan emlékszik arra, hogy a [személyes adat] úgy adta elő a telefonban, mintha mellékes dolog lenne, hogy alá kell még írnia egy nyilatkozatot. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú a telefonbeszélgetés során milyen tájékoztatást kapott a szerződés részleteiről, a tanú előadta, hogy a telefonbeszélgetés során semmilyen részlet nem derült ki. A tanú előadta, hogy

	azt mondta a [személyes adat], hogy akkor lesznek olcsóbbak a percdíjak, ha a 2 éves hűségidőt aláírja. A fizetendő díjakkal kapcsolatban a tanú előadta, hogy annyi tájékoztatást kapott, hogy olcsóbb lesz a percdíj, másra a tanú nem emlékszik. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú a szóbeli tájékoztatáson túl tájékozódott-e más helyeken a szerződés részleteiről (szóbeli tájékoztatás, utólag kiküldött szerződésből, internetről, stb.), a tanú előadta, hogy nem keresett utána a cégnek és részleteknek. A GVH azon kérdésére, hogy amennyiben a tanú szerződést kötött a PRIM TELEKOM Kft.-vel, ismertesse, hogy milyen részletekkel kötötte meg a szerződését és milyen díjakat fizet jelenleg a különböző vállalkozásoknak a vonalas telefonszolgáltatásért, a tanú előadta, hogy nem pontosan érti, hogy kinek miért fizet és milyen összegben. A tanúvallomás mellékleteként csatolt számla alapján az Invitelnek körülbelül havi 6800 forintot, a PRIM, illetve a FIX TELEKOM Kft.-nek körülbelül 3800 és 4000 forint között fizet. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú miért kötötte meg a szerződést és mit várt az újabb szerződéstől, a tanú előadta, hogy abban reménykedett, hogy olcsóbb lesz a telefon percdíja és kevesebb a telefonszámlája. A tanú előadta, hogy nem próbált meg elállni a szerződéstől.
Vj/8-50/2016.	A tanú előadta, hogy telefonon keresték meg. A tanú előadta, hogy közvetlenül vele beszéltek. A GVH azon kérdésére, hogy a tanút mint természetes személyt, vagy mint egy vállalkozást kereste meg a PRIM TELEKOM Kft., a tanú előadta, hogy a [...] Kft. ügyvezetőjét keresték. A GVH azon kérésére, hogy a tanú adja elő a saját szavaival, hogy milyen tájékoztatást kapott és mi történt, a tanú előadta, hogy az ügyintéző azt mondta, hogy hűségprogram keretében lehetősége van a tanúnak a havi telefonszámla csökkentésére. A tanú előadta, hogy megkérdezte, hogy az Invitelnél marad-e, mert 1996 óta ott van és erre azt válaszolták, hogy igen, minden marad a régiben, csak a havidíj csökken, sőt arra tekintettel, hogy olyan régóta az Invitelnél van előfizetése, kapja ezt a kedvezményt. A tanú előadta, hogy azt ígérték, hogy körülbelül 1000 forinttal fog csökkenni a havidíja. A tanú előadta, hogy ezután kapott e-mailen egy tájékoztatót, szerződést, amit a tanú kinyomtatott, aláírt és visszaküldött. A tanú megjegyzi, hogy a papírokból nem volt szó semmilyen összegről, tarifáról, semmi egyéb díjról. Ezután kapta sorban a csekket, még meg is büntették, pedig ő mindent befizetett. A tanú előadta, hogy pár darab csekk után felhívta a PRIM TELEKOM Kft.-t, és akkor azt a tájékoztatást kapta, hogy várjon türelemmel, majd lejjebb megy a havidíj, de mindent fizessen be, különben pótdíjat fognak kiszabni. A tanú előadta, hogy 2015. december 15-én bement az Invitelhez, mert addigra már gyanús lett neki a helyzet. A tanú előadta, hogy ott azt a tájékoztatást kapta, hogy már nem az Invitel előfizetője, hanem a PRIM TELEKOM előfizetője. A tanú előadta, hogy kérte, hogy hadd legyen újra az Invitel előfizetője. A tanú előadta, hogy ekkor tett panaszt is az Invitelnél. A tanú előadta, hogy ezután felhívta a PRIM TELEKOM Kft.-t, hogy szeretne elállni, mert átverték, mivel ő az Invitelnél akart maradni. Erre azt a tájékoztatást kapta, hogy csak akkor léphet ki, ha kifizeti a 19 000 forintos kötbért. A tanú előadta, hogy erre írt egy méltányossági kérvényt, amiben kérte, hogy – mivel nem ő a felelős – a kötbér megfizetése nélkül kiléphessen a szerződésből. A tanú előadta, hogy erre nem kapott választ, ezért megint felhívta őket, és akkor azt a választ kapta, hogy megkapták a kérelmet, de nem léphet ki, csak ha megfizeti a kötbért. A tanú előadta, hogy körülbelül 2 hónappal ezelőtt

már más nevű vállalkozástól kapta a számlát, a FIX TELEKOM Kft.-től.

A GVH azon kérdésére, hogy a tanú jelenleg mely cégekkel áll kapcsolatban, mely cégektől rendelte meg a vonalas telefonszolgáltatást, a tanú előadta, hogy jelenleg két helyre fizet, egyrészt a FIX TELEKOM Kft.-nek és másrészt az Invitelnek a vonalas telefon alapidíját (körülbelül 800 forint) és az internet szolgáltatást is az Inviteltől rendeli meg, annak körülbelül 4000 forint a havidíja.

A GVH azon kérdésére, hogy a tanú előtt világos volt-e, hogy mely vállalkozással beszél, a tanú előadta, hogy kifejezetten arról volt szó, hogy az Invitelnél marad. A PRIM TELEKOM Kft.-ről nem volt szó a telefonbeszélgetéskor. A tanú előadta, hogy kifejezetten azt kérte, hogy hadd maradjon az Invitelnél és efelől az ügyintéző megnyugtatta, hogy minden marad a régiben, csak a vonalas telefon díjáról innentől külön fog csekket kapni.

A GVH azon kérdésére, hogy a tanú előtt mikor és hogyan vált világossá, hogy egy másik vállalkozással köt(ne) szerződést, a tanú előadta, hogy akkor vált ez számára világossá, amikor bement az Invitelhez 2015 decemberében. A tanú előadta, hogy a telefonbeszélgetéskor leszögezte, hogy számára tárgytalan a dolog, ha nem maradhat az Invitelnél.

A GVH azon kérdésére, hogy a tanú számára a telefonbeszélgetés során világos volt-e az, hogy ha a PRIM TELEKOM Kft.-vel kötött szerződés esetén két élő szerződése lenne, a tanú előadta, hogy erről nem volt szó, csak azt mondta el neki az ügyintéző, hogy a vonalas szolgáltatásról külön csekket fog kapni, ami 2100 forint lesz havonta. A tanú előadta, hogy ehhez képest körülbelül 3500 forint lett a havidíj.

A GVH azon kérdésére, hogy a tanú számára mikor és hogyan vált világossá, hogy két vállalkozással lesz/lenne élő szerződése, a tanú előadta, hogy akkor vált ez számára világossá, amikor bement az Invitelhez 2015 decemberében. A tanú előadta, hogy akkor mondta neki az Invitel-es hölgy, hogy a PRIM TELEKOM egy totál másik cég, akihez nekik semmi közük.

A GVH azon kérdésére, hogy a tanú ismertesse, hogy a telefonbeszélgetés során milyen tájékoztatást kapott a szerződés részleteiről, a tanú előadta, hogy a 2 év hűségidőről volt szó.

A GVH azon kérdésére, hogy a tanúnak a PRIM TELEKOM Kft. a telefonbeszélgetés során milyen tájékoztatást adott a fizetendő díjakkal kapcsolatban, a tanú előadta, hogy arról volt szó, hogy több mint 1000 forinttal lesz kevesebb az előfizetési díja.

A GVH azon kérdésére, hogy a tanú ismertesse, hogy a szóbeli tájékoztatáson túl tájékozódott-e más helyeken a szerződés részleteiről (szóbeli tájékoztatás, utólag kiküldött szerződésből, internetről, stb.), a tanú előadta, hogy telefonált a PRIM TELEKOM-nak, volt az Invitelnél, de máshol nem tájékozódott.

A GVH azon kérdésére, hogy amennyiben a tanú szerződést kötött a PRIM TELEKOM Kft.-vel, ismertesse, hogy milyen részletekkel kötötte meg a szerződését és milyen díjakat fizet jelenleg a különböző vállalkozásoknak a vonalas telefonszolgáltatásért, a tanú előadta, hogy 5000 forintot fizet körülbelül az Invitelnek az internetért és a vonalas telefon alapidíjáért és a FIX TELEKOM-nak körülbelül 3500 forintot, de egyébként nem használja a vonalas telefont, körülbelül havi 5-6 faxot intéz róla.

A GVH azon kérdésére, hogy a tanú miért kötötte meg a szerződést és mit várt az újabb szerződéstől, a tanú előadta, hogy csökkenteni akarta a díjakat, ezért írta alá a szerződést.

A tanú előadta, hogy megpróbált elállni a szerződéstől, de az nem sikerült, mert 19 000 forint kötbért kellene fizetnie.

	A tanú hangsúlyozta, hogy az ügyintéző hölgy azt mondta, hogy minden marad a régiben és az Invitelnél marad, annyi lesz a változás, hogy egy külön csekket fog kapni.
Vj/8-85/2016.	A tanú előadta, hogy először telefonon keresték meg, később e-mailen is tartották a kapcsolatot. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú közvetlenül keresték-e meg, a tanú előadta, hogy igen, vele beszélt az ügyintéző. A [...] Bt. vezetőjét kérték, ez pedig ő, így vele beszéltek. A tanú előadta, hogy a hölgy a telefonban mondta, hogy a Prim Telekom Kft.-től keresi a tanút és az Inviteleket hívja fel, mert akció van náluk és olcsóbb szolgáltatást tud ajánlani. A tanú előadta, hogy megadta az e-mail címét, amire elküldte a hölgy az ajánlatot, kért egy havi telefonszámlát a tanútól, és ez alapján tette meg az ajánlatát. A tanú elküldte a számlát faxon és e-mailen, meg is kapta az ajánlatot. A tanú nem írta alá az ajánlatot és nem is küldte vissza, mert közben összefutott egy Invitelnél dolgozó ismerőseivel, akit megkérdezett, hogy mi is ez a közvetítői ajánlat, hogy működik ez az egész. Az ismerőse meglepődött és közölte a tanúval, hogy náluk ilyen nincs. A tanú előadta, hogy ezután még hívták a Prim Telekomtól, de a tanú megmondta nekik, hogy köszöni, de nem kéri a szolgáltatást. A tanú előadta, hogy jelenleg csak az Invittel áll kapcsolatban a rendelő és az otthonában a vonalas telefon és az internet szolgáltatás érdekében. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú számára világos volt-e az, hogy mely vállalkozással beszél, a tanú előadta, hogy egyértelmű volt, mivel elmondta az ügyintéző, hogy a Prim Telekomtól telefonál, és az Inviteleket hívja fel, és nekik tesz ajánlatot. A tanú előadta, hogy számára világos volt, hogy két élő szerződése lenne, ha aláírná PRIM TELEKOM Kft.-vel a szerződést. Ezért nem is értette, hogy miért van szükség még egy közvetítőre közte és az Invitel közt. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú ismertesse, hogy a telefonbeszélgetés során milyen tájékoztatást kapott a szerződés részleteiről, a tanú előadta, hogy annyit mondott az ügyintéző, hogy elküldik az ajánlatot és a szerződést, többre a tanú nem emlékszik. A szerződésben látta, hogy két éves hűség szerződést kellene aláírni. A GVH azon kérdésére, hogy a PRIM TELEKOM Kft. a telefonbeszélgetés során milyen tájékoztatást adott a fizetendő díjakkal kapcsolatban, a tanú előadta, hogy annyira emlékszik, hogy olcsóbb lesz a percdíj, de ezt végül nem hasonlította össze az ajánlatot a meglévő szerződésével. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú a szóbeli tájékoztatáson túl tájékozódott-e más helyeken a szerződés részleteiről (szóbeli tájékoztatás, utólag kiküldött szerződésből, internetről, stb.), a tanú előadta, hogy az ismerőseitől kérdezősködött, aki az Invitelnél dolgozik. A tanú előadta, hogy az ismerőse azt is mondta, hogy mások is jelezték ezt az Invitel felé. Máshol nem tájékozódott a Prim Telekom Kft.-ről.
Vj/8-86/2016.	A tanú előadta, hogy telefonon keresték. A tanú előadta, hogy közvetlenül vele beszélt az ügyintéző. A tanú előadta, hogy akkor, amikor megkeresték egyéni vállalkozó volt, de nem így keresték meg, hanem mint természetes személyt. A tanú előadta, hogy az Invitelnél kötött szerződését is, mint természetes személy kötötte. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú adja elő a saját szavaival, hogy milyen tájékoztatást kapott és mi történt, a tanú előadta, hogy nem nagyon emlékszik, de úgy értette, hogy az Inviteltől telefonálnak és egy kedvezőbb ajánlatot tettek. A

	tanú arra nem emlékszik, hogy kapott volna-e e-mailt a telefon után, de ő nem kötött szerződést a Prim Telekommal. A tanú előadta, hogy csak az Invittel áll szerződéses viszonyban jelenleg. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú számára világos volt-e az, hogy mely vállalkozással beszél, a tanú előadta, hogy abban a hitben volt, hogy az Invitel munkatársával beszél. A tanú előadta, hogy akkor lett számára világos, hogy nem az Invitel munkatársával beszélt, amikor később, a telefonbeszélgetést követően emlékei szerint 1-2 héttel bement az Invitelhez szerződéses ügyek és számla befizetés miatt. A tanú előadta, hogy kérdezte az Invitel munkatársát, hogy milyen csomagról van szó, milyen kedvezményről volt szó, mert kapott ilyen hívást, és ekkor mondta neki az Invitel munkatársa, hogy ők nem ajánlottak telefonon semmilyen kedvezményt, de már mások is jelezték nekik, hogy létezik ez a probléma. A tanú előadta, hogy ő nem igazán nyitott az ilyen telefonos megkeresésekre, hanem próbálja rövidre zárni, mert nagyon sok ilyen hívást kap. A tanú előadta, hogy nem mentek bele részletekbe a telefonhívás alkalmával, mert ő nem is akarta azt hallani, nem érdekelte. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú számára mikor és hogyan vált világossá, hogy két vállalkozással lenne élő szerződése, a tanú előadta, hogy nem emlékszik pontosan, de erről nem volt szó az Invitelnél, nem is érdekelte onnantól ez az ajánlat, hogy nem az Inviteltől érkezett. A tanú előadta, hogy a telefonos beszélgetést rövidre zárta, nem kapott tájékoztatást a részletekről. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú a szóbeli tájékoztatáson túl tájékozódott-e más helyeken a szerződés részleteiről (szóbeli tájékoztatás, utólag kiküldött szerződésből, internetről, stb.), a tanú előadta, hogy nem, csak annyit tudott, amennyit az Invitelnél elmondtak neki.
--	---

2. sz. melléklet: a GVH-nál rendelkezésre álló fogyasztói panaszok és írásbeli tanúvallomás ismertetése

A panasz, bejelentés iktatási száma	A panasz/írásbeli tanúvallomás tartalma
Vj/8-107/2016.	A tanút az eljárás alá vont telefonon keresztül kereste meg, és közvetlenül vele beszéltek. A tanút mint természetes személyt keresték meg az ajánlattal. A tanú előadta, hogy többször hívták telefonon, hogy váltson csomagot, mert így fele annyi lesz a telefon beszélgetései fizetendő összege, de többször visszautasította, mert nem érdekelte a dolog. Mikor már egyre sűrűbben hívták, meguntta és azt mondta nekik, hogy ha ugyanúgy az Invitelnél marad, akkor váltsanak csomagot. Többször megkérdezte, hogy akkor is az Invitelnél maradna-e, és azt a választ kapta, hogy igen. A tanú jelenleg csak az Invittel áll kapcsolatban. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú számára mikor és hogyan vált világossá, hogy egy másik vállalkozással köt(ne) szerződést, a tanú előadta, hogy akkor, amikor novemberben levelet kapott, hogy kikapcsolták a telefont. A GVH azon kérdésére, hogy a tanú számára a telefonbeszélgetés során világos volt-e az, hogy ha a PRIM TELEKOM Kft.-vel köt szerződést, akkor két élő szerződése lesz, a tanú előadta, hogy nem, mivel többszöri rákérdezésére azt mondták, hogy ugyanúgy az Invitelnél marad. A GVH azon kérésére, hogy a tanú ismertesse, hogy mikor és hogyan vált világossá, hogy két vállalkozással lesz/lenne élő szerződése, a tanú előadta, hogy már csak akkor, amikor megküldték a csekket, de az első akkor is egy kisebb összeg volt, és későbbiekben jött a magasabb csekk. A GVH azon kérdésére, hogy a PRIM TELEKOM Kft. a telefonbeszélgetés során milyen tájékoztatást adott a fizetendő díjakkal kapcsolatban, a tanú előadta, hogy csak annyit mondtak, hogy fele annyiba fog kerülni, de konkrét díjakról nem esett szó. A tanú előadta, hogy azért kötötte meg a szerződést, mert egyfolytában hívogatták napi szinten, és hogy olcsóbb lesz a telefon. A GVH azon kérdésére, hogy megpróbált-e elállni a szerződéstől, a tanú előadta, hogy igen, 2015 novemberében, mikor világossá vált, hogy nem az Invitelnél van, és a havi előfizetés 4500 forint, amiről nem volt szó. Az Invitelnél írt egy levelet, hogy felmondja, de ugyanúgy küldték tovább a számlát, annak ellenére, hogy november 16-tól az Invitel visszakapcsolta a telefont. 2016 januárjában a tanú küldött egy újabb e-mailt nekik.
P/78/2015.	<i>„Alulírott [személyes adat] az Invitel Zrt. telefonszolgáltató ügyfele vagyok [...] községben /cím [...]/. 2014 aug.-ban telefonon megkeresett a Prim Telekom Kft. nevű szolgáltató üzletkötője hivatkozva a távközlés liberalizációjáról szóló törvényre. Ő azt ajánlotta, hogy amennyiben igénybe veszem szolgáltatásukat, ők átveszik az Invitel Zrt.-től a kapcsolást /stb./, így a telefonszámlám lényegesen olcsóbb lesz. Teszik mindezt az Invitel tudomásával.</i> <i>Az a tény, hogy az üzletkötő eleve az Invitelre hivatkozott, megerősítette bennem a bizalmat a Prim Telekom iránt és abban a reményben, hogy sikerül csökkentenem kiadásaimat, 2014 aug.-ban határozott idejű szerződést kötöttem a Prim Telekom Zrt.-vel. Személyes találkozóra nem került sor, a szerződést elektronikus úton kötöttük meg!</i> <i>Ennek az lett a következménye, hogy változatlanul ugyanazt az összeget kellett fizetnem az Invitel Zrt.-nek, ezen felül havi 3.500- 3.600 Ft-ot a Prim Telekom Kft.-nek. Tehát: nemhogy nem csökkent a telefondíjam, most már lényegesen</i>

	<i>megemelt díjat fizethettem kétfelé! Es mindezt úgy, hogy a korábbihoz képest semmilyen plusz szolgáltatást nem kaptam.</i> <i>Es az egészben a felháborító az, hogy mindez belefér a "liberalizáció" fogalmába azt színelve, hogy az eljárás az ügyfél érdekét szolgálja!</i> <i>Ezt követően, 2014 dec.-ben kértem a Prim Telekomtól a szerződés felbontását. Az ezt követő "levelezést" itt lent mellékelem.</i> <i>Kérem szíves segítségüket a jelen helyzet megoldása és a hasonló esetek megelőzése érdekében."</i> A mellékelt levelezésben a PRIM TELEKOM eleinte nem tudta beazonosítani az ügyfelet, majd 2015 januárjában – egyebek mellett – az alábbi tájékoztatást adta: „A [...] azonosítószámmal ellátott szerződés és a hozzá tartozó 1 db CPS hangszolgáltatás telefonszámmal, [...], határozott idejű szerződése 2016.08.28-án jár le. Az egyedi előfizetői szerződés 16. pontja alapján a határozott idő lejártá előtti szerződés megszüntetése 19050 Ft/telefonszám időelőtti felmondási díj kerül kiterhelésre. A [...] számú Egyedi Előfizetői Szerződés esetén a Kötbér összege, időelőtti Szerződés felmondása esetén: 19 050 Ft. Amennyiben a fenti kötbér ellenében is fel szeretné mondani a szolgáltatást, kérjük írásban erősítse meg szándékát. Amennyiben nem elégedett a válaszunkkal, igényét jogi úton is érvényesítheti.”
--	--

3. számú melléklet: a potenciális ügyfeleknek kiküldött szerződés

Az eljárás alá vont vállalkozás által a potenciális ügyfeleknek kiküldött e-mail mellékleteként az alábbi tartalmú szerződés került megküldésre.

A szerződés első oldala:

A Szolgáltatást	
Előfizető neve: (cégnév)	
Társaság képviselőinek a neve:	
Székhely:	
Céggjegyzékszám:	
Adószám:	
Kiegészítő Adatok	
Előfizető számlázási neve, címe:	
Előfizető számlaszáma:	
E-mail cím:	
Értesítési cím, Számla küldés címe:	
Telefonszám:	
Fax szám:	
Fizetés módja:	
Ügyfélszám, (Alap szolgáltatónál):	
Értékesítő: (kód)	
Szerződés felelős kitöltője: (kód)	
egyéb megjegyzés	Prim FIX

Alulírott, a közvetítő (Szolgáltató) választásra vonatkozó, a Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. 111. § alapján foglalt jogomat gyakorolva, adataim feltüntetése mellett ezzel kijelentem, hogy Szolgáltatóként a PRIM TELEKOM Kft-t, mint közvetítőválasztás kiegészítő Szolgáltatót és szerződéses partnerét választom. A PRIM TELEKOM Kft.-vel szerződést kötök az alábbi hívásirányokra.

Helyi távbeszélő		Mobil távbeszélő		Nemzetközi távbeszélő	
		Távolsági távbeszélő			

Rendelkezem más szolgáltatónál berendezett közvetítő előválasztással: [] Igen [x] Nem
Szerződés hatálya: _____

Előválasztást biztosító Szolgáltató neve és címe: _____

Az alább rögzített kapcsolási számokra vonatkozóan a hozzáférést biztosító Szolgáltatómmal megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási számok és a választott szolgáltatás vonatkozásában módosul. Kijelentem, hogy a hozzáférést biztosító szolgáltatóval szemben nincs tartozásom és ilyen jogcímen velem szemben sem végrehajtási sem egyéb eljárás nincs folyamatban. Hozzájárulok ahhoz, hogy a PRIM TELEKOM Kft. az adataimat a hozzáférést biztosító szolgáltatóm számára a Szolgáltató előválasztás beállítása érdekében átadja.

A telefonszám(ok), amelyekre az előválasztás szolgáltatást beállíttatni kívánja		
Előfizető kapcsolási száma ill. ISDN vezérszám	Szám intervallum (ISDN2 és ISDN30)	Csatlakozás földrajzi címe

Szolgáltató adatai	
Szolgáltató neve: PRIM TELEKOM Kft Korlátolt Felelősségű Társaság	
Rövidített neve: PRIM TELEKOM Kft.	
Céggjegyzékszám: 01-09-985898	

Székhely: 1131 Budapest, Dolmány utca 12.
Postázási cím: 1131 Budapest, Dolmány utca 12.
Adószám: 23945294-2-41
Pénzforgalmi jelzőszám: 12011351-01379336-00100007
Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége és nyitva tartása: Hétköznapi: 08.00-16.30-ig, Cím: 1131 Budapest, Dolmány utca 12.
Telefonszám: 06 21 300 4000
Hibabejelentő elérhetősége: 06 21 300 4001; Telefax: 061-3010102

Előfizető kijelenti, hogy jelen: 5. oldalból és 17 (tizenhét) pontból álló Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltakat, valamint az ÁSZF-et megismerte, azokat elfogadja és azok rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek fogadja el. Előfizető kijelenti, hogy a jelen Egyedi Előfizetői Szerződést aláíró képviselőjén felül, annak érvényességéhez, semmilyen más személy vagy testület hozzájárulása illetve aláírása nem szükséges.

Kelt: _____ Előfizető: _____

A szerződés második oldala:

„12.) Egyetemes szolgáltatás

Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

13.) Az Előfizetői Szerződés megszűnik (ÁSZF 12.1.):

- a szerződésben meghatározott idő elteltével (amennyiben nem kerül meghosszabbításra az Előfizetői Szerződés időtartama);
- az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- az Előfizető rendes felmondásával;
- Szolgáltatói rendes felmondással;
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével
- egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs az ÁSZF 9.3.2 pontja szerinti, átírásra jogosult örökös;
- Üzleti/Intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- a felek közös megegyezésével;
- az Eht. 134.§ (11) bekezdésében foglalt felhatalmazása alapján a Szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén;

Határozott idejű Előfizetői Szerződés határozott idejének lejártát megelőzően legalább 30 (harminc), de legfeljebb 60 (hatvan) nappal a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői Szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontjáról. Amennyiben Üzleti Előfizetők esetén a jelen ÁSZF 9.1. pontjában Írtaktól a Felek egyező akaratukkal eltértek, abban az esetben a jelen bekezdések alkalmazása Üzleti Előfizetők vonatkozásában nem kötelező.

14.) Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése

Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölésére az ÁSZF 1. számú mellékletében került sor.

15.) Egyéb

A Szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit az ÁSZF 9.1.5., a szüneteltetésre vonatkozó szabályok megszegése esetén fizetendő kötbér mértékét az ÁSZF 5.1.2., a díjreklamáció intézését az ÁSZF 6.2.1., a kötbérfizetés intézésének szabályait az ÁSZF 6.2.2., a szüneteltetésre vonatkozó szabályok megszegése esetén fizetendő kötbér mértékét

az ÁSZF 5.1.2. pont tartalmazza Az Előfizető Szerződés szüneteltetésének feltételeit az ÁSZF 5.1., a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF 5 2. pontja tartalmazza

A hibabejelentések a hibabejelentő elérhetőségének bármelyikén megtehetőek. Számlapanasz írásban (levél, telefax, e-mail), a Szolgáltatóhoz címezve tehető meg. A hibajelentések elintézési rendjét az ÁSZF 6.1., a számlapanaszok elintézési rendjét az ÁSZF 6.2., a karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó szabályokat az ÁSZF 5.1.1. pontja tartalmazza. Jelen Egyedi Előfizetői Szerződést a Felek egyező akarattal, az általános szerződési feltételektől eltérően, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben, valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelettel összhangban kötötték Az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató általános szerződési feltételei, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X 6.) NMHH elnöki rendelet és az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (ebben a sorrendben) az irányadó.

Amennyiben Előfizető határozott időtartamú szerződést köt és a határozott időtartamon belül a szolgáltatásba bevont előfizetői hozzáférési pontok számát csökkenti, úgy köteles Szolgáltató részére a szolgáltatás megkezdésekor kedvezményként biztosított szolgáltatás-aktiválási díjat a vonatkozó csatlakozásokra megfizetni.

Ezen eljárást kell alkalmazni arra az esetre is, ha Előfizető a határozott időtartamon belül a szolgáltatásba bevont csatlakozásokra megrendelt hívásirányokat (helyi, belföldi, nemzetközi) módosítja, vagy csökkenti. Kis- és középvállalkozás (KKV) Előfizető képviselője felelőssége tudatában kijelenti, és a Szerződés aláírásával megerősíti, hogy: az általam képviselt gazdasági társaság a KKV-król szóló törvény szerint KKV-nek minősül, és azt a Szolgáltató által kert módon igazolni tudom; tájékoztatást kaptam arról, miszerint az Eht. 127.§ (3) bekezdésében foglaltak szerint ebben az esetben a Szerződés megkötésekor kérhetem, hogy a Szolgáltató az általam képviselt társaságnak nyújtott szolgáltatások tekintetében az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályokat alkalmazza, a Szolgáltató képviselője számomra az alábbiakban foglalt nyilatkozatom megtétele előtt megfelelő és elégséges tájékoztatást adott a nyilatkozatból következő előfizetői minőségből eredő előnyökre és hátrányokra vonatkozóan. Mindezek tekintetében a szerződés előfizetői minőségre vonatkozó részében tett nyilatkozatot tettem.

Invitel Terület	Nettó Díjak	Bruttó Díjak	Egyéb kapcsolódó díjak, (Bruttó) Lista árai
	Prim FIX		A Szolgáltatást határozott 12 -24 hónapos Időtartamra nyújtjuk, A tarifátáblázat az Egyedi Előfizetői szerződés részét képi,harmadik fél részére nem átadható és annak tartalmáról harmadik fél nem tájékozódhat. Az árak részben tartalmazzák a hatályos ÁFA törvény szerinti adó mértékét. Határozott Időtartam alatt Szolgáltató kedvezményes díjakon nyújtja szolgáltatását Előfizető részére. A határozott időtartam alatti előfizetői felmondás esetén az Előfizető köteles a szolgáltatónak 15 000 Ft (+ÁFA) azaz tizenötezer forint plusz áfa kapcsolási
Lebeszélhető Havidíj* **	2500 Ft	3175 Ft	
Kapcsolási díj (nettó)	0 Ft		
Belépési díj ***	0 Ft-24 Hónap Határozott Idejű kötelezettség - vállalással.		
Számlázás alapja	perc alapú		
Forgalmi díjak	Percdíj (Nettó)	Percdíj (Bruttó)	
	Csúcsidő és Kedvezményes		

Belépési díj	15000 Ft. /Telefonszám	19050 Ft. /Telefonszám	számonként, kötbérként megfizetni. További részletek megtalálhatóak a ÁSZF-ben a szolgáltató honlapján vagy megtekinthető a ügyfélszolgálaton.	
Kedvezményes Belépési díj	0 Ft. 2 Év Kötelezettséggel	0 Ft. 2 Év Kötelezettséggel		
Helyi	4,40 Ft	5,58 Ft		
Belföldi / távolsági	6,50 Ft	8,25 Ft		
Mobil	25,00 Ft	31,75 Ft		
Nemzetközi 1	15,00 Ft	19,05 Ft		
Nemzetközi 2	19,00 Ft	24,13 Ft		
Nemzetközi 3	36,00 Ft	45,72 Ft	Fizetési felszólítás	635 Ft
Nemzetközi 4	52,00 Ft	66,04 Ft	Számlamásolat díja /	635 Ft
Nemzetközi 5	58,00 Ft	73,66 Ft	Számlamásolat díja e-mailbe / másolat:	0 Ft
Nemzetközi 6	65,00 Ft	82,55 Ft	Papír alapú hívásrészletező	1270 Ft
Nemzetközi 7	72,00 Ft	91,44 Ft	Hívásrészletező e-mailbe:	0Ft
Nemzetközi 8	86,00 Ft	109,22 Ft	Szerződés módosítás díja	2540 Ft
Nemzetközi 9	115,00 Ft	146,05 Ft	Kiegészítő Perdíj, KKV. esetén****	3,81 Ft/Perc
Nemzetközi 10	144,00 Ft	182,88 Ft	Kiegészítő percdíj, Egyéni előfizető esetén*****	3,81 Ft./Perc
Nemzetközi 11	396,00 Ft	502,92 Ft	Csomagmódosítás díja:	2540 Ft
Nemzetközi 12 (Satelite)	790,00 Ft	1003,03 Ft	Korlátozás feloldás díja:	5080 Ft alapidj és telefonszámonként 635 Ft
Nemzetközi 13 (Satelite)	1 190,00 Ft	1511,03 Ft	Szolgáltatás visszaállítási díja/ vonal****:	762 Ft
Nemzetközi 14 (Satelite)	2 690,00 Ft	3416,03 Ft	Csekk befizetés díja	292 Ft

Nemzetközi Zónabeosztás: ÁSZF

*A Hálózati alapszolgáltató (Invitel Zrt.), vezetékes telefonszolgáltatás havidíjon felül fizetendő

** A lebeszélhető összeg a következő hónapra nem vihető át.

*** Határozott Idejű szerződés rendkívül felmondása esetén fizetendő kötbér: kapcsolási számonként 19050 Ft bruttó.

**** A kiegészítő Percdíj mértéke legfeljebb 6350 Ft Bruttó/ vonal lehet.

***** A kiegészítő Percdíj mértéke legfeljebb 889 Ft. Bruttó/vonal lehet.

*****Amennyiben az Előfizető a havi számláit postai csekk helyett utalással rendezi, abban az esetben az Előfizető részére a Szolgáltató a csekkigénylés havidíjának teljes összege alól díjkedvezményt ad.

***** A Szolgáltató által kiszámlázott visszaállítási díj, abban az esetben, ha az előfizető a szolgáltató értesítése nélkül megszünteti.”