



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/15/2018.

Iktatószám: VJ/15-31/2018.

Betekinthető változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. M. K. kamarai jogtanácsos által képviselt **Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.** (1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult, a Kúria Kfv.III.37.421/2017/7. számú ítélete alapján megismételt versenyfelügyeleti eljárásban – tárgyalás tartását követően – meghozta az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezi a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.-t az általa vállalt alábbi kötelezettségek teljesítésére.

1. A Vodafone Magyarország Zrt. vállalja, hogy a Vodafone RED VitaMAX tarifára a 2012. november 1. és 2014. május 1. közötti időszakban váltó érintett előfizetők számára visszatéríti a tarifaváltást megelőzően felhalmozott egyenlegből fel nem használt, ekként az egyenleg-felhasználási időszak 365 napról 30 napra történő csökkentése miatt törölt összeget, amennyiben az a 100 Ft-ot meghaladja.
2. Érintett előfizetők mindazok az ügyfelek, akik 2012. november 1. és 2014. május 1. között a Vodafone RED VitaMAX tarifacsomagra váltottak, és még jelenleg is aktív, a Vodafone Magyarország Zrt.-nél előre- vagy (szerződésmódosítást követően) utólag fizető előfizetéssel rendelkeznek.
3. A visszatérítésre 2019. február 28. napjáig kerül sor, a jelenleg előre fizető előfizetők számára egyenleg-jóváírás, az utólag fizető előfizetők számára pedig számlán történő jóváírás formájában, azzal, hogy amennyiben a jóváírandó összeg nagyobb, mint az aktuális havi számla vagy számlák végösszege, úgy a jóváírás mindaddig folytatódik, amíg a fenti 1. pontban meghatározottak szerinti teljes összeg az adott utólag fizető előfizető(k) számára ténylegesen jóváírásra nem kerül.
4. A Vodafone Magyarország Zrt. a visszatérítésről az érintett előfizetőket tájékoztatja; a jelenleg előre fizető előfizetőket SMS útján, az utólag fizető előfizetőket pedig számlalevélben történő értesítéssel.
5. A fogyasztói tájékoztatások és jóváírások megtörténtének igazolására a Vodafone Magyarország Zrt. vállalja az ügyfeleknek küldött számlalevelek és SMS-ek mintájának, valamint az SMS értesítést küldő belső rendszer megfelelő részéről készült képernyőmentéseknek 2019. március 31-ig történő benyújtását a Gazdasági Versenyhivatal számára.

A végzés ellen a kézhezvételtől számított nyolc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani, elektronikusan, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselet kötelező.

INDOKOLÁS

I.

A vizsgálat indításának körülményei

I.1. Az eljárás megindítása

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2018. május 15-én kelt, VJ/15/2018. számú végzésével – a Kúria VJ/17/2014. számú ügyben született határozat felülvizsgálata során hozott Kfv.III.37.421/2017/7. számú, a Gazdasági Versenyhivatal új eljárásra kötelező ítéletére figyelemmel – versenyfelügyeleti eljárást indított a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.-vel (a továbbiakban: Vodafone vagy eljárás alá vont) szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában. Az ügyindító végzés indokolása szerint a versenyfelügyeleti eljárás kiterjed a VJ/17/2014. számú eljárásban vizsgált, az eljárás alá vont vállalkozás RED VitaMAX tarifacsomagjával kapcsolatos SMS reklámkampányával összefüggő teljes, 2012. november 1. és 2013. március 1. között alkalmazott kereskedelmi gyakorlatra.
2. A vizsgáló 2018. szeptember 17-én a Versenytanács elé terjesztette az ügyben készült vizsgálati jelentést és a versenyfelügyeleti eljárás iratait, melynek következtében a versenyfelügyeleti eljárás a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 47. § (2) bekezdése alapján versenytanácsi szakaszba került.
3. Az eljáró versenytanács a vizsgálati jelentés és a versenyfelügyeleti eljárás iratainak kézhezvételét követően megállapította, hogy az ügyben a rendelkezésre álló adatok alapján az eljárás időbeni kiterjesztése indokolt, ezért 2018. október 8-án kelt, VJ/15-10/2018. számú végzésével az iratokat a vizsgálónak visszaadta.
4. A vizsgáló 2018. október 12-én kelt, VJ/15-12/2018. számú végzésével az eljárást kiterjesztette az eljárás alá vont vállalkozás Vodafone RED VitaMAX tarifacsomaggal kapcsolatos, 2013. március 1-jét követően alkalmazott kereskedelmi gyakorlatára.
5. A vizsgáló 2018. október 15-én a Versenytanács elé terjesztette az ügyben készült kiegészítő vizsgálati jelentést és a versenyfelügyeleti eljárás iratait, melynek következtében a versenyfelügyeleti eljárás a Tpv. 47. § (2) bekezdése alapján ismételt versenytanácsi szakaszba került.

I.2. Az eljárás tárgya

6. A jelen megismételt eljárás tárgyát – az alapeljáráshoz igazodóan – a Vodafone-nak a RED VitaMAX tarifacsomaggal kapcsolatos tájékoztatási gyakorlata képezte, azaz annak vizsgálata, hogy a Vodafone jelentős információt elhallgatva nem tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy a Vodafone RED VitaMAX tarifacsomagra történő váltás esetén a feltöltés előtt meglévő ügyfélszámláján rendelkezésre álló egyenleg felhasználási időszaka a Vodafone RED VitaMAX csomaghoz fog igazodni, mely a feltöltést követő 30. napon lejár. Az ügyindító végzés szerint az eljárás alá vont ezzel a magatartásával a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. §-ában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

7. A Vodafone fő tevékenysége vezeték nélküli távközlési (mobiltelefon) szolgáltatás, emellett internet-hozzáférési, bérelt vonali, adathálózati és egyéb kommunikációs szolgáltatásokat is kínál, továbbá jelen van a híradás- és számítástechnikai termékek nagy- és kiskereskedelme, karbantartása és javítása, valamint a távközlési és műszaki kutatás, kísérleti fejlesztés piacán is.
8. A Vodafone 2018. március 31-én záródó üzleti évben elért értékesítési nettó árbevétele 172.000.000.000 Ft volt.¹

III.

Az érintett termék és piac

9. A vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett termék a Vodafone RED VitaMAX feltöltőkártyás tarifacsomag. A csomagot a Vodafone 2012. november 1-jén vezette be,² és 2014. május 1-jén szüntette be annak (további) értékesítését. Ezen időponttól kezdődően a RED VitaMAX tarifára a tarifaváltás nem lehetséges. A tarifát már használó ügyfeleket a változás nem érintette, ők a tarifát változatlan feltételekkel használhatták tovább, illetve szabadon válthattak a kereskedelmi forgalomban elérhető előre fizető tarifák bármelyikére, azzal, hogy a visszaváltás nem lehetséges.³

III.1. A feltöltőkártyás szolgáltatások általános jellemzői

10. A feltöltőkártyás (vagy előrefizetett, prepaid) szolgáltatások olyan mobiltelefon szolgáltatások, amelyek esetében a felhasználó a szolgáltatások igénybevételéért egy előre vásárolt feltöltőkártya (vagy online feltöltés) formájában előre fizet, s a szolgáltatásokat az egyenlegre feltöltött összeg értékének erejéig veheti igénybe. A Vodafone vizsgált időszakban hatályos Általános Szerződési Feltételei⁴ (a továbbiakban: ÁSZF) szerint a prepaid szolgáltatásoknak van egy ún. Szolgáltatási Időszaka, amely azon határozott időtartam, amelyre vonatkozóan a felhasználó megvásárolta a szolgáltatás igénybevételét. Ez két részből tevődik össze, az ún. Egyenleg-felhasználási Időszakból és a Rendelkezésre Állási Időszakból. A különböző értékű feltöltések és az egyes tarifacsomagok esetében az ÁSZF értelmében a Szolgáltatási Időszakok eltérőek lehetnek.
11. Az Egyenleg-felhasználási Időszak az az időszak, amely alatt az előfizető az ügyfélszámláján rendelkezésre álló egyenlege erejéig használhatja az általa megvásárolt tarifacsomaghoz tartozó szolgáltatásokat, az egyes szolgáltatásokhoz meghatározott feltételek szerint. A Szolgáltatási Időszak a tarifacsomag megvásárlását követő első díjköteles hívással kezdődik, s az egyes feltöltések esetén a feltöltőértékhez vagy a tarifához kapcsolódó – az ÁSZF Díjszabás mellékletében meghatározott – időtartammal meghosszabbodik, azaz a korábbi Egyenleg-felhasználási Időszak lejáratának dátumához hozzáadódik az új időtartam. Az így elért Egyenleg-felhasználási Időszak ugyanakkor nem lehet hosszabb, mint az utolsó feltöltéstől számított 365 nap.
12. Jogi szempontból az egyenleg-feltöltés egy új határozott időtartamú szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül, amely a Szolgáltatási Időszak végéig vagy a következő feltöltésig tart. Ezzel egyidejűleg a korábbi határozott idejű szerződés megszűnik, azzal, hogy az előfizető hívószáma változatlan marad, és a korábban előre megfizetett, de még fel nem használt díjat a Vodafone az új szerződéshez tartozó ügyfélszámlán jóváírja. A Szolgáltatási

¹ VJ/15-6/2018.

² VJ/17-4/2014.

³ VJ/17-30/2014.

⁴ VJ/17-22/2014. melléklete

Időszak leteltét követően a mobil rádiótelefon szolgáltatások nem vehetőek igénybe (sem kezdeményezés, sem fogadás céljából).

III.2. A Vodafone RED VitaMAX tarifacsomag

13. A fenti általános szabályoktól eltérően az ÁSZF Díjszabás melléklete értelmében a Vodafone RED VitaMAX tarifa esetében bármilyen összegű feltöltés esetén az Egyenleg-felhasználási Időszak a legutolsó feltöltéstől számított 30 napig érvényes. 30 napon belüli ismételt feltöltés esetén az egyenleg a feltöltéstől számított újabb 30 napig használható fel. Feltöltés hiányában a még rendelkezésre álló egyenleg a 30. napon elveszik.
14. A Vodafone RED VitaMAX tarifa további lényeges jellemzői az alábbiak szerint foglalhatók össze. A hívások percdíja és az SMS-ek díja belföldi hálózatra 46,5 Ft. Az adathívások díja percenként 37 Ft. A csomagnak havidíja nincs, 7.000 Ft feletti feltöltés esetén – bónuszként – korlátlan hálózaton belüli percek és SMS-eket biztosít, illetve 200 MB belföldi adatforgalmat.
15. Az ÁSZF Díjszabás melléklete szerint a Vodafone RED VitaMAX tarifához elérhető az Egyenleg-felhasználási Időszak módosítására vonatkozó szolgáltatás, melynek aktiválásával az Egyenleg-felhasználási Időszak 7 nappal kitolódik. A szolgáltatás 3 havonta egyszer díjmentes, minden egyéb alkalommal bruttó 500 Ft.
16. A tarifaváltás lehetséges SMS-ben, az online ügyfélszolgálaton és az önkiszolgáló telefonos ügyfélszolgálaton (1270). A Vodafone RED VitaMAX csomagra történő tarifaváltás esetén a korábbi díjsomaghoz kapcsolódó bónuszok és jutalmak törölődnek, továbbá az Egyenleg-felhasználási Időszak az új tarifának megfelelő 30 napra változik.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

17. Az eljárás alá vont a RED VitaMAX tarifacsomagját az ügyfeleknek küldött SMS-ekben, továbbá online banner (és a kapcsolódó landing page), online leviátor, Facebook poszt, PPC szövegkeresés, TV reklám, city light plakát, beltéri A1 és A3 plakát, beltéri belógó, ún. Szelektor magazinok, ún. Tarifaszóró szórólapok és honlapi tájékoztatás útján népszerűsítette.
18. A kampány keretében több, mint [ÜZLETI TITOK] SMS került kiküldésre. Az SMS-ek különféle változatainak szövegét az alábbi táblázat tartalmazza.

#	SMS szövege
1.	<i>Végtelen beszélgetés és SMS? Nálunk mindez lehetséges. Vodafone RED VitaMAX tarifával minden 7000 Ft-os feltöltés után 30 napig beszélhetsz és SMS-ezhetsz korlátlanul hálózaton belül! De ha ez sem lenne elég, ráadásnak még 200 MB adatforgalmat is adunk! Ne habozz, tarifaváltáshoz küldd a TV RED kódot egy díjmentes SMS-ben a 1270-re! Vodafone RED VitaMAX tarifa egyenlegfelhasználási-ideje 30 nap. www.vodafone.hu/red</i>
2.	<i>Hallottad, hogy nálunk Te is korlátlanul beszélhetsz? Váltás még ma Vodafone RED VitaMAX tarifára, és minden 7000 Ft-os feltöltés után korlátlanul beszélhetsz és SMS-ezhetsz hálózaton belül, 30 napon át! Csak küldd a TV RED kódot egy díjmentes sms-ben a 1270-re és élvezd a korlátlan beszélgetést! Részletek: www.vodafone.hu/red</i>
3.	<i>Ne számold tovább a percek! Az új Vodafone VitaMAX RED szolgáltatással minden 7000 Ft-os feltöltés után végtelenül beszélhetsz és SMS-ezhetsz hálózaton belül 30 napon át! Csak küldd a TV RED szót egy díjmentes SMS-ben a 1270-re és élvezd a végtelen beszélgetéseket feltöltéseid után! Vodafone RED VitaMAX tarifa egyenlegfelhasználási-ideje 30 nap. Részletek: www.vodafone.hu/red</i>
4.	<i>Lehet, hogy a mai nap az, amikor telefonod új életet kezd? 200 MB díjmentes internet és korlátlan hálózaton belüli beszélgetés minden 7000 Ft-os feltöltésért, csak RED tarifával! Küldd a TV RED szót díjmentesen a 1270-re és beszélj, internetezz bárhol, bármikor, extra költségek nélkül! A RED tarifa egyenlegfelhasználási-ideje 30 nap. www.vodafone.hu/red</i>

5.	<i>Mikor próbálnád ki az internetet, ha nem akkor, amikor nem kell érte fizetned? Küldd a TV RED szót egy díjmentes sms-ben a 1270-re, és minden 7000 Ft-os feltöltésedért 200 MB díjmentes adatforgalmat kapsz, ráadásul korlátlanul beszélhetsz hálózaton belül 30 napon át, csak RED tarifával! Internetezz és beszélj Te is korlátlanul, extra költségek nélkül! A RED tarifa egyenlegfelhasználási-ideje 30 nap. www.vodafone.hu/red</i>
6.	<i>Varázsold okostelefonod még okosabbá! 200 MB díjmentes internet vár rád minden 7000 Ft-os feltöltésed után! Ráadásul még hálózaton belül is korlátlanul beszélhetsz 30 napon át, csak RED tarifával! Csak küldd a TV RED szót egy díjmentes sms-ben a 1270-re, és feltöltésed után bárhol, bármikor netezhetsz, extra költségek nélkül! A RED tarifa egyenlegfelhasználási-ideje 30 nap. www.vodafone.hu/red</i>
7.	<i>Telefonodat internetezésre is használod? Eljött az idő, hogy megtaláld a Neked való tarifát! Vodafone RED VitaMAX szolgáltatáscsomaggal minden 7000 Ft-os feltöltésedért 200 MB díjmentes internetet adunk, ráadásul még végtelen beszélgetést is kapsz hálózaton belül 30 napon át! Váltáshoz küldd a TV RED szót díjmentesen a 1270-re! Vodafone RED VitaMAX tarifa egyenlegfelhasználási-ideje 30 nap. www.vodafone.hu/red</i>
8.	<i>Mindenki kaphat kihagyhatatlan ajánlatokat! Fantasztikus, új Vodafone RED VitaMAX szolgáltatáscsomagunkkal minden 7000 Ft-os feltöltésed után végtelen beszélgetést kapsz hálózaton belül, ráadásul még 200 MB díjmentes internetet is adunk 30 napon át! Most rajtad a sor, csak küldd a TV RED szót SMS-ben a 1270-re! A RED tarifa egyenlegfelhasználási-ideje 30 nap. www.vodafone.hu/red</i>
9.	<i>A 0 Ft-os percdíj megérkezett! Az új Vodafone RED VitaMAX tarifával minden 7000 Ft-os feltöltésed után korlátlanul, 0 Ft-os percdíjért beszélhetsz hálózaton belül 30 napon át! Csak Küldd a TV RED szót sms-ben a 1270-re, és Te sem maradsz ki a korlátlan beszélgetésből! A VitaMAX RED tarifa egyenlegfelhasználási-ideje 30 nap. www.vodafone.hu/red</i>
10.	<i>200 MB díjmentes adatforgalom! Minden 7000 Ft-os feltöltésed után 200 MB-ot internetezhetsz díjmentesen, 30 napon át! Nem kell mást tenned, csak tölts és élvezd a díjmentes adatforgalmat feltöltéseid után! Vodafone</i>
11.	<i>Ne számold tovább a perceket! Csak töltsd fel kártyád 7000 Ft-tal, és végtelenül beszélhetsz és SMS-ezhetsz hálózaton belül 30 napon át Vodafone RED VitaMAX tarifával! Ehhez még 200 MB díjmentes belföldi internetet is adunk! Ráadásul ezt minden 7000 Ft-os feltöltésed után megkapod! Tölts még ma, és élvezd a végtelen beszélgetéseket bárhol, bármikor! Részletek: www.vodafone.hu/vitamax</i>

19. A további kommunikációs eszközök megjelenési adatait, tartalmát az alábbi táblázat foglalja össze.

Kommunikációs eszköz	Időtartam	Megjelenés száma/helye	Tartalma
Online banner	2012.11.08- 2012.11.25	[ÜZLETI TITOK]	<p>„Megérkezett a Vodafone RED A tökéletes szolgáltatáscsomag okostelefonodhoz Havonta végtelen perc és SMS belföldi lakossági használatra, rengeteg internettel. Havidíjas előfizetéshez, korlátlanul minden hálózatra: Vodafone RED Standard és Super. Feltöltőkártyával korlátlanul hálózaton belül: Vodafone RED VitaMAX. csak rólad szól *”</p> <p>„Megérkezett a Vodafone RED A tökéletes szolgáltatáscsomag okostelefonodhoz. Kattints ide a részletekért! *”</p> <p>A * jelölése alatt a Vodafone RED VitaMAX csomag kapcsán információk nem olvashatóak.</p>
Banner landing page http://m.vodafone.hu/mobiltarifak/redivitamax	2012. novembertől	[ÜZLETI TITOK]	<p>„Vodafone RED VitaMAX Tölts fel 7 000 Ft-tal, beszélj, illetve SMS-ezz 1 hónapon át korlátlanul bármely Vodafone-ossal, plusz gyűjtsd be a 200 MB internetet is. Ráadásul a feltöltésedet arra használod fel, amire szeretnéd! Miért a Vodafone RED VitaMAX-ot válaszd?</p> <ul style="list-style-type: none"> • A piacon egyedülálló tarifa, amely 7 000 Ft-os feltöltés esetén korlátlan beszélgetést és SMS-t tartalmaz a Vodafone hálózatán belül. • Mindezek mellé plusz 200 MB adatforgalom. • Egységes perc és SMS díjak minden időszakban és irányba. • Hogyan lehetsz Vodafone RED VitaMAX-os? • Ha még nem vagy VitaMAX-os rendelj SIM kártyát Online, vagy látogasd meg üzleteink egyikét. • A Vodafone RED VitaMAX-ot kizárólag tarifaváltással érheted el. A tarifaváltás havonta egyszer díjmentes azon felül 700 Ft-os adminisztrációs díjat számolunk fel Küldd SMS-ben a TV RED szót a 1270-es számra!”
Online leviátor	2012.11.12 - 2012.11.15	[ÜZLETI TITOK]	Tartalma nem ismert.
Facebook poszt	2012.11.01- 2012.11.30	[ÜZLETI TITOK]	<p>„Bevezettük a Vodafone VitaMAX RED szolgáltatáscsomagunkat, mely a piacon egyedülálló előnyöket kínál feltöltőkártyás ügyfeleink számára.” „Elegem van, hogy nem tudok korlátlanul beszélni... Vodafone RED VitaMAX!”</p>
PPC szövegkeresés	2012.11.01- 2012.11.30	[ÜZLETI TITOK]	Vodafone RED VitaMAX ajánlatra vonatkozóan tájékoztatás nem található.

TV reklám	2012.11.01- 2012.11.25	[ÜZLETI TITOK]	<p>A TV reklámban az alábbi szöveg hallható: <i>„Fedezd fel a végtelent a Vodafone Reddel! Feltöltőkártyásként hálózaton belülrre, előfizetésesként minden hálózatba végtelen percet, SMS-t és rengeteg internetet kapsz az ország legnagyobb 3G hálózatán. Vodafone, csak rólad szól.”</i></p> <p>A TV reklámban az alábbi szöveg olvasható: <i>„vodafone.hu/red Beszélj és SMS-ezz végtelenül! Vodafone RED VitaMAX: hálózaton belül Vodafone RED Standard: bármelyik hálózatba”</i></p> <p>Apró betűvel a következő szöveg olvasható: <i>„Belföldi, lakossági használatra. Vodafone RED VitaMAX-szal 30 napig felhasználható 7000 Ft-os feltöltéssel.”</i></p> <p>Normál betűmérettel: <i>„csak rólad szól vodafone.hu”</i></p>
City light plakát	2012.11.01- 2012.11.30	[ÜZLETI TITOK]	<p><i>„vodafone.hu/red Vodafone RED VitaMAX: Végtelen perc és SMS hálózaton belül, rengeteg internettel 30 napig felhasználható 7000 Ft-os feltöltéssel, lakossági használatra. csak rólad szól”</i></p> <p>Apró betűvel a következő szöveg olvasható: <i>„A Vodafone RED VitaMAX ajánlat 2012. november 1-től érvényes egyéni, előre fizető előfizetők részére. Vodafone RED VitaMAX tarifacsomag kizárólag tarifaváltással érhető el. A Vodafone RED VitaMAX tarifacsomagban való feltöltés érvényessége 30 nap. 7 000 Ft vagy afeletti feltöltés esetén 30 napig korlátlan Vodafone belföldi hálózatán belüli percek és SMS-ek járnak és 200 MB adatmennyiség.”</i></p>
Beltéri A1 plakát Beltéri A3 plakát	2012.11.01- 2012.11.30	[ÜZLETI TITOK]	<p>A plakátokon az alábbi szöveg olvasható: <i>„Vodafone RED: havonta végtelen perc és SMS belföldi használatra, rengeteg internettel csak rólad szól Feltöltőkártyával Vodafone RED VitaMAX hálózaton belül Havidíjas előfizetéssel Vodafone RED Standard minden hálózatba”</i></p> <p>Apró betűvel a következő szöveg olvasható: <i>„A Vodafone RED VitaMAX ajánlat 2012. november 1-től érvényes egyéni előre fizetők részére. ... Vodafone RED VitaMAX kizárólag tarifaváltással érhető el. A Vodafone RED VitaMAX-ban való feltöltés érvényessége 30 nap, 7000 Ft vagy afeletti feltöltés esetén 30 napig korlátlan Vodafone belföldi hálózatán belüli percek és SMS-ek járnak és 200 MB adatmennyiség.”</i></p>

Beltéri belógó	2012.11.01- 2012.11.30	[ÜZLETI TITOK]	<p>A plakáton az alábbi szöveg olvasható: „Vodafone RED: havonta végtelen perc és SMS belföldi lakossági használatra, rengeteg internettel csak rólad szól Feltöltőkártyával Vodafone RED VitaMAX Hálózaton belül Havidíjas előfizetéssel Vodafone RED Standard Minden hálózatba” Apró betűvel a következő szöveg olvasható: „A Vodafone RED VitaMAX ajánlat 2012. november 1-től érvényes egyéni előre fizetők részére. ... Vodafone RED VitaMAX kizárólag tarifaváltással érhető el. A Vodafone RED VitaMAX-ban való feltöltés érvényessége 30 nap, 7000 Ft vagy afeletti feltöltés esetén 30 napig korlátlan Vodafone belföldi hálózatán belüli percek és SMS-ek járnak és 200 MB adatmennyiség.”</p>
Szelektor 2012. november	2012.11.01- 2012.11.30	[ÜZLETI TITOK]	<p>3. oldal „Feltöltőkártyás VitaMAX RED: 7000 Ft-os feltöltés esetén 30 napig korlátlan hálózaton belüli beszélgetés és SMS-ezés bármely más belföldi hálózatba minden időszakban 46,5 Ft-os percdíj VitaMAX RED szolgáltatások: használt készülék beszámítása gyors és egyszerű számhordozás szakértői segítség okostelefonhoz A bónusz érvényessége: 30 nap a feltöltés érvényessége: 30 nap” 5. oldal „Ha váltani szeretnél, küldd díjmentesen a 1270-es számra az általad kiválasztott tarifa kódját: Ha állandóan beszélgetsz és SMS-ezel, válaszd a Vodafone RED VitaMAX tarifát, mert korlátlanul beszélhetsz és SMS-ezhetsz hálózaton belül, ráadásul 200MB internetet is kapsz mellé! Vodafone RED VitaMAX: TV RED” 8. oldal apró betűs tájékoztatás: „Vodafone RED VitaMAX ajánlat 2012. november 1-től érvényes egyéni előre fizetők részére. Vodafone RED VitaMAX tarifacsomag kizárólag tarifaváltással érhető el. A Vodafone RED VitaMAX tarifacsomagban való feltöltés érvényessége 30 nap. 7 000 Ft vagy afeletti feltöltés esetén 30 napig korlátlan Vodafone belföldi hálózatán belül percek és SMS-ek járnak és 200 Mb adatmennyiség. A Vodafone RED VitaMAX szolgáltatás csomag kizárólag a lakossági felhasználás szabályainak betartása mellett használható... További feltételek és információk az üzletekben, a belföldi hálózatból díjmentesen hívható 1270-es telefonszámon, a www.vodafone.hu weboldalon és a Lakossági ÁSZF-ben.”</p>

Szelektor Karácsony	2012.12.01- 2012.12.31	[ÜZLETI TITOK]	10. oldal „Vodafone RED VitaMAX - a tökéletes szolgáltatáscsomag feltöltőkártyás okostelefonodhoz [telefon] 7000 Ft-os feltöltés esetén Vodafone RED VitaMAX csomagban Végtelen beszélgetés és SMS hálózaton belül 200MB internettel 7000 Ft-os feltöltés esetén Ha szeretnél tarifát váltani, küldd a TV RED kódot díjmentesen a 1270-es számra. További részletek a 18. oldalon Rendeld meg online, kényelmesen otthonról, díjmentes kiszállítással! vodafone.hu/valts” 18. oldal apró betűs tájékoztatás „Vodafone RED VitaMAX A Vodafone RED VitaMAX ajánlat 2012. november 1-től érvényes egyéni, előre fizető előfizetők részére, a készülékajánlat 2012. november 26-tól visszavonásig vagy a készlet erejéig. Az ajánlat nem elérhető az online csatornában. Vodafone RED VitaMAX tarifacsomag kizárólag tarifaváltással érhető el. A tarifaváltás 30 naponta egyszer díjmentes, azon felül 700 Ft adminisztrációs díjat számolunk fel. A Vodafone RED VitaMAX tarifacsomagban való feltöltés érvényessége 30 nap. 7 000 Ft vagy afeletti feltöltés esetén 30 napig korlátlan Vodafone belföldi hálózatán belüli percek és SMS-ek járnak és 200 MB adatmennyiség. A Vodafone RED szolgáltatáscsomag kizárólag a lakossági felhasználás szabályainak betartása mellett használható. ... További feltételek és információk az üzletekben, a belföldi hálózathoz díjmentesen hívható 1270-es telefonszámon, a www.vodafone.hu weboldalon és a Lakossági ÁSZF-ben.”
Szelektor 2013. január	2013.01.01- 2013.01.31	[ÜZLETI TITOK]	4. oldal „Vodafone RED VitaMAX – feltöltőkártyás ajánlataink Töltsd fel 7000 Ft-tal, beszélj, illetve SMS-ezz 1 hónapon át korlátlanul bármely Vodafone-ossal plusz gyűjtsd be a 200MB internetet is. Ráadásul a feltöltésedet arra használod fel, amire szeretnéd! Egyéb belföldi mobil- és vezetékes hálózatba érvényes perc- és SMS-díj 46,5 Ft. A feltöltés és bónusz összege 30 napig érvényes. Tarifaváltás kódja: TV RED. Küldd díjmentesen a 1270-es számra!” 8. oldal apró betűs tájékoztatás A Vodafone RED VitaMAX ajánlat 2012. november 1-jétől érvényes egyéni, előre fizető előfizetők részére. A készülékajánlat 2013. január 2-től visszavonásig vagy a készlet erejéig érvényes 7000 Ft-os vásárláskori feltöltés esetén. Vodafone RED VitaMAX tarifacsomag kizárólag tarifaváltással érhető el. A Vodafone RED VitaMAX tarifacsomagban való feltöltés érvényessége 30 nap. 7 000 Ft vagy afeletti feltöltés esetén 30 napig korlátlan percek és SMS-ek járnak és 200 MB adatmennyiség. A korlátlan percek és SMS-ek kizárólag belföldi, normál díjas hívások és SMS-ek esetén érvényesek. A Vodafone RED szolgáltatáscsomag kizárólag a lakossági felhasználás szabályainak betartása mellett használható... További feltételek és információk az üzletekben, a belföldi hálózathoz díjmentesen hívható 1270-es telefonszámon, a www.vodafone.hu weboldalon és a Lakossági ÁSZF-ben.”
Szelektor 2013. február	2013.02.01- 2013.02.28	[ÜZLETI TITOK]	4. oldal „Vodafone RED VitaMAX – feltöltőkártyás ajánlataink Beszélj és SMS-ezz korlátlanul

			<p><i>hálózaton belül és használd ki a +200 MB internetet.</i></p> <p><i>Vodafone RED VitaMAX tarifával, 7 000 Ft-os feltöltéssel, a feltöltés összege és a bónusz 30 napig érvényes.</i></p> <p><i>Egyéb belföldi mobil- és vezetékes hálózatba érvényes perc- és SMS-díj 46,5 Ft.</i></p> <p><i>Tarifaváltás kódja: TV RED. Küldd díjmentesen a 1270-es számra!”</i></p> <p>8. oldal apró betűs tájékoztatás</p> <p><i>A Vodafone RED VitaMAX ajánlat 2012. november 1-jétől érvényes egyéni, előre fizető előfizetők részére. A készülékajánlat 2013. január 2-től visszavonásig vagy a készlet erejéig érvényes 7000 Ft-os vásárláskori feltöltés esetén. Vodafone RED VitaMAX tarifacsomag kizárólag tarifaváltással érhető el. A Vodafone RED VitaMAX tarifacsomagban való feltöltés érvényessége 30 nap. 7 000 Ft vagy afeletti feltöltés esetén 30 napig korlátlan percek és SMS-ek járnak és 200 MB adatmennyiség. A korlátlan percek és SMS-ek kizárólag belföldi, normál díjas hívások és SMS-ek esetén érvényesek. A Vodafone RED szolgáltatáscsomag kizárólag a lakossági felhasználás szabályainak betartása mellett használható...</i></p> <p><i>További feltételek és információk az üzletekben, a belföldi hálózathoz díjmentesen hívható 1270-es telefonszámon, a www.vodafone.hu weboldalon és a Lakossági ÁSZF-ben.”</i></p>	
Szelektor	2013.	2013.04.01- 2013.04.30	[ÜZLETI TITOK]	<p>10. oldal</p> <p><i>„Vodafone RED VitaMAX – feltöltőkártyás ajánlataink</i></p> <p><i>Beszélg és SMS-ezz korlátlanul hálózaton belül és használd a +200 MB internetet.</i></p> <p><i>Vodafone RED VitaMAX tarifával, 7 000 Ft-os feltöltéssel, a feltöltés összege és a bónusz 30 napig érvényes.</i></p> <p><i>Egyéb belföldi mobil- és vezetékes hálózatba érvényes perc- és SMS-díj 46,5 Ft.</i></p> <p><i>Tarifaváltás kódja: TV RED</i></p> <p><i>Küldd díjmentesen a 1270-es számra!”</i></p>
Szelektor	2013.	2013.05.01- 2013.05.31	[ÜZLETI TITOK]	<p>18. oldal apró betűs tájékoztatás</p> <p><i>„Vodafone RED VitaMAX:</i></p> <p><i>A Vodafone RED VitaMAX ajánlat 2012. november 1-jétől érvényes egyéni, előre fizető előfizetők részére a készülékajánlat 2013. március 20-tól visszavonásig vagy a készlet erejéig érvényes 7000 Ft-os vásárláskori feltöltés esetén.</i></p> <p><i>Vodafone RED VitaMAX tarifacsomag kizárólag tarifaváltással érhető el. A Vodafone RED VitaMAX tarifacsomagban való feltöltés érvényessége 30 nap. 7 000 Ft vagy afeletti feltöltés esetén 30 napig korlátlan Vodafone belföldi hálózatán belüli percek és SMS-ek járnak és 200 MB adatmennyiség. A korlátlan percek és SMS-ek kizárólag belföldi, normál díjas hívások és SMS-ek esetén érvényesek. A Vodafone RED szolgáltatáscsomag kizárólag a lakossági felhasználás szabályainak betartása mellett használható. ...</i></p> <p><i>További feltételek és információk az üzletekben, a belföldi hálózathoz díjmentesen hívható 1270-es telefonszámon, a www.vodafone.hu weboldalon és a Lakossági ÁSZF-ben.”</i></p>
Szelektor	2013.	2013.06.01- 2013.06.30	[ÜZLETI TITOK]	
Szelektor	2013.	2013.07.01- 2013.07.31	[ÜZLETI TITOK]	
Szelektor	2013.	2013.08.01- 2013.08.30	[ÜZLETI TITOK]	

Tarifaszóró⁵	2012.10.01. - 2013.09.30.	[ÜZLETI TITOK]	3 oszlop található a szórólap első oldalán, melynek a 3. oszlopában az alábbi adatok olvashatóak: „VitaMAX Tölts fel fantasztikus bónuszainkért ... Beszéljess korlátlanul hálózaton belül 0 Ft-ért Vodafone RED VitaMAX Feltöltés: 7000 Ft vagy afelett Vodafone belföldi hálózatán belül érvényes perc- és SMS-díj: 0 Ft Belföldi, hálózaton kívüli irányba érvényes perc és SMS-díj: 46,5 Ft Internetbónusz: 200 MB Tarifaváltás kódja (Küldd díjmentes SMS-ben a 1270-es számra): TV RED Felhasználható 30 napig lakossági használatra”
	2013.10.01 - 2014.02.28	[ÜZLETI TITOK]	
	2014.03.01- től	[ÜZLETI TITOK]	
1. http://www.vodafone.hu/lakossagi/segithetunk/udvozlunk	2012.10.07. 2013.04.13.	[ÜZLETI TITOK]	Nem tartalmaz a Vodafone RED VitaMAX csomaggal kapcsolatos tájékoztatást.
2. www.vodafone.hu/red	2012.11		Nem tartalmaz a Vodafone RED VitaMAX csomaggal kapcsolatos tájékoztatást.
3. http://www.vodafone.hu/lakossagi/segithetunk/udvozlunk/red-feltoltokartyas	2012.11. -	[ÜZLETI TITOK]	„Miért válaszd a VitaMAX RED tarifacsomagot? Korlátlanul beszélhetsz és SMS-ezhetsz minden Vodafone-ossal egy hónapon át, és extra 200 MB adatforgalmat is begyűjthetsz, ha 7000 Ft-tal töltöd fel a kártyádat, ami ráadásul szabadon fel is használhatsz. Váls már meglévő VitaMAX vagy Prémium Start tarifáról! Részletek”
4. http://www.vodafone.hu/lakossagi/telefonok-tarifak/tarifak/feltoltokartyas	2012.11. - 2014.02.10.	[ÜZLETI TITOK]	„Feltöltenél 7000 Ft-tal a korlátlan hálózaton belüli beszélgetésért és SMS-ezésért plusz 200 MB internetért? O igen O nem Vodafone RED VitaMAX Tölts fel 7000 Ft-tal, beszélj, illetve SMS-ezz 1 hónapon át korlátlanul bármely Vodafone-ossal, plusz gyűjtsd be a 200 MB internetet is. Ráadásul a feltöltésedet arra használod fel, amire szeretnéd. Részletek”
5. http://www.vodafone.hu/lakossagi/telefonok-tarifak/tarifak/feltoltokartyas	2013.04.20. - 2014.04.02.	[ÜZLETI TITOK]	Vodafone RED VitaMAX Tölts fel 7 000 Ft-tal, beszélj, illetve SMS-ezz 1 hónapon át korlátlanul bármely Vodafone-ossal, plusz gyűjtsd be a 200 MB internetet is. Ráadásul a feltöltésedet arra használod fel, amire szeretnéd! Miért a Vodafone RED VitaMAX-ot válaszd? A piacon egyedülálló tarifa, amely 7 000 Ft-os feltöltés esetén korlátlan beszélgetést és SMS-t tartalmaz a Vodafone hálózatán

⁵ VJ/17-21/2014. vizsgálati jelentés mellékletében 2 db tarifaszóró kerül bemutatásra

[oltokartyas/vodafone-red-vitamax](http://oltokartyas.vodafone-red-vitamax)⁶

6. <http://www.vodafone.hu/lakossagi/telefonok-tarifak/tarifak/red/csomagok#contentTabs-2>⁷

2012.11. -

[ÜZLETI TITOK]

belül.

Mindezek mellé plusz 200 MB adatforgalom.

Egységes perc- és SMS díjak minden időszakban és minden belföldi irányba.

Mit kapsz a feltöltésért?

	7 000 Ft vagy afeletti feltöltésért	7 000 Ft alatti feltöltésért
Vodafone belföldi hálózatban érvényes perc és SMS	Korlátlan	46,5 Ft
Egyéb belföldi mobil és vezetékes hálózatban érvényes perc- és SMS díj	46,5 Ft	46,5 Ft
Hangposta hívása bármely időszakban	35 Ft	35 Ft
Adatforgalom	200 MB	-
Egyenleg érvényessége	30 nap	30 nap
Bónusz érvényessége	30 nap	-

Hogyan lehetsz Vodafone RED VitaMAX-os?

A Vodafone RED VitaMAX-ot kizárólag tarifaváltással érheted el: a VitaMAX Prémium Start alap tarifacsomag megvásárlása utáni váltással, illetve már meglévő bármely VitaMAX tarifád lecserélésével.

Vásárolj VitaMAX Prémium Start tarifát

[Részletek](#)

A Vodafone RED VitaMAX-ra váltás első lépése – ha nincs még semmilyen VitaMAX tarifacsomagod –, a VitaMAX Prémium Start tarifa megvásárlása.

Váltás VitaMAX RED tarifára

Online

Legegyszerűbben az Online ügyfélszolgálaton keresztül válthatsz díjmentesen.

[Megrendelem](#)

SMS-ben

Küldd SMS-ben a TV RED szót a 1270-es számra

További tudnivalók a Vodafone RED VitaMAX csomagról

A tarifaváltás díjmentes.

Ha egyenleged felhasználási idejét szeretnéd meghosszabbítani további 7 nappal, küldd a 7NAP kódot a 1270-es számra. A szolgáltatás minden 3 hónapban egyszer díjmentes, minden további esetben bruttó 500 Ft.

⁶ VJ/17-19/2014., VJ/17-21/2014. melléklete

⁷ VJ/17-19/2014. Az oldal csak a pontos link ismeretében volt elérhető.

20. Az eljárás alá vont előadta, hogy a honlap alján minden esetben elérhető az ÁSZF, illetve az annak mellékletét képező Díjszabás linkje.⁸
21. A Vodafone előadta továbbá, hogy a fogyasztóknak elérhetővé tette a tarifa részleteit a Lakossági ÁSZF Díjszabásban, a honlapon, bolti anyagokon, IVR-en, SMS-ekben, Ügyfélszolgálaton, ezért megadta a lehetőséget arra, hogy a fogyasztó megismerje a tarifa ismérveit és részleteit. Ezen felül vásárlás esetén az értékesítő tájékoztatta az ügyfeleket a tarifa részleteiről, és a vásárlás ennek tudatában történt meg.⁹
22. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a kampány fő üzenete az volt, hogy „Feltöltőkártyásként hálózaton belülről, előfizetéseként minden hálózatba végtelen percet, SMS-t és rengeteg internetet kapsz.”¹⁰
23. Hatékonysági vizsgálat a kampányra, illetve a RED VitaMAX tarifára vonatkozóan nem áll rendelkezésre, [ÜZLETI TITOK].¹¹

V.

Az eljárás alá vont álláspontja

24. Az eljárás alá vont előadta,¹² hogy szolgáltatás portfóliója kialakításakor minél több célcsoport igényeit kielégítve olyan tarifacsomagok kialakítására törekszik, melyek közül válogatva mindenki megtalálhatja a fogyasztói szokásaihoz leginkább illeszkedő tarifákat mind az árképzés, mind a szolgáltatás összetétele, tartalma tekintetében, továbbá különböző típusú és mértékű bónuszok kilátásba helyezésével igyekszik ösztönözni, illetve honorálni előfizetői számára a forgalmat.
25. Ennek szellemében újító szándékkal került kialakításra a „RED tarifacsomag-család” prepaid tagjaként a Vodafone RED VitaMAX tarifa, melyhez minden 7000 Ft feletti egyenlegfeltöltés esetén korlátlan hálózaton belüli percek és SMS-eket, továbbá 200 MB belföldi adatforgalmat biztosított az eljárás alá vont. Fontos, hogy a 7000 Ft-os feltöltés nem egy opciós díj, melyért cserébe az előfizető megkapja a fent említett bónuszokat, hanem ez egy bármely szolgáltatásra felhasználható feltöltés, amin felül kapja meg a felhasználó az említett bónuszokat. A bónusz ellentételezéseként, az üzleti konstrukció részeként került kialakításra, hogy bármilyen összegű feltöltés esetén az Egyenleg-felhasználási Idő a legutolsó feltöltéstől számított 30 napig érvényes, melynek kommunikálására a különböző reklámhordozók és reklámfelületek adta lehetőségek és keretek között minden esetben törekedett.
26. A Vodafone RED VitaMAX tarifára váltó ügyfelek, tekintve, hogy prepaid tarifák esetén hűség-, illetve határozott idő aláírására nem kerül sor, szabadon, díjmentesen válhatnak további, illetve egyéb publikus prepaid tarifákra, ha az adott tarifa mégsem nyeri el tetszésüket, vagy azzal bármely okból nem elégedettek.
27. A Vodafone RED VitaMAX tarifa célszegmens fogyasztói szokásait tekintve az eljárás alá vont előadta, hogy a havi többszöri, kisebb összegekkel történő feltöltés a célzott kör szokásos fogyasztói magatartása, így nem jellemző, hogy nagyobb, fel nem használt egyenleg halmozódna fel az előfizetők egyenlegén. A bónuszrendszer ugyanakkor arra ösztönöz, illetve annyiban tereli az előfizetőket, hogy az adott hónapban egyébként felhasználásra szánt összeget nagyobb címletekben töltsék fel.

⁸ VJ/17-30/2014.

⁹ VJ/17-4/2014.

¹⁰ VJ/17-4/2014.

¹¹ VJ/17-4/2014.

¹² VJ/17-4/2014.

28. Az eljárás alá vont álláspontja szerint miután a különböző tarifák különböző célcsoportokat céloznak, illetve különböző fogyasztói szokásokhoz lettek igazítva, ezért egy tudatos fogyasztótól elvárható, hogy az üzleti döntés meghozatala előtt tájékozódjon, ennek hiányában, illetve kétség/kérdés esetén olyan értékesítési csatornát válasszon, ahol a Vodafone munkatársai megfelelő támogatást nyújtanak az elérhető tarifák tartalmának szükség szerinti tisztázásában, illetve segítenek a fogyasztói szokásokhoz igazodó, illetve ahhoz illeszkedő tarifa/tarifák kiválasztásában.
29. Tekintve, hogy tömeges panasz, illetve tömeges továbbállás a tarifára váltó előfizetői között nem volt, az eljárás alá vont úgy véli, hogy – a tarifára váltó ügyfelek számát is figyelembe véve – a tarifával sikeresen a tervezett szűk szegmenst sikerült megcéloznia, illetve a ténylegesen priorizált jellemzőket sikerült ötvöznie a Vodafone RED VitaMAX tarifában.
30. A Vodafone előadta továbbá,¹³ hogy tarifaváltás után minden esetben az új tarifa szabályai vonatkoznak a szolgáltatásokra, mind a percdíjak, mind az elérhető szolgáltatás elemek, mind az Egyenleg-felhasználási Idő (jelen esetben a 30 nap) tekintetében. Értelmezhetetlen és technikailag is kivitelezhetetlen lenne, hogy egy előre fizető előfizetéshez tartozó, különböző időpontokban feltöltött egyenlegek felhasználása ne egy, hanem adott esetben több tarifára irányadó szabályok szerint történjen. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy ha RED VitaMAX tarifáról vált az előfizető más, kereskedelmi forgalomban elérhető előre fizető tarifára, melynek Egyenleg-felhasználási Ideje 365 nap, úgy az új feltöltéssel meglévő egyenlege tekintetében is a korábbi 30 nap helyett 365 nap Egyenleg-felhasználási Idő lesz irányadó.
31. A Vodafone álláspontja szerint az ÁSZF törzsrészában szereplő definíciók, mint általános szabályok egyértelműen utalnak arra a körülményre, hogy a Szolgáltatási, Egyenleg-felhasználási Idő az egyes tarifákhoz tartozó – az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott – időtartammal hosszabbodik meg, kiemelve az elméletileg elérhető maximumot. Kiemelte, hogy a feltöltőkártyák értéke és az Egyenleg-felhasználási Idő hossza fejezetben szintén megjelenik az Egyenleg-felhasználási Idők tekintetében a tarifákhoz kapcsolódó különbségtétel, mely valamennyi feltöltési mód kapcsán végigkísérhető a táblázatokban. („Egyenleg-felhasználási idő (tarifa szerint) 365/30 nap.”)
32. A Vodafone ismertette, hogy az ÁSZF Díjszabás mellékletének B./ Előre fizetett szolgáltatásokra vonatkozó díjszabás című fejezetének 1. pontja szintén tartalmaz „Az előfizetői szolgáltatásokhoz kapcsolódó általános rendelkezések”-et, melyek közül kiemelte azt a rendelkezést, hogy RED VitaMAX tarifák esetében a feltöltés értékétől függetlenül az egyes tarifák Egyenleg-felhasználási Ideje az irányadó. Ezen túlmenően a Díjszabás mellékletben a RED VitaMAX tarifa leírása egyértelműen tartalmazza a tarifához kapcsolódó specifikus Egyenleg-felhasználási Időt.
33. Az eljárás alá vont előadta, hogy a RED VitaMAX tarifára történő váltást elősegítendő, a 30 napos Egyenleg-felhasználási Idő áthidalására a hivatkozott tarifával egyidejűleg bevezetésre került az „Egyenleg-felhasználási Idő meghosszabbítása” szolgáltatás, melynek igénybe vétele esetén az Egyenleg-felhasználási Idő 7 nappal kitolódik. A szolgáltatás 3 havonta egyszer díjmentesen, minden egyéb alkalommal bruttó 500 Ft-ért áll az érintett előfizetők rendelkezésére.
34. Az eljárás alá vont álláspontja szerint enyhítő körülményként említhető, hogy a Vodafone az előfizetőket SMS-ben értesítette és figyelmeztette arra a körülményre, hogy Egyenleg-felhasználási Idejük hamarosan lejár, továbbá ahhoz, hogy a lejáratot követően is tudjanak hívást indítani, töltsék fel a kártyájukat. A lejáratot követő hívásindításra való utalás az eljárás alá vont

¹³ VJ/17-30/2014.

szerint nem engedhetett arra következtetni, hogy csak a váltás utáni egyenleg jár le. Egy tudatos fogyasztó ezen tájékoztatás ismeretében ráadásul háromféle módon is elkerülhette volna az egyenlegtörlést: feltölthette volna kártyáját, élhetett volna az Egyenleg-felhasználási Idő meghosszabbításával vagy áttérhetett volna egy másik, hosszabb Egyenleg-felhasználási Idővel rendelkező publikus tarifára.¹⁴

35. A fentiekén túlmenően az eljárás alá vont előadta, hogy a RED VitaMAX tarifa 2014. május 1. napjától kereskedelmi forgalomban nem elérhető.
36. Az eljárás alá vont megvizsgálta azt is,¹⁵ hogy az egyenlegtörlésekre milyen mértékben került sor. Az egyenlegtörlések teljes (!) összege 2013. januárban [ÜZLETI TITOK], februárban [ÜZLETI TITOK], márciusban [ÜZLETI TITOK] volt, [ÜZLETI TITOK] előfizetői szám mellett. A növekedés az előfizetők számának növekedésével azonos mértékű, vagyis az átlagos törlési arány nem változott, így a teljes időszakra nézve igaz az, hogy az átlagos törlési összeg törlésenként kb. [ÜZLETI TITOK] volt! A tárgybeli tarifacsomaggal elért előny kiszámítása nélkül is látható, hogy a veszteség rendkívül csekély mértékű, eleve csak a fogyasztók igen kis százalékánál jelentkezett (5-10%), így aligha volt alkalmas az átlagfogyasztói magatartás torzítására. Az eljárás alá vont előadta, hogy a számítást elvégezte úgy is, hogy az adott hónapban tarifát váltók magatartását (egyenlegtörlését) elemezte a váltást követő két hónap során. Ez hasonló számszerű eredményt hozott.
37. Az eljáró versenytanács jelen eljárásban kiadott előzetes álláspontjára tett észrevételeiben¹⁶ a Vodafone fenntartotta, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat álláspontja szerint nem volt jogsértő, hiszen a 30 napos Egyenleg-felhasználási Időre a kampány-elemek többségében felhívta a figyelmet. Ráadásul többféle Egyenleg-felhasználási Időszak egy adott felhasználó esetében technikailag nem is értelmezhető, erre vonatkozóan a fogyasztóknak sem lehetett jogos várakozása. Továbbá, a nagyobb egyenlegek felhalmozódása atipikus fogyasztói magatartásnak minősül, márpedig az ilyen fogyasztási profilú ügyfelektől álláspontja szerint elvárható, hogy aktívan tájékozódjanak arról, hogy váltásra vonatkozó döntésük milyen következményekkel járhat. Hozzátette, hogy az ügyfelek figyelmét az Egyenleg-felhasználási Időszak letelte előtt felhívta arra, hogy egyenlegük el fog veszni, és azok, akik ezt el akarták kerülni, többféle megoldással is élhettek, amiben a Vodafone ügyfélszolgálat is segítette őket (pl. újabb egyenleg-feltöltés, Egyenleg-felhasználási Időszak meghosszabbítása, más tarifacsomagra váltás).
38. A fentiekől függetlenül a Vodafone vállalta,¹⁷ hogy 2019. február 28-ig visszatéríti a 2012. november 1. és 2014. május 1. közötti időszakban a RED VitaMAX tarifára váltó fogyasztóknak azon összegeket, amelyek a korábban, a RED VitaMAX csomagra történt váltás előtt felhalmozott és fel nem használt egyenlegükből kerültek törlésre. A visszatérítéssel érintett előfizetők körének és a visszafizetendő összegeknek a meghatározásához a Vodafone megvizsgálta, hogy milyen egyenlegtörlésekre került sor a tarifacsomag előfizetőinél 2014. május 31-ig. Amennyiben a tarifacsomagra történt váltást követő első egyenlegtörlést megelőző 30. napon sor került egyenlegfeltöltésre, a Vodafone megvizsgálta a feltöltés előtti egyenleget és a törölt összeget, s a kettő közül a kisebbiknek a visszatérítését vállalta. Az eljárás alá vont előadta, hogy ez a módszer alkalmas arra, hogy az esetlegesen kárt szenvedett előfizetők körét és az őket ért esetleges hátrány mértékét pontosan meghatározza, mivel

¹⁴ VJ/15-2/2018.

¹⁵ VJ/15-2/2018.

¹⁶ VJ/15-19/2018., VJ/15-23/2018.

¹⁷ VJ/15-19/2018., VJ/15-25/2018., VJ/15-28/2015.

- korábbról felhalmozott egyenleg legfeljebb az első egyenlegtörlés keretében törölhető (azt követően már nem maradhatott fenn korábbról felhalmozott összeg);
 - a törlésre csak akkor kerülhetett sor a jelen eljárásban vizsgált okból, ha 30 nappal a törlést megelőzően történt egyenlegfeltöltés (ennek hiányában a törlés más okra vezethető vissza);
 - a kár nagysága legfeljebb az adott feltöltést megelőzően fennálló egyenleg és a törölt összeg közül a kisebbik lehetett (a feltöltött összeg fel nem használása esetén esedékes törléssel a fogyasztók tisztában lehettek, így a törlés erre visszavezethető részének indokoltsága nem vitatott).
39. A Vodafone kifejtette ugyanakkor, hogy a 100 Ft alatti összegeket a kapcsolódó adminisztratív terhek miatt, a már nem Vodafone-ügyfelek esetén törölt egyenlegeket pedig az ügyfelek azonosításával kapcsolatos nehézségek miatt nem tervezi visszatéríteni.
40. A visszatérítésre a Vodafone vállalása szerint prepaid ügyfelek esetén egyenleg jóváírás, postpaid ügyfelek esetén pedig számlán történő jóváírás formájában kerül sor, azzal, hogy amennyiben a jóváírandó összeg nagyobb, mint az aktuális havi számla vagy számlák végösszege, úgy a jóváírás mindaddig folytatódik, amíg a vállalás szerinti teljes összeg az adott utólag fizető előfizető(k) számára ténylegesen jóváírásra nem kerül. Az előfizetők értesítése előre fizető ügyfeleknél SMS útján, utólag fizető előfizetőknél pedig számlalevél útján történik.
41. Az eljárás alá vont a fogyasztói tájékoztatások és jóváírások megtörténtét 2019. március 31-ig igazolja a GVH részére az ügyfeleknek küldött számlalevelek és SMS-ek mintájának, valamint az SMS értesítést küldő belső rendszer megfelelő részéről készült képernyőmentések benyújtásával. Igény szerint felhívásra csatolja továbbá néhány – mintavétellel kiválasztott – számlalevél másolatát.
42. A fentiek szerinti vállalás a Vodafone álláspontja szerint megfelel a Tptv. 75. § (1) bekezdésében foglalt feltételeknek, azaz alkalmas a GVH-nak az eljárással érintett magatartások kapcsán felmerült aggályai eloszlatására, a feltételezett jogsértés megszüntetésére, a közérdek megfelelő védelmére, az esetlegesen jogsértő helyzet okozta fogyasztói kár visszamenőleges kompenzálása útján.

VI.

Jogi háttér

43. A jelen eljárás megismételt jellegére tekintettel a jogszabályoknak az alapeljárás indulásakor hatályos rendelkezései irányadók.
44. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait.
45. Az Fttv. 2. §-a értelmében az Fttv. alkalmazásában:
- a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - c) 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) 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) kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,
- g) vásárlásra felhívás: kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele
- h) 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.
46. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
47. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.
48. Az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése értelmében tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,
- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (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.
49. Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
50. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).
51. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint, ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.

52. Az Fttv. 7. § (5) bekezdése alapján vásárlásra felhívás esetén jelentős információ:
- a) az áru lényeges jellemzői, az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelő mértékben,
 - b) a vállalkozás neve és címe azonosításra alkalmas módon, illetve annak a vállalkozásnak az azonosításra alkalmas neve és címe, amelynek a javára a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója eljár,
 - c) az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy – amennyiben az áru jellegéből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet ésszerűen előre megállapítani – az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben e költségeket nem lehet ésszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel,
 - d) a fizetés, szállítás és teljesítés feltételei, valamint a panaszok kezelésének módja, amennyiben ezek eltérnek a szakmai gondosság követelményeitől,
 - e) olyan szerződések esetében, amelyek tekintetében jogszabály elállási jogot biztosít a fogyasztónak, az erre való utalás.
- Ugyanezen szakasz (6) bekezdése értelmében ugyanakkor az (5) bekezdés szerinti esetben nem megtévesztő mulasztás, ha az információ egyébként a körülményekből közvetlenül kitűnik.
53. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
54. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
55. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
 - b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
56. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha
- a) a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg
 - b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,
 - c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy
 - d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

57. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpvt. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
58. A Tpvt. 75. § (1) bekezdése alapján ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza e törvény, illetve az EK-Szerződés 81-82. cikkének rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná. A végzés ellen külön jogorvoslatnak van helye (82. §).
59. Az Fttv. 27. § (3) bekezdése szerint a Tpvt. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás alkalmazásának akkor is helye lehet, ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott. Ilyen esetben a magatartás megismétlésétől való tartózkodásra lehet kötelezettséget vállalni.

VII.

Jogi értékelés

VII.1. Az Fttv. hatálya

60. A jelen ügyben vizsgált magatartás értékelésére az Fttv. rendelkezései alapján kerül sor, mivel a magatartás Magyarország területén valósult meg, Magyarországon élő fogyasztókat érintett, valamint figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott tájékoztatások az Fttv. 2. §-ának d) pontja szerinti kereskedelmi gyakorlatnak (kereskedelmi kommunikációnak) minősülnek, melyek természetes személy fogyasztóknak szóltak.

VII.2. A Tpvt. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás értékelésének keretei

61. Az eljáró versenytanács – a Vodafone kötelezettségvállalási nyilatkozatára tekintettel – a kötelezettségvállalás alkalmazásának a Tpvt. 75. § (1) bekezdése szerinti feltételeit vizsgálta.
62. A Versenytanács gyakorlata¹⁸ szerint ugyanis: „a magatartás érdemi értékelésének (jogsértés megállapíthatóságát vizsgáló) tesztje nem lehet azonos a Tpvt. 75. § (1) bekezdése szerinti tesztel. Sőt, az eljáró versenytanács a Tpvt. 75. § szerinti vállalat teljesítését csak a jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül írhatja elő („anélkül, hogy [...] a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná”), így a kötelezettségvállalás elfogadásával záruló ügyekben nincs is lehetőség a jogsértés érdemi tesztjének elvégzésére. A jogsértés vagy annak hiányának megállapítása a tényállás teljes körű tisztázását és a magatartás alapos mérlegelését, értékelését igényelné. Ezzel szemben a Tpvt. 75. § (1) bekezdése szerinti teszt keretében azt kell bemutatni, hogy az eljárás alá vont vállalása mellett a magatartás már összhangba kerül-e az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, mégpedig a közérdek hatékony védelmét biztosító módon. Ugyanakkor az eljáró versenytanács szerint a kötelezettségvállalás mérlegeléskor rendelkezésre álló adatok alapján nyilvánvalóan nem jogsértő esetekben a kötelezettségvállalás alkalmazása nem lehet igazolható (szükséges és arányos) beavatkozás, vagyis a kötelezettségvállalás mérlegelésének időpontjában is még – a vállalat nélküli helyzetet feltételezve – valószínűsíthető kell legyen az eljárás indítására okot adó jogsértés (másképpen fogalmazva: a jogsértést egyértelműen kizáró bizonyítékok rendelkezésre állása esetén nincs helye a Tpvt. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás elfogadásának, mert nem értelmezhető olyan állapot, amelyet összhangba

¹⁸ Elvi döntések 75.3. pont

kellene hozni az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek védelme sem indokolhat beavatkozást).

[...] Az esetlegesen jogsértő helyzet okozta fogyasztói kár, illetve versenyhátrány visszamenőleges kompenzálása azonban nem feltétlenül kell, hogy a vállalási csomag részét képezze, bár a vállalások elfogadása melletti érdemi érv lehet, ha azok erre is kiterjednek.

A közérdek hatékony védelmének követelménye pedig az eljáró versenytanács álláspontja szerint két oldalról vizsgálható. Egyrészt a vállalat révén előálló magatartás a piac, illetve a fogyasztók számára általuk érzékelhető előnyt kell, hogy biztosítson. Emellett figyelembe vehető az is, ha az eljárás kötelezettségvállalással való lezárása a tényállás teljes feltárásához és értékeléséhez képest erőforrás-megtakarítást, illetve jogalkalmazási hatékonyság növekedést (mint az eljárás költség- és időigényének csökkentése, illetve a bizonyítási nehézségekből adódó bizonytalanság elkerülése, figyelembe véve a Ket. 7. §-ában foglalt elveket is) eredményez.”

63. A kötelezettségvállalás értékelése során az eljáró versenytanács figyelemmel volt továbbá a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról szóló 6/2014. számú közleményére (a továbbiakban: Közlemény). A Közlemény 40. pontja értelmében az a 2014. július 1-jét követően indított eljárásokban alkalmazandó, ideértve a megismételt eljárásokat is.

VII.3. A Vodafone kötelezettségvállalásának értékelése

64. A fentebb kifejtetteket is figyelembe véve, az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Vodafone kötelezettségvállalása alkalmas arra, hogy a közérdek egyidejű biztosítása mellett a Vodafone magatartását összhangba hozza a törvényi rendelkezésekkel.
65. Egyrésztől ugyanis a Vodafone a vizsgált kereskedelmi gyakorlat tanúsításával már az alapeljárás során felhagyott, legkésőbb 2014. május 1-jén, amikor az érintett RED VitaMAX tarifacsomagot kivonta a kereskedelmi forgalomból. Ennek megfelelően a jelen megismételt eljárás során nincs szükség olyan vállalásra, amely a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot összhangba hozná a törvényi előírásokkal. Az eljáró versenytanács a magatartás megismétlésétől való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség vállalását – ugyancsak a tarifacsomag kereskedelmi forgalomból történt kivonására figyelemmel – szintén nem látta szükségesnek, mivel egy el nem érhető tarifacsomag tekintetében nyilvánvalóan nem kell a magatartás megismétlődésétől tartani.
66. Másrésztől a Vodafone által felajánlott visszatérítés alkalmas arra, hogy a vizsgált magatartás miatt esetlegesen kárt szenvedett és egyértelműen beazonosítható fogyasztókat kompenzálja. Az eljáró versenytanács egyetértett azzal, hogy a Vodafone vizsgált kereskedelmi gyakorlata legfeljebb azon fogyasztók számára eredményezhetett anyagi hátrányt, akik esetében a RED VitaMAX tarifacsomag keretében eszközölt első törlést 30 nappal megelőzően egyenleg-feltöltésre került sor, hiszen az első törlést követően – a tarifacsomag sajátosságaiból fakadóan – korábbról származó felhalmozott egyenleg nem maradhatott fenn, míg 30 nappal korábbi egyenleg-feltöltés hiányában a törlésre nem a jelen eljárásban vizsgált magatartásból kifolyólag, hanem valamilyen más okból kerülhetett sor. Szintén osztotta az eljáró versenytanács a Vodafone azon álláspontját, hogy az esetleges kár a ténylegesen törölt összeg, illetve az azt megelőző 30. napon eszközölt feltöltés előtt fennálló egyenleg közül a kisebbiként azonosítható, tekintve, hogy az az eljárás során nem volt vitatott, hogy a RED VitaMAX tarifacsomag keretében történt feltöltés összegének fel nem használt részét a Vodafone az előfizetők tudtával, jogszerűen törölhette. A Vodafone tehát ezen vállalásával biztosította, hogy a hátrányt szenvedett ügyfelek

kompenzációja teljes körűen megtörténjen, ami a Vodafone nyilatkozata szerint [ÜZLETI TITOK] ügyfél számára összességében [ÜZLETI TITOK] Ft összegű visszatérítést jelent.

67. A fentiek alól ugyanakkor kivételt képeznek azok az ügyfelek, akiknél az egyenlegtörlesztés összege nem érte el a 100 Ft-ot, mivel a Vodafone előadása szerint esetükben a felmerülő adminisztrációs terhek (ideértve az esetleges ügyfél-elégedetlenség kezelését is) már meghaladnák a kompenzációval biztosított előny mértékét. Ezen ügyfelek száma a Vodafone nyilatkozata szerint kb. [ÜZLETI TITOK] fő, akik esetében összességében nagyságrendileg [ÜZLETI TITOK] Ft került törlésre. Az eljáró versenytanács, különös tekintettel az ezáltal a visszatérítésből kimaradó ügyfelek számára és az általuk elszenvedett esetleges hátrány elhanyagolható mértékére, nem látta szükségét a Vodafone kötelezettségvállalásának ezen ügyfélkörre történő kiterjesztését.
68. Szintén kivételként azonosította a Vodafone azon ügyfelek körét, akik jelenleg már nem a Vodafone előre vagy utólag fizető szolgáltatását veszik igénybe, mivel ők a Vodafone számára már nem azonosíthatóak egyértelműen. Bár az utóbbi években – a jogszabályi előírásokkal összhangban – sor került a prepaid tarifacsomagot igénybe vevő ügyfelek esetén a tényleges használó azonosítását célzó intézkedésekre, ezek azonban a vizsgált időszakot követően valósultak meg, így nem feltétlenül teszik lehetővé a Vodafone számára a korábbi tényleges ügyfél felkutatását. A Vodafone előadása szerint ez utóbbi ügyfélkör nagyságrendileg [ÜZLETI TITOK] főt jelent, akiknél összesen kb. [ÜZLETI TITOK] Ft értékű törlésre került sor. Az eljáró versenytanács, különös tekintettel az ezáltal a visszatérítésből kimaradó ügyfelek csekély számára és az általuk elszenvedett esetleges hátrány elhanyagolható mértékére, nem látta szükségét a Vodafone kötelezettségvállalásának ezen ügyfélkörre történő kiterjesztését sem.
69. A Vodafone érveire és a visszatérítésből az előzőek folytán esetlegesen kimaradó előfizetők számosságára, a számukra okozott hátrány mértékére tekintettel az eljáró versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy a Vodafone a visszatérítést az ésszerűen vállalható körben és mértékben teljesíteni fogja, így a fentebb azonosított kivételek nem akadályozzák a kötelezettségvállalás elfogadhatóságát. A vállalás ugyanis összességében alkalmas a magatartással okozott érdeksérelmek orvoslására, anélkül, hogy az érintett fogyasztóknak költséges és/vagy időigényes procedúrát okozna.
70. Az eljáró versenytanács a visszatérítés vállalt időtávját, a fogyasztók vonatkozó tájékoztatását és a vállalások teljesítésének GVH számára történő igazolását illetően tett kötelezettségvállalásokat is megfelelőnek találta.
71. Az eljáró versenytanács a kötelezettségvállalás elfogadása mellett szóló érvként értékelte, hogy a Vodafone vállalását a 2014. március 1. és május 1. közötti időszakra is kiterjesztette, noha a jelen megismételt eljárás tárgyát – az alapeljárással összhangban – csak a 2012. november 1. és 2014. március 1. közötti időszak képezte.
72. Az eljáró versenytanács szintén az eljárás kötelezettségvállalással történő lezárása mellett szóló érvnek tekintette azt a körülményt, hogy a Vodafone RED VitaMAX tarifacsomag célcsoportjának jellemző fogyasztói szokásai mellett nem halmozódtak fel nagyobb fel nem használt összegek a kártyán, ekként a tarifaváltással az átlagos előfizetőket nem érhetette hátrány. Ugyancsak e körben értékelte az eljáró versenytanács azt, hogy a Vodafone az Egyenleg-felhasználási Idő lejártá előtt SMS-ben figyelmeztette az előfizetőket arra, hogy újabb feltöltés hiányában egyenlegüket elvesztik, akik így, ha nem voltak elégedettek a tarifával, szabadon válthattak más (az Egyenleg-felhasználási Idő tekintetében az általános szabályokat érvényesítő) díjsomagra, s ezáltal az egyenleg elvesztését elkerülhették, illetve azt a körülményt is, hogy a Vodafone lehetővé tette az Egyenleg-felhasználási Idő 7 nappal történő meghosszabbítását.

73. Az eljárás kötelezettségvállalással történő lezárása ezen túlmenően egy – az eljárás megismételt jellegéből, a korábbi többszintű bírósági felülvizsgálatból fakadóan – már több éve húzódó ügy végére tehet pontot, így idő- és költségmegtakarítást is eredményez mind az eljárás alá vont, mind a hatóság oldalán.
74. Mindezek alapján az eljáró versenytanács a Vodafone jelen végzés rendelkező részében részletezett kötelezettségvállalását elfogadta, és a Vodafone vállalásait a Tptv. jelen megismételt eljárásban alkalmazandó 75. § (1) bekezdése alapján – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezettségként előírta.

VIII.

Egyéb kérdések

75. A GVH hatásköre az Fttv. 10. § (3) bekezdésén és 11. § (2) bekezdés a), c) és d) pontján alapul, figyelemmel arra, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat keretében alkalmazott
- televíziós reklámok részben országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósultak meg,
 - SMS kampány mint a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányult, illetve
 - szórólapok az áru eladásának helyén (a Vodafone üzletekben) alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlatként legalább három megyében terjesztésre kerültek.
76. A GVH illetékessége a Tptv. 45. §-a értelmében az ország egész területére kiterjed.
77. Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet arra, hogy a Tptv. 75. § (2) bekezdése értelmében a 75. § (1) bekezdés szerinti végzés meghozatala nem zárja ki azt, hogy az ügyben – a körülmények lényeges változása miatt, illetve akkor, ha a végzés a döntés meghozatala szempontjából fontos tény félrevezető közlésén alapult – újabb versenyfelügyeleti eljárás kerüljön megindításra. Az újabb versenyfelügyeleti eljárás során rendelkezni kell a korábban az (1) bekezdés alapján hozott végzésről.
78. A Tptv. 76. § (1) bekezdés a) pontja szerint a vizsgáló utóvizsgálatot tart a 75. § szerinti végzésben meghatározott kötelezettség teljesítésének ellenőrzése érdekében. Ugyanezen szakasz (4) bekezdés a) pontja értelmében az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentése alapján az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben, ha az ügyfél a vállalt kötelezettséget nem teljesítette, végzéssel bírságot (78. §) szab ki, kivéve, ha a körülmények változására tekintettel a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt; ilyen esetben, továbbá akkor, ha az ügyfél a vállalt kötelezettséget teljesítette, az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti.
79. A jelen végzés elleni jogorvoslati jogot a Tptv. 75. § (1) bekezdése és 82. §-a biztosítja.
80. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
81. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan

– az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon – nyújthat be a bírósághoz.

82. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
83. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

Budapest, 2018. december 18.

Váczai Nóra s.k.
előadó versenytanácsstag

dr. Grimm Krisztina s.k.
versenytanácsstag

dr. Kőhalmi Attila s.k.
versenytanácsstag