



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/24/2018.

Iktatószám: VJ/24-74/2018.

Betekinthető változat!

Az eljárás alá vont üzleti titkát a [ÜZLETI TITOK] megjelölés tartalmazza!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa az Ormai és Társai CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang LLP Ügyvédi Iroda (1053 Budapest, Károlyi u. 12.), valamint a helyettesítésre önállóan jogosult dr. P. D., dr. Sz. Sz., dr. T. Zs. és dr. K. G. ügyvédek és a Szabó Dudás Hargita Ügyvédi Iroda (1011 Budapest, Corvin tér 10.) által képviselt **Magyar Telekom Nyrt.** (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban – zárt tárgyalást követően – meghozta a következő

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Magyar Telekom Nyrt. 2018. február 1. és 2018. március 31. között a „Most generáció” kampánya keretében alkalmazott maximális sebességű hálózat állítással megtevesztette a fogyasztókat.

- I. Az eljáró versenytanács a fenti jogsértés miatt a Magyar Telekom Nyrt.-t versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezi, amelyet a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára köteles megfizetni az alábbi módon, illetve feltételekkel:
- a jelen határozat kézhezvételétől számított **30 napon belül 100.000.000 Ft**, azaz százmillió forint bírságot köteles megfizetni,
 - a jelen határozat kézhezvételétől számított **120 napon belül további 100.000.000 Ft**, azaz százmillió forint bírságot köteles megfizetni, amennyiben a jelen határozat kézhezvételétől számított 120 napon belül a határozat rendelkező részének II. pontja szerinti, a határozat mellékletének A) pontjában összesített, bírságcsökkentés érdekében tett vállalását nem teljesíti,
 - a jelen határozat kézhezvételétől számított **120 napon belül további 150.000.000 Ft**, azaz százötvenmillió forint bírságot köteles megfizetni, amennyiben a jelen határozat kézhezvételétől számított 120 napon belül a határozat rendelkező részének III. pontja szerinti, a határozat mellékletének B) pontjában összesített, bírságcsökkentés érdekében tett vállalását nem teljesíti.
- II. Az eljáró versenytanács arra kötelezi a Magyar Telekom Nyrt.-t, hogy a határozat kézhezvételétől számított 120 napon belül igazolja a Gazdasági Versenyhivatal felé, hogy miként teljesítette a jelen határozat mellékletének A) pontjában összesített (meghatározott vezetékes- és mobilinternet előfizetői kör szerződésmódosítását érintő, részleges tevőleges jóvátételnek minősülő) vállalását.
- III. Az eljáró versenytanács arra kötelezi a Magyar Telekom Nyrt.-t, hogy a határozat kézhezvételétől számított 120 napon belül igazolja a Gazdasági Versenyhivatal felé, hogy miként teljesítette a jelen határozat mellékletének B) pontjában összesített (meghatározott mobilinternet előfizetői kört érintő, kompenzációs jellegű, részleges tevőleges jóvátételnek minősülő) vállalását.

Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság). Ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, akkor az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos

módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet. A bírság (és az esetleges késedelmi pótlék) meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. valamely fennmaradó, feltételhez kötött bírság-részt nem fizeti meg a jelen határozat kézhezvételétől számított 120 napon belül és a II. és/vagy III. pontok szerinti igazolásokat sem nyújtja be ugyanezen határidőben, úgy azt az eljáró versenytanács nem az igazolási kötelezettsége elmulasztásának, hanem a bírság fennmaradó részének késedelmes teljesítésének fogja tekinteni és a bírság fennmaradó része vagy részei – nem pedig az igazolási kötelezettség – tekintetében indítja meg a határozat végrehajtását.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap^[1] használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

I N D O K O L Á S

I.

Előzmény, a valószínűsített jogsértések és a vizsgálói indítvány

1. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy a Magyar Telekom Nyrt. (a továbbiakban: Telekom vagy eljárás alá vont) 2018 februárjától kezdődően a „*Most generáció*” elnevezésű kampánya keretében alkalmazott kommunikációs eszközein a „*maximális sebességű*” jelzővel reklámozta hálózatát, ami valószínűsíthetően azt az üzenetet közvetítette a fogyasztóknak, hogy a maximális sebesség mindenki számára bárhol, bármikor elérhető, miközben a kínált letöltési sebességek jellemzően egy adott technológia elméleti maximum értékei, ezért a fogyasztók számára kizárólag ritka esetekben, vagy egyáltalán nem érhetőek el. Továbbá ezen elméleti sebességek – ezáltal a „*maximális sebesség*”-gel reklámozott hálózat – elérésére korlátozott területen, illetve meghatározott körülmények, illetve követelmények mellett van lehetőség.
2. A fentiekre tekintettel az eljárás alá vont kereskedelmi kommunikációi valószínűsíthetően megtévesztették a fogyasztókat, így az eljárás alá vont ezen magatartásával a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat, ezért a Gazdasági Versenyhivatal 2018. július 4-én versenyfelügyeleti eljárást indított¹ a Telekom ellen.
3. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont vállalkozás által 2018 februárjától kezdődően alkalmazott azon kommunikációs eszközökre, amelyeken a vállalkozás „*maximális sebességű*” hálózatként mutatta be hálózatát.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

4. A Telekom a német Deutsche Telekom AG által irányított DT-csoport tagja, az általa közvetlenül vagy közvetve irányított vállalkozások révén az elektronikus hírközlési szolgáltatások teljes körével

^[1] http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

¹ VJ/24/2018. számú végzés

foglalkozik. Az eljárás alá vont 2018. évi nettó értékesítési árbevétele a konszolidált eredménykimutatás alapján 657.104.000.000 Ft volt.²

III.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

5. A versenyfelügyeleti eljárásban feltártak alapján az eljárás alá vont 2018. február 1. és március 31. között alkalmazott olyan kommunikációs eszközöket, amelyeken – a mobil- és az otthoni internet szolgáltatása tekintetében – maximális sebességű hálózatra vonatkozó állítást használt. Az alkalmazott eszközök megjelenési jellemzői a következők:³

Kommunikációs eszköz	Megjelenés ideje	Kommunikáció	Költség
Rádió reklám – országos	2018.02.20.- 2018.03.04.	„Használd ki a Most lehetőségeit, és hozd ki a legtöbbet a szupergyors internetből. Próbáld ki a Telekom maximális sebességű hálózatát úton és otthon. Ehhez a Huawei P10 Light most Magenta 1-esként 0Ft-ért a tiéd lehet. Új előfizetéssel, Mobil M + Net 2GB díjcsomag kombinációval, 2 év hűséggel, mobilelőleggel. Keresd ajánlatunkat a telekom.hu weboldalon. Telekom. Együtt. Veled.”	[ÜZLETI TITOK]
Rádió reklám – regionális	2018.02.20.- 2018.03.04.	„Használd ki a most lehetőségeit, és hozd ki a legtöbbet a szupergyors internetből. Próbáld ki a Telekom maximális sebességű hálózatát úton és otthon. Ehhez a Huawei P10 Light most Magenta 1-esként 0Ft-ért a tiéd lehet. Új előfizetéssel, Mobil M + Net 2GB díjcsomag kombinációval, 2 év hűséggel, mobilelőleggel. Keresd ajánlatainkat a legközelebbi Telekom üzletben. Telekom. Együtt. Veled.”	[ÜZLETI TITOK]
Televízió reklám 60mp-es	2018.02.07.- 2018.02.25.	„Hasonlóbbak vagyunk, mint gondolnád. Egy generációhoz tartozunk. Te is, te is, ti is. Csak bennünk nem az a közös, hogy mikor születtünk, hanem hogy mit hozunk ki az internetből. Mi vagyunk a Most generáció, akikhez bárki csatlakozhat. Használd az internetet és építs kevésből nagy dolgokat. Hobbiból vállalkozást, játékból igazi karriert. Vállald be, lépd meg, váltsd valóra. Könnyedén, okosan, digitálisan. Csatlakozz te is a Most generációhoz. Velünk jössz? Mutatjuk az utat. A Most lehetőségeiből mindenki részesülhet. Ehhez a Telekom maximális sebességű internethálózata már itt van a kezünkben. Úton és otthon. Magenta1-el. Lépj előre a mostba. Telekom. Együtt. Veled.”	[ÜZLETI TITOK]
Televízió reklám 30mp-es	2018.02.02.- 2018.03.18.	„Már huszonöt éve se állhattunk egy helyben. Ezért a Telekom elvágta a köldökszinórt és az első mobilhívással a hálózat fejlődésnek indult. Innen nem volt megállás. A világon elsőként bevezettük az MMS-t és megszületett a selfie. Aztán beizzítottuk a megállítható TV adást, majd az első 4G-t az országban. És a java csak most jön. Maximális sebesség Magenta1-el a Telekom hálózatán, úton és otthon. Telekom. Együtt. veled.”	[ÜZLETI TITOK]
Televízió reklám 20mp-es	2018.02.02.- 2018.02.25.	„Online tanulunk és gyorsan cselekszünk. És ehhez mindenhol szupergyors internetre van szükségünk. Próbáld ki Magenta 1-esként a Telekom maximális sebességű hálózatát úton és otthon. Ehhez a Samsung Galaxy J5 (2017) 0Ft-ért a tiéd lehet. Telekom. Együtt. Veled.”	[ÜZLETI TITOK]
Televízió reklám 20mp-es	2018.03.01.- 2018.03.25.	hallható: „Egyszerűen és újszerűen gondolkodunk. Egyszerre több készüléken netezünk és ehhez szupergyors internetre van	[ÜZLETI TITOK]

² VJ/24-34/2018. Eredménykimutatás

³ A megjelenés részletesebb jellemzőit (gyakoriságokat, csatornák megnevezését stb.) a VJ/24-37/2018. számú vizsgálati jelentés 24. pontjában található táblázat összesíti.

		<p>szükségünk. Próbáld ki a Telekom maximális sebességű hálózatát. Most az új otthoni internet előfizetés 3 hónapig 0 Ft. Magenta1-esként további előnyökkel. Telekom. Együtt. Veled.”</p> <p>olvasható: „Akár 2000Mbit/s sebességgel Otthoni internet 3 hónapig 0 Ft havi díjért Új otthoni internetre vállalt 1 éves hűségidővel. A 2000 Mbit/s letöltési sebesség több eszköz egyidejű használatával érhető el. További feltételek: telekom.hu/most” apró betű: „2000 Mbit/s letöltési sebesség a Magyar Telekom optikai hálózattal lefedett szolgáltatási területén érhető el, a műszaki felmérés eredményeitől függően. Kínált feltöltési sebesség 500Mbit/s. Garantált letöltési sebesség 300Mbit/s. Garantált feltöltési sebesség 50Mbit/s.”</p>	
Televízió reklám 20mp-es	2018.03.05.- 2018.03.25.	<p>„Telefonálj és internetezz a Telekom maximális sebességű hálózatán. Válaszd ehhez a Mobil M + Net 500MB díjcsomag-kombinációt Magenta 1-esként csak 2993 Ft-ért, és hívj akár 5 millió telekomos mobilszámot korlátlanul. Telekom. Együtt. Veled.”</p>	[ÜZLETI TITOK]
E-content	2018.02.02.- 2018.03.31.	<p>Maximális sebesség a Telekom hálózatán úton és otthon Új otthoni internet előfizetés most 3 hónapig 0Ft havi díjjal Válaszd Magenta1-ben! Akár 2000Mbit/s sebesség Az ajánlat 1 év hűségidővel érvényes. A 2000Mbit/s letöltési sebesség több eszköz egyidejű használatával érhető el. További részletekről érdeklődj itt, az üzletekben!</p>	[ÜZLETI TITOK]
eDM (2018-02-22- telekom-q1- frontload-1p-BB- a-2in1 = MOB1P)	[ÜZLETI TITOK]	<p>„Lépj előre a Mostba és csatlakozzon a Telekom maximális⁴ hálózatához! Vásároljon most egy új okostelefont 0 Ft kezdőrészlettel, új havidíjas Mobil M + Net 2GB díjcsomag-kombinációval.” Készülékajánlatok Az eDM-ben megjelenő hirdetésre kattintással az alábbi landing page volt elérhető: https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/magenta1-csomagok</p>	[ÜZLETI TITOK]
eDM (2018-02-16- telekom-februari- online-hirlevel-c- 2in1)	[ÜZLETI TITOK]	<p>„Csatlakozzon a Telekom maximális sebességű hálózatához! Rendeljen új otthoni vagy havidíjas mobilszolgáltatást, vonja be Magenta 1 kedvezménycsomagba, és most akár 0 Ft-ért Öné lehet egy okostelefon, vagy TV-készülék is.” Készülék és egyéb ajánlatok Az eDM-ben megjelenő hirdetésre kattintással az alábbi landing page volt elérhető: https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/magenta1-csomagok</p>	[ÜZLETI TITOK]
eDM (2018-02-09- telekom-q1- frontload-3pm1- d-2in1 = 3PM1)	[ÜZLETI TITOK]	<p>„Csatlakozzon a Telekom maximális sebességű hálózatához Magenta 1-esként, és használja ki rendkívüli készülék ajánlatunkat! Készülék és egyéb ajánlatok Az eDM-ben megjelenő hirdetésre kattintással az alábbi landing page volt elérhető: https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/magenta1-csomagok</p>	[ÜZLETI TITOK]
Online banner- korlátlan hétvége	2018.02.15.- 2018.02.18.	<p>„Korlátlan mobilnet napok a Telekomnál Minden havi díjas mobilnettel rendelkező ügyfelünknek, belföldön. Február 16-19. között. Lépj előre a Mostba maximális sebességű internet hálózatunkon! Megismerem”</p>	[ÜZLETI TITOK]

⁴ A reklám nem tartalmazza a sebesség kifejezést a maximális hálózat kapcsán.

Preroll- A fejlődést nem tudod skippelni https://youtu.be/5s2Oh43Z4CA (Greatness online video)	2018.02.04.- 2018.02.28.	Hallható: <i>Ezt a videót skippelheted, de a fejlődést már nem. Már 25 éve sem állhattunk egy helyben. Ezért a Telekom elvágta a köldökzsinórt és az első mobilhívással a hálózat fejlődésnek indult. Innen nem volt megállás. A világon elsőként bevezettük az MMS-t és megszületett a selfie. Aztán beizzítottuk a megállítható TV adást, majd az első 4G-t az országban. És a java csak most jön. Maximális sebesség Magenta1-el a Telekom hálózatán, úton és otthon. Telekom. Együtt. Veled.</i> Olvasható: <i>Lépj előre a Mostba a Telekom maximális sebességű hálózatán!</i>	[ÜZLETI TITOK]
Preroll- Most generáció https://youtu.be/Pnz6DDD-6HU (GenNow online video)	2018.02.07.- 2018.03.25.	<i>Hasonlóbbak vagyunk, mint gondolnád. Egy generációhoz tartozunk. Te is, te is, ti is. Csak bennünk nem az a közös, hogy mikor születtünk, hanem hogy mit hozunk ki az internetből. Mi vagyunk a Most generáció, akikhez bárki csatlakozhat. A Most lehetőségeiből mindenki részesülhet. Ehhez a Telekom maximális sebességű internethálózata már itt van a kezünkben. Lépj előre a Mostba. Telekom. Együtt. Veled.</i>	[ÜZLETI TITOK]
https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/kedvezmenyek/most	2018.02.01- 2018.03.31.	<i>„Lépj előre a mostba! Maximális sebesség a Telekom hálózatán, úton és otthon, hogy a lehető legtöbbet hozhassd ki magadból! Válassz kedvedre az ajánlataink közül!...”</i>	[ÜZLETI TITOK]
https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/kedvezmenyek/most/otthoni	2018.02.01- 2018.03.31.	<i>„Lépj előre a mostba! A MOST Generációjának szupergyors internetre van szüksége, hogy a legtöbbet hozzuk ki magunkból. A Telekom hálózataival a maximális sebesség itt van a kezünkben. Úton is, otthon is. Csatlakozz te is!...”</i>	[ÜZLETI TITOK]
https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/kedvezmenyek/most/mobil	2018.02.01- 2018.03.31.	<i>„Lépj előre a mostba! A MOST Generációjának szupergyors internetre van szüksége, hogy a legtöbbet hozza ki magából. A Telekom hálózatával a maximális sebesség itt van a kezünkben. Csatlakozz te is! Válassz az igényeidnek leginkább megfelelő havidíj- vagy készülékkezdvényeink közül!...”</i>	[ÜZLETI TITOK]
Mozi (60mp-es televíziós spot)	2018. 02. 08-14. 2018. 03. 22-28.	<i>„Hasonlóbbak vagyunk, mint gondolnád. Egy generációhoz tartozunk. Te is, te is, ti is. Csak bennünk nem az a közös, hogy mikor születtünk, hanem hogy mit hozunk ki az internetből. Mi vagyunk a Most generáció, akikhez bárki csatlakozhat. Használd az internetet és építs kevésből nagy dolgokat. Hobbiból vállalkozást, játékból igazi karriert. Vállald be, lépd meg, váltsd valóra. Könnyedén, okosan, digitálisan. Csatlakozz te is a Most generációhoz. Velünk jössz? Mutatjuk az utat. A Most lehetőségeiből mindenki részesülhet. Ehhez a Telekom maximális sebességű internethálózata már itt van a kezünkben. Úton és otthon. Magenta1-el. Lépj előre a mostba. Telekom. Együtt. Veled.”</i>	[ÜZLETI TITOK]

6. A fenti kommunikációs eszközök költsége összesen [ÜZLETI TITOK] volt.

7. A vizsgált kampányra vonatkozó reklámügynökségi brief⁵ az alábbiakat tartalmazza:
[ÜZLETI TITOK]

8. A kampány hatékonysága kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy [ÜZLETI TITOK].⁶

⁵ VJ/24-7/2018. számú beadvány 1. számú melléklete

9. [ÜZLETI TITOK] .⁷

IV.

Az érintett szolgáltatás jellemzői

10. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett szolgáltatás a Telekom (maximális sebességű) mobil- és otthoni internet hálózata.

Mobilinternet

11. A vizsgált időszakban három, saját hálózatán mobil szolgáltatást nyújtó szolgáltató volt jelen a hazai piacon. A piaci részesedéseket és egyéb, a piac dinamikájával kapcsolatos információkat a VJ/24-37/2018. számú vizsgálati jelentés IV.1.5. pontja ismerteti részletesen.

12. Az eljárás alá vont 4G/4G+ hálózaton biztosít internetelérést a fogyasztóknak (a 3G és 2G hálózaton túlmenően). A legnagyobb kínált sebességű (300 Mbit/s) mobilinternet szolgáltatás 2016. október 1-jén került bevezetésre.⁸

13. A Telekom előadta, hogy a <https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/mobil/lefedettség/4Gplusz-telepulesek> linken található azon települések listája, ahol a Telekom 4G+ hálózata elérhető.⁹

14. Az eljárás alá vont mobil szolgáltatásokból származó árbevétele¹⁰ 2018. februárban [ÜZLETI TITOK] Ft, 2018. márciusban [ÜZLETI TITOK] Ft volt.

15. Az eljárás alá vont által a vizsgált időszakban szolgáltatott **mobilinternet csomagok** köréből kiemelendők az értékesíthető, valamint az igénybe vett, de már nem értékesíthető post- és prepaid, mobilinternet szolgáltatást biztosító csomagok, opciók.¹¹

16. Az eljárás alá vont weboldalán elérhető információk szerint a vizsgált időszakban az **értékesíthető postpaid díjcsomagok** tekintetében a fogyasztóknak lehetőségük volt a számukra legmegfelelőbb díjcsomagot összeállítani az alapján, hogy mennyit telefonálnak/SMS-eznek, illetve mennyi netre van szükségük. Telefonálás/SMS tekintetében 4 féle lehetőségből választhattak (Mobil S, Mobil M, Mobil L, Mobil Korlátlan csomag), míg internet tekintetében 6 féle lehetőségből.¹² Az eljárás alá vont a vizsgált időszakban a mobil hang díjcsomagokhoz az alábbi mobilinternet csomagokat nyújtotta a fogyasztók számára:¹³

⁶ VJ/24-5/2018.

⁷ VJ/24-5/2018.

⁸ VJ/24-5/2018.

⁹ VJ/24-5/2018., VJ/24-7/2018.

¹⁰ VJ/24-7/2018. 6. számú melléklet

¹¹ VJ/24-25/2018. számú beadvány 1. számú melléklete

¹² VJ/24-16/2018., <https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/internet/mobilinternet/havi-dijas-csomagok/okostelefonhoz>

¹³ VJ/24-16/2018., <https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/internet/mobilinternet/havi-dijas-csomagok/okostelefonhoz>

2. Válaszd ki, mennyit neteznél!

0 MB	500 MB	2 GB plusz korlátlan alkalmazások	6 GB plusz korlátlan alkalmazások	15 GB plusz korlátlan alkalmazások	KORLÁTLAN
	belföldön és az EU-ban is	belföldön 2 GB az EU-ban is	belföldön 4 GB az EU-ban is	belföldön 7 GB az EU-ban is	belföldön 15 GB az EU-ban is
0 Ft/hó	990 Ft/hó	2090 Ft/hó	3990 Ft/hó	6390 Ft/hó	10 000 Ft/hó
	Részletek	Részletek	Részletek	Részletek	Részletek

18-25 éves kor között havonta + 2 GB mobilinternet! [Részletek és feltételek](#)

Hűségidő esetén havi **5390 Ft** költsési szintre vállalsz kötelezettséget választásodtól függően 1 vagy 2 évre. A hűségidő alatt ennél nagyobb havi díjú csomagra válthatsz, kisebbre nem.

17. A „Részletek” gombra kattintva a sebesség kapcsán a „Belföldön akár 300 Mbit/s Garantált letöltési sebesség: 0 Mbit/s”¹⁴ tájékoztatás, a 300 Mbit/s sebesség elérése kapcsán¹⁵ pedig a „Hogyan tudok 300 Mbit sebességgel netezni? A 300 Mbit/s egyre több településen érhető el országos 4G hálózatunkon. Szükséged lesz 4G-s készülékre és 4G-s lefedettségre. A 300 Mbit/s-os települések listáját itt¹⁶ tekintheted meg.” tájékoztatás volt látható.
18. Az eljárás alá vont által megküldött adatok¹⁷ alapján megállapítható, hogy az értékesíthető postpaid csomagok esetében (a NapiNet mobilinternet szolgáltatást kivéve, ahol ez 30, illetve 10 Mbit/s) a kínált le- és feltöltési sebesség 300 Mbit/s és 50 Mbit/s.
19. Az értékesíthető prepaid csomagok¹⁸ esetében [ÜZLETI TITOK].
20. A még szolgáltatott, de már nem értékesíthető postpaid díjcsomagok¹⁹ közül [ÜZLETI TITOK]. A már nem értékesíthető prepaid díjcsomagok²⁰ kapcsán az állapítható meg, hogy [ÜZLETI TITOK].
21. Az eljárás alá vont esetében 2018 februárjában és márciusában a prepaid előfizetők száma [ÜZLETI TITOK], illetve [ÜZLETI TITOK], míg a postpaid előfizetők száma [ÜZLETI TITOK], illetve [ÜZLETI TITOK] volt.
22. Az eljárás alá vont az előfizetők és az általuk elérhető internet, illetve a már nem értékesített csomagot használók aránya kapcsán az alábbi adatokat adta meg:²¹

Csomagok	Prepaid előfizetők körében az adott csomagokat használók aránya		Postpaid előfizetők körében az adott csomagokat használók aránya	
	2018. február	2018. március	2018. február	2018. március

¹⁴ VJ/24-22/2018.

¹⁵ VJ/24-22/2018.

¹⁶ <https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/mobil/lefedettseg/4Gplusz-telepulesek>

¹⁷ VJ/24-25/2018. 1. számú melléklet

¹⁸ VJ/24-25/2018. számú beadvány 1. számú melléklet

¹⁹ VJ/24-25/2018. számú beadvány 1. számú melléklet

²⁰ VJ/24-25/2018. számú beadvány 1. számú melléklet

²¹ VJ/24-32/2018. számú beadvány

Szolgáltatott, de már nem értékesített csomagok	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
A kínált letöltési sebesség 300Mbit/s	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
A kínált letöltési sebesség kevesebb mint 300Mbit/s	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

23. A fenti arányok figyelembevételével kiszámítható, hogy az összes ügyfélszámhoz viszonyítva 2018 februárjában, illetve márciusában az előfizetők valamivel több mint negyede, [ÜZLETI TITOK], illetve [ÜZLETI TITOK] rendelkezett olyan díjcsomaggal, amelyhez a kínált letöltési sebesség 300 Mbit/s volt.

Otthoni internet szolgáltatás

24. A piaci jellemzőket a VJ/24-37/2018. számú vizsgálati jelentés IV.2.4. pontja ismerteti részletesen. A Központi Statisztikai Hivatal Statisztikai Tükör (2018. június 14.) című jelentése²² szerint a „vezetékes internet terület minőségi fejlődését mutatja, hogy az előfizetések eltolódtak a fejlett hozzáférést biztosító kategóriákban (kábeles és optikai) a kiemelkedően gyors sebességet biztosító tartományok irányába.”

25. Az eljárás alá vont a vizsgált időszakban (illetve 2018 első negyedében) az alábbi otthoni internet csomagokat²³ kínálta a fogyasztók számára, a következő le- és feltöltési sebességekkel:²⁴

Díjcsomag neve	Letöltési sebesség (Mbit/s)		Feltöltési sebesség (Mbit/s)	
	kínált	garantált	kínált	garantált
Otthoni Internet START	30 (VDSL) 20 (ADSL, ED2)	1	5 (VDSL) 1 (ADSL, ED2)	0,25
Otthoni Internet 50	50	1	5	1
Otthoni Internet 100	100	1	10	1
Otthoni Internet 250	250	15	20	4
Otthoni Internet 500	500	20	22	5
Otthoni Internet 1000	1000	300	200	50
Otthoni Internet 2000	2000	300	500	50
Digitális Jólét Alapcsomag START	30 (VDSL) 20 (ADSL)	1	5 (VDSL) 1 (ADSL)	0,25
Digitális Jólét Alapcsomag 50	50	1	5	1

26. A Telekom előadta, hogy a 2000 Mbit/s kínált letöltési sebességű otthoni internet díjcsomag Otthoni Internet 2000 néven 2017. november 1-jén került bevezetésre a lakossági termékportfolióba.²⁵ A <https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/internet/otthoni/otthoni-internet-2000> weboldalon az alábbi információ található a szolgáltatás kapcsán:²⁶

„2000 Mbit/s kínált legnagyobb letöltési sebesség

Garantált: 300Mbit/s

500 Mbit/s kínált legnagyobb feltöltési sebesség

Garantált: 50Mbit/s”

²² <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/gyor/tav/tav1803.pdf>

²³ VJ/24-16/2018., VJ/24-29/2018.

<https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/internet/otthoni>

²⁴ VJ/24-16/2018. 5. sz. melléklet

²⁵ VJ/24-5/2018.

²⁶ VJ/24-16/2018. 4.c. melléklet

27. Az eljárás alá vont előadta, hogy az otthoni internet szolgáltatás esetén az alábbi fő jellemzők határozzák meg az ajánlat tartalmi részét, ezek mentén lehetséges csomagok, értékJánlatok kialakítása:²⁷

- benne foglalt adattartalom (jelenleg minden jelentős szolgáltató már csak korlátlan csomagokat értékesít),
- kínált le- és feltöltési sebesség (a feltöltési sebesség szerepe egyre inkább felértékelődik a felhasználók számára),
- garantált le- és feltöltési sebesség,
- internethasználathoz biztosított eszköz (típusa, tudása, különös fókusszal a Wi-Fi szolgáltatásra és azon keresztül elérhető sebességre),
- internethez kínált kiegészítő szolgáltatások köre (tárhely, email, vírusirtó stb.) differenciáló eszköz lehet, de másodlagos súllyal, nincs kiemelt szerepe a választásban,
- műszaki-minőségi célértékek,
- kínált sávszélesség.

28. Az eljárás alá vont a sebességet befolyásoló tényezők kapcsán előadta, hogy a kínált sávszélesség egy elméleti maximális érték, az otthoni környezetben való gyakorlati használat során tapasztalt tényleges sebességet befolyásoló tényezők az alábbiak:²⁸

- vezetéken keresztüli vagy vezeték nélküli használat,
- vezetékes használat esetén digitális központi vevőegység (HGW, ONT, kábelmodem) GE interfész (a Telekom minden szolgáltatásához olyan eszközt biztosít, mely esetén a központi egység interfésze lehetővé teszi a szükséges maximális sebességek elérését),
- vezetékes használat esetén központi egység és a végfelhasználói eszközök közötti kábel típusa, minősége, csatlakozók minősége,
- végfelhasználói eszközök (PC, notebook, mobil, tablet stb.), az ezeken működtetett szoftverek típusa, minősége, tudása, vezeték nélküli használat esetén Wi-Fi képessége (pl. 2,4GHz, 5GHz),
- vezetékkel és/vagy vezeték nélkül párhuzamosan, egy időben az internetre csatlakoztatott eszközök száma, beleértve az internet protokollon keresztül működő televízió szolgáltatást, készülékeket is (IPTV),
- vezeték nélküli használat esetén a központi egység (HGW, ONT, kábelmodem) Wi-Fi képessége (Wi-Fi szabvány, elérhető sebesség stb.),
- vezeték nélküli használat esetén a végfelhasználói eszköz és a Wi-Fi antenna közötti távolság, illetve a vezeték nélküli adatátvitelt befolyásoló esetleges zavaró tényezők megléte (vastag falak, födécek, szomszédból „átszűrődő” Wi-Fi zavartatás stb.),
- bizonyos „osztott” technológiák esetén (kábel, optika) az egy központban lévő, különböző létesítési címen található ügyfelek párhuzamos internethasználata.²⁹

29. A Telekom otthoni internet szolgáltatását igénybe vevő ügyfeleinek száma az alábbiak szerint alakult a vizsgált időszakban, illetve az azt megelőző és követő két-két hónapban:

²⁷ VJ/24-22/2018.

²⁸ VJ/24-22/2018.

²⁹ VJ/24-22/2018.

Időszak	Telekom otthoni szolgáltatást használók száma ³⁰	Új ügyfelek száma az adott hónapban ³¹	1000 Mbit/s-os csomaggal rendelkezők száma ³²	2000 Mbit/s-os csomaggal rendelkező száma ³³
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

30. A Telekom 1000 Mbit/s-os és 2000 Mbit/s-os otthoni internet szolgáltatásból származó (együttes³⁴) árbevétele és az ügyfelek száma 2018. februárban és márciusban [ÜZLETI TITOK] Ft és [ÜZLETI TITOK] fő, illetve [ÜZLETI TITOK] Ft és [ÜZLETI TITOK] fő volt.³⁵

V.

A rendelkezésre álló további bizonyítékok

Az NMHH által nyújtott információk

31. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 2. § (1) bekezdésének 2. pontja szerint a célérték a szolgáltatásminőségi követelményhez rendelt, számmal és mértékegységgel meghatározott, a szolgáltató által vállalt, kötelezően teljesítendő érték.

32. Az internet szolgáltatás kapcsán megkülönböztetendő a garantált- és a kínált sebesség. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH) által üzemeltett <https://www.szelessav.net> weboldalon olvasható, fogyasztóknak szóló tájékoztatás szerint

- „a garantált sebességet a szolgáltatónak még a legkedvezőtlenebb feltételek között, a legnagyobb forgalmi terheltség esetén is biztosítania kell.”³⁶
- „Kínált sebességnek nevezzük ... az adott előfizetéssel elérhető maximális adatátviteli sebességet.
- Ez általában az alkalmazott technológia vagy a hálózati infrastruktúra által meghatározott felső korlát, amelyet ideális feltételek esetén, a hálózat kevésbé leterhelt állapotában lehet elérni vagy megközelíteni.”
- „Mobilinternet-szolgáltatás esetén kínált sebességként a szolgáltatók a technológiai maximumot adják meg, ami sosem érhető el.”³⁷

33. Az elméleti maximális sebesség kapcsán pedig a fenti honlapon az olvasható, „hogy az elméleti maximális sebességet több okból sem lehet elérni. Az egyik ok az, hogy az internetkapcsolat használatakor, az adatátvitel során vannak olyan információk, melyek számunkra, felhasználók

³⁰ VJ/24-10/2018.

³¹ VJ/24-10/2018.

³² VJ/24-7/2018. 7. számú melléklet

³³ VJ/24-7/2018. 7. számú melléklet

³⁴ Nyilatkozata szerint bontott bevételi adatok nem állnak rendelkezésére.

³⁵ VJ/24-7/2018. 8. számú melléklet, VJ/24-25/2018.

³⁶ <https://szelessav.net/hu/tudta-e ?kapcsolodo=57#szocikk57>

³⁷ <https://szelessav.net/hu/tudta-e ?kapcsolodo=59#szocikk59>

számára nem értékesek, azonban a hálózat működéséhez elengedhetetlenek. Sok olyan információt kell átjuttatni, ami látszólag nem hasznos adat. Az elméleti maximális értékbe minden beletartozik. Másrészt azért nem tudjuk elérni az elméleti maximális sebességet az adatok le- vagy feltöltése során, mert a sávszélesség több okból is ingadozik.”³⁸

34. A fogyasztói tudatossági szinttel kapcsolatban is megkereste a vizsgálat az NMHH-t. Az NMHH előadta, hogy a fogyasztók internetsebességről való tudatosságára utalhat például az, hogy mennyire szokták az előfizetők figyelni, ellenőrizni a szolgáltató által biztosított internetkapcsolat sebességét. Ezt sokan valószínűleg kíváncsiságból, mások probléma esetén teszik meg. Az NMHH legutóbbi felmérése³⁹ szerint a vezetékes (helyhez kötött) internetre előfizetők valamivel több mint fele (54%) mérte már meg valamilyen internetes alkalmazással az előfizetett otthoni vezetékes internetkapcsolata sebességét. Akár ellenőrzik a szolgáltató által ígért és biztosított otthoni internetkapcsolat sebességét, akár nem, az előfizetők többsége (75%) elégedett a vezetékes internete szolgáltatójával ebből a szempontból: minden negyedik szerint a szolgáltató mindig, minden második szerint pedig többnyire biztosítja azt a letöltési sebességet, amelyre előfizet. Az ügyfélélményt befolyásolhatja a szolgáltatói hálózat technológiája, műszaki megoldásai, valamint a fogyasztók internetezési szokásai, bár ezeket szerződéskötésnél a szolgáltatónak lehetősége van figyelembe venni, amikor a sebességgel kapcsolatos vállalásokat tesz a fogyasztó felé. Az ígért sebesség biztosításában a DIGI ügyfelei a legelégedettebbek, míg a Magyar Telekom és az Invitel előfizetői a legelégedetlenebbek – statisztikai értelemben is jelentős mértékben – azzal kapcsolatban, ahogy a szolgáltatójuk teljesítette az internetsebességre vonatkozó vállalását.
35. Az NMHH előadta, hogy tapasztalataik szerint az értelmes laikus fogyasztóknak nagyon kevés tudásuk és tapasztalatuk van a technológiai, műszaki paraméterekkel, az előfizetéseikre vonatkozó pontos adatokkal, a fogalmakkal, a szakterminusok pontos tartalmával kapcsolatban. Ehhez érdemes megemlíteni egyrészt, hogy a mobilinternetet általában nagyobb részt a fiatalabbak, képzettebbek, az új technológiák felé nyitottabb, a digitális világgal kapcsolatban felkészültebb, könnyebben tájékozódó emberek használják. Másrészt az is látható, hogy az előfizetett csomagok nagy része túl kicsi a használóinak, ezért korlátozzák magukat, alternatív lehetőséget keresnek vagy nagyobb csomagra váltanak, tehát kénytelenek foglalkozni a témával. Harmadrészt a technológia újszerűsége miatt viszonylag közeli a szerződéskötés és a csomagválasztás is. És mégis jelentős részük még azzal sincs tisztában, hogy mekkora a teljes havi adatkerete vagy pedig egyértelműen rosszul tudja (nincs olyan ajánlat a piacon vagy a csomagkötése idején még nem volt).⁴⁰
36. A szolgáltatás technikai paramétereiről (mint például a garantált le- és feltöltési sebesség) való tájékozódásban fontos szerepe van a szolgáltatónak és az ügyfélnek is. Az NMHH felmérése szerint⁴¹ a vezetékes internetre előfizetők nagy része azt állítja magáról, hogy a szerződéskötés előtt legalább részben elolvasta a szolgáltató általános szerződéses feltételeit (67%) és az egyedi szerződése szövegét (68%), az NMHH korábbi kutatási tapasztalatai szerint azonban ezek a válaszok nagy fenntartásokkal kezelendők, inkább a pozitív énképet igyekeznek erősíteni vele. Ezeknél a kérdéseknél egyébként az általános szerződéses feltételek esetében nem, az egyedi szerződés előzetes elolvasásában viszont volt különbség az egyes szolgáltatók előfizetői között, de a Magyar Telekom ügyfelei ebben nem tértek el az átlagtól.

³⁸ https://szelessav.net/hu/tudtae/a_szeles_savrol_es_a_savszelessegről/miert_nem_tudom_elerni_az_elmeleti_maximalis_sebességet

³⁹ http://nmhh.hu/dokumentum/195102/lakossagi_internethasznalat_2017.pdf

⁴⁰ http://nmhh.hu/dokumentum/173422/lakossagi_tavkozles_2016_teljes_vegleges.pdf,

http://nmhh.hu/dokumentum/194915/tavkozlesi_szolgáltatások_lakossagi_hasznalata_2017.pdf

⁴¹ http://nmhh.hu/dokumentum/195102/lakossagi_internethasznalat_2017.pdf

37. Azon kérdésre, hogy egy átlagos internetező fogyasztó milyen esetekben érzékeli a 300 Mbit/s letöltési sebesség és a 150 Mbit/s letöltési sebesség közötti különbséget, az NMHH előadta, hogy leginkább olyan esetekben érzékeli egy átlagos fogyasztó a különbséget, ha

- nagyméretű állományok letöltése történik, ekkor a kétszeres különbség dupla annyi letöltési idővel jár, a csomag sebességek közötti különbségek inkább a feltöltési sebességek közötti különbségekben érzékelhetőek, hiszen ezek jóval kisebbek – tízed akkorák –, mint a letöltési sebességek. A mindennapi gyakorlatban pedig egyre inkább előtérbe kerül a feltöltés, a képek, videók gyakori mentése és megosztása esetén.
- továbbosztja az otthoni internet elérést több egyidejű felhasználónak akár vezetéken, akár vezeték nélkül, ennek következtében az egy felhasználóra jutó internet sebesség már olyan csekély lehet, amely csökkentheti egy élőközvetítés élményét: szaggatottá válik vagy az adaptív folyam révén a felbontása rosszabb minőségű lesz, mint egy nagyobb sebességű internet elérés esetén.
- a két előbbi eset kombinációja valósul meg. Az otthoni internet használatkor a leggyakoribb, hogy míg az egyik felhasználó közvetítést néz, a másik állományokat tölt le vagy fel. Ezek egyidejű megléte esetén érzékelhető lehet lassulás a letöltésben, minőségromlás a felbontásban.

Egyéb kutatások

38. Az Ericsson Consumer Lab 2013-as kutatása⁴² a felhasználók mobilszolgáltatói márkák iránti hűsége kapcsán megállapította, hogy a hálózati teljesítmény létfontosságú szerepet játszik az okostelefon használók előfizetői hűségének biztosításában. A kutatás szerint korábbi elemzések is alátámasztják, hogy a hálózati teljesítmény és a pénz értéke között korreláció fedezhető fel: a hálózat minőségének pozitív változása azt az érzetet kelti a fogyasztóban, hogy a szolgáltatása „jobban megéri az árát”, anélkül, hogy a díja valójában csökkent volna. A megfelelő felhasználói élmény biztosítása érdekében az egyes tartalmaknak a lehető leggyorsabban kell megjelennie a képernyőn. Az elégedettség alacsonyabb szintje gyakran annak az eredménye, hogy az okostelefon-felhasználók unják a hosszas várakozási időt.

39. A GfK Hungária sajtóközleménye⁴³ szerint egy infokommunikációs eszközökkel kapcsolatban végzett kutatás alapján megállapítható például, hogy 2018 az első olyan év, amikor már nem volt bővülés az okostelefonnal rendelkezők arányában, ugyanakkor közülük többen használják internetezésre a telefont, mint egy évvel korábban. Az internethasználatra vonatkozóan megállapítható, hogy a célcsoport kétharmada napi szinten használja a közösségi médiát és mindössze 10% tartja távol magát ettől teljesen. Ezzel a közösségi média használat messze a legnagyobb aktivitást kiváltó online tevékenység. A gyakorisági lista élén további kommunikációs tevékenységek (chatelés, emailezés), valamint hírfogyasztás és videótartalom fogyasztás áll. 2017-hez képest nagyot ugrott az online televíziót nézők és zenét hallgatók aránya.

A mobilinternet szolgáltatással kapcsolatban feltárt információk

Az eljárás alá vont által alkalmazott célértékek

40. Az eljárás alá vont vizsgált időszakban is hatályos Lakossági Általános Szerződési Feltételeinek (a továbbiakban: ÁSZF) 4/A mellékletének 2. számú táblázata az alábbiakat tartalmazza a mobil szolgáltatások minőségi célértékei tekintetében:⁴⁴

⁴²<https://www.ericsson.com/assets/local/trends-and-insights/consumer-insights/consumerlab/reports/experience-shapes-loyalty.pdf>

⁴³https://www.gfk.com/fileadmin/user_upload/country_one_pager/HU/documents/20190124_GfK_Merre_halad_a_digitalis_fogyaszto.pdf

⁴⁴https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Lakossagi_aszf_4a_melleklet_minosegi_mutatok_mobil_20170324_uj.pdf

Minőségi mutató neve	Jogszabályi hivatkozási helye	Definíció	Szolgáltatás-minőségi követelmény/célérték	Kínált sávszélesség eléréséhez szükséges technológia
Garantált le/feltöltési sebesség az egyes csomagkapcsolt mobilinternet technológiák szerint.	R. 2. § (1) 6.	Adott előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató által garantált sebességértékek.	2G/GPRS* coding scheme 2: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s 3G (R99)**: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s 3G/HSDPA/HSUPA**: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s LTE***: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s	
A kínált sávszélesség általánosan az adatmennyiséget tartalmazó díjcsomagoknál (kivéve az alább felsorolt csomagoknál), valamint BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás esetében.	R. 2. § (1) 12.	Az adott mobilinternet díjcsomagokkal az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa ****	30 Mbit/s / 10 Mbit/s	A kínált sávszélesség a szolgáltató 3G/HSDPA/HSUPA és LTE hálózatán érhető el.
A kínált sávszélesség Net&Roll M, Net&Roll L, Társkártya Net&Roll M és Társkártya Net&Roll L mobilinternet csomagoknál, valamint a Mozaik L, XL és XXL, Next M, Next L, Next XL és a Next XL Aranytárskártya, NetPlusz L, NetPlusz XL, NetPlusz XXL, Domino NetPlusz L, Domino NetPlusz XL, Domino NetPlusz XXL díjcsomagoknál, Turbo 1GB, Turbo 3GB, Domino Turbo 100MB, Domino Turbo 1GB, Domino Turbo 3GB adatopcióknál, Net 400MB/1GB/4GB/10GB/30GB adatdíjcsomagoknál, Extra Net 200 MB / Extra Net 1GB adatopcióknál	R. 2. § (1) 12.	Az adott mobilinternet díjcsomagokkal az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa ****	300 Mbit/s / 50 Mbit/s	A kínált sávszélesség a szolgáltató LTE hálózatán érhető el.

* Szolgáltató a 2G/GPRS le- és feltöltési sebesség célértékeket országos területi lefedettségben (99,6%) biztosítja.

** Szolgáltató a 3G/HSDPA/HSUPA le- és feltöltési sebesség célértékeket az Ügyfélszolgálatán és Internet honlapján elérhető Telekom mobil 3G/HSPA lefedettségi térképen jelzett területeken biztosítja.

*** Szolgáltató az LTE le- és feltöltési sebesség célértékeket az Ügyfélszolgálatán és Internet honlapján elérhető Telekom mobil LTE lefedettségi térképen jelzett területeken biztosítja.

**** A kínált sávszélesség és a garantált sebesség elérhetősége elsődlegesen az adott lefedettségi területen elérhető technológiáktól függ. Az előfizető által tapasztalt sebesség érték függ a megfelelő képességű, az adott technológiát

támogató készülék meglététől, a díjsomagokban maximált sebességértékektől és attól, hogy az adott ponton támogatja-e a hálózat azt a sebességet, valamint a rádiós és forgalmi körülményektől.

....

A hálózati szolgáltatásminőségre vonatkozóan a Szolgáltató által vállalt célértékeket, és azok teljesülésére vonatkozó adatokat a Szolgáltató a R. rendelkezéseinek megfelelően internetes honlapján teszi elérhetővé.

A hirdetésekben megjelenő le- és feltöltési sebesség mobil internet hozzáférés szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az Előfizető részére az adott előfizetői hozzáférési ponton a garantált és egyes esetekben a kínált le- és feltöltési sebesség értékeit foglalja magában [Mbit/s].

Az eljárás alá vont nyilatkozata

41. A Telekom előadta, hogy [ÜZLETI TITOK]⁴⁵ [ÜZLETI TITOK].

42. Az eljárás alá vont előadta, hogy [ÜZLETI TITOK]⁴⁶ [ÜZLETI TITOK].⁴⁷

43. Az eljárás alá vont arra a vizsgálói kérdésre, hogy egy átlagos internetező fogyasztó milyen esetekben érzékeli 300Mbit/s letöltési sebesség és a 150Mbit/s letöltési sebesség közötti különbséget, előadta, hogy az átlagos internetező fogyasztó fogalma egy folyamatosan változó fogalom, hiszen az átlagos fogyasztó sem mindig ugyanabban a szituációban használja a rendelkezésére álló internet szolgáltatást. A nagyméretű file-ok letöltésénél, illetve sok file letöltésekor javul az élmény egy nagyobb sebességet biztosító hálózaton, érzékelhetően hamarabb letöltődik a kívánt tartalom, a magasabb sebesség egyértelműen mérhető az ún. speed teszteken.⁴⁸

Honlapi tájékoztatások

44. A vizsgált időszakban a <https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/mobil/lefedettseg/4Gplusz-telepulesek> oldalon az alábbi releváns tartalom volt elérhető a települések listáját megelőzően:⁴⁹

„4G+ település lista

Országszerte elérhető 4G hálózatunkat továbbfejlesztve számos településen a korábbi sebesség akár dupláját kínáljuk neked. A Telekom 4G+ hálózatán maximálisan 300 Mbps letöltési sebességgel netezhetsz megfelelő díjsomag és készülék használata esetén. A 300 Mbit/s a felsorolt települések esetén változó mértékben, de a település számottevő részén elérhető megfelelő vételi viszonyok esetén. A 4G és 4G+ ugyanazon hálózaton vehető igénybe, a különbség csak a sebességben mutatkozik meg, a kettő közötti váltás a fenti feltételek teljesülése esetén automatikusan történik. Az érintett települések köre hálózatunk fejlesztésével folyamatosan bővül majd.”

45. A felsorolásban Budapest mellett a „max. 225 Mbps” tájékoztatás jelent meg.

46. A www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/internet/mobilinternet/savszelessegek oldalon az internet sebességéről a vizsgált időszakban az alábbi tájékoztatás volt látható:⁵⁰

⁴⁵ A települések listáját a VJ-24-7/2018. számú beadvány tartalmazza.

⁴⁶ Az eljárás alá vont ezen települések listáját VJ/24-7/2018. számú beadványában ismertette.

⁴⁷ VJ/24-7/2018.

⁴⁸ VJ/24-5/2018.

⁴⁹ VJ/24-32/2018.

⁵⁰ VJ/24-16/2018. számú beadvány 4.a. számú melléklete



Letöltés Kínált legnagyobb sávszélesség	30 Mbit/s	300 Mbit/s
Feltöltés Kínált legnagyobb sávszélesség	10 Mbit/s	50 Mbit/s
Garantált letöltési és feltöltési sebesség az esetek 100%-ában:	0 Mbit/s	0 Mbit/s

47. Az eljárás alá vont által a különböző eszközökhöz (mobiltelefon, tablet, notebook), prepaid és postpaid előfizetőknek internetezésre ajánlott csomagokat a vizsgálati jelentés 45. pontja összesíti.⁵¹ Az összesítésből megállapítható, hogy 300 Mbit/s-os díjcsomagból 13-at, 30 Mbit/s-os csomagból pedig összesen 19-et tartalmazott az eljárás alá vont ajánlata.

48. A fenti oldalon továbbá az alábbi tájékoztatás látható:⁵²

„Mit kell tudni az internetezési sebességről?

Mit jelent a „kínált legnagyobb sávszélesség”?

A "kínált legnagyobb sávszélesség" a mobilinternet-csomaggal elérhető le- illetve feltöltési sebességek elméleti felső határát jelöli. A mindennapi használat során ezeknél az értékeknél alacsonyabb sebességeket tapasztalhat, mivel a "kínált legnagyobb sávszélesség" jellemzően egy adott technológia elméleti maximum értéke.

Mit jelent a „garantált letöltési sebesség”?

A fent feltüntetett garantált le- és feltöltési sebesség az esetek 100%-ában 0 Mbit/s az adott előfizetői hozzáférési ponton. Azonban a Telekom az esetek 80%-ában elérhető letöltési sebességet is vállal, ez csomagonként eltérő lehet, 4G esetén pl. letöltéskor 2 Mbit/s.

Mi határozza meg a használat során tapasztalt letöltési sebességet?

Mobilinternet-díjcsomag

Az egyik legfontosabb, hogy a mobilinternet vagy adatforgalmat is tartalmazó hang díjcsomag esetén mekkora a kínált le- és feltöltési sávszélesség. Amennyiben az internet sebessége a használat során fontos, érdemes olyan csomagot választanod, amelyben magasabbak ezek az értékek. A csomaghoz tartozó kínált sávszélesség a maximum elméleti érték, ennél biztosan nem lehet nagyobb a le- vagy feltöltés sebessége.

Készülék

Szintén lényeges, hogy milyen eszközt vásárolsz, legyen szó notebookhoz szükséges modemről (stick), táblagépről vagy akár mobiltelefonról. Érdemes olyan eszközt választanod, amely a lehető legnagyobb sebességre képes, így később a megfelelő díjcsomagok közötti váltással növelheti az internetezés sebességét. Ha olyan eszközt vásárolsz, amely már eleve csak alacsonyabb sávszélességre alkalmas, később, ha igényed lenne a gyorsabb netre, az eszközt is cserélned kell. Főként 2 éves, az előfizetésre vállalt hűség esetén célszerű egy jobb telefont, tabletet vagy modemet választanod, így az hosszabb távon is megfelelhet elvárásaidnak. Fontos, hogy csak a Telekomnál vásárolt készülékek esetén tudjuk garantálni a teljes 4G élményt. Amennyiben pl. olyan telefont veszel máshol, amely nem ismeri az általunk használt frekvenciák mindegyikét, az országban sok helyen nem tudod majd használni a 4G-hálózatot. Olyan helyen sem tudsz csatlakozni, ahol amúgy van 4G, csak más frekvencián, mint amit a mobilod ismer.

⁵¹ VJ/24-16/2018. számú beadvány 4.a. számú melléklete

⁵² VJ/24-16/2018. számú beadvány 4.a. számú melléklete

Hálózat

A használat során a tapasztalt le- és feltöltési sebesség függ attól is, éppen melyik hálózatot használod, azaz 3G-t, 3G/HSPA-t vagy 4G/LTE-t. Amennyiben egyik szélessávú hálózat sem elérhető az adott helyen, akkor a kisebb sebességű EDGE vagy GPRS adatforgalom érhető el. A legtöbb készüléken valamilyen formában nyomon követheted a hálózat típusát, mobilkészüléken pl. a 3G, 4G vagy 4G+ felirat segíthet a tájékozódásban, és mutatja meg, ha szélessávú hálózatot használ.

Használat körülményei

A le- és feltöltési sebesség függ attól is, hogy az adott helyen mennyien veszik igénybe a mobilinternetet, milyen intenzív a hálózat terhelése (pl. koncertek helyszíne), vannak-e zavaró tényezők, pl. vastag betonfalak vagy pincehelyiség, mennyire ingadozik a térerő. Számos olyan körülmény lehet, amely adott időszakban vagy helyen akár csak átmenetileg is befolyásolja a szolgáltatás minőségét (pl. időjárás).

A fenti tényezők együttesen határozzák meg az adott helyszínen és időben, az adott készülékkel és díjcsomaggal tapasztalt le- és feltöltési sebességet.”

Az otthoni internet szolgáltatással kapcsolatban feltárt információk

Célértékek

49. A vizsgált időszakra irányadó ÁSZF 4/C mellékletének 2. pontja tartalmazza a vezetékes internet szolgáltatások sebesség vállalásait, az alábbi, az aktuálisan értékesített szolgáltatásokra vonatkozó, releváns tartalommal:⁵³

„1. Otthoni internet szolgáltatás a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkozóan vezetékes hálózati technológiától függetlenül

2017. augusztus 11-től, valamint a 2017. október 20-tól értékesített Otthoni Internet csomagok sebesség vállalásai:

Sávszélesség	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 30 Mbit/s*	Otthoni Internet Start*	30 Mbit/s */ 1 Mbit/s	5 Mbit/s */ 0,25 Mbit/s
Max. 50 Mbit/s	Otthoni Internet 50	50 Mbit/s / 1 Mbit/s	5 Mbit/s / 1 Mbit/s
Max. 100 Mbit/s	Otthoni Internet 100	100 Mbit/s / 1 Mbit/s	10 Mbit/s / 1 Mbit/s
Max. 250 Mbit/s	Otthoni Internet 250	250 Mbit/s / 15 Mbit/s	20 Mbit/s / 4 Mbit/s
Max. 500 Mbit/s	Otthoni Internet 500**	500 Mbit/s / 20 Mbit/s	20 Mbit/s / 5 Mbit/s

*ADSL hozzáférés esetében a kínált letöltési sávszélesség maximum 20 Mbit/s; kínált feltöltési sávszélesség maximum 1 Mbit/s.
** A csomag korlátozott területen az elérhető technikai képesség, valamint helyszíni felmérés függvényében vehető igénybe. Az igénybevételi feltételekről információk a www.telekom.hu/otthoni-internet-500 oldalon találhatóak. A csomag 2017. november 1-től értékesíthető.

Az előfizetői hozzáféréseken rendes körülmények között általában elérhető, illetve aktuálisan elérhető sebességértékeket a hozzáférés típusa, az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai, valamint a központtól való távolság határozzák meg.

⁵³ <https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Lakossagi-aszf-4c-melleklet-minosegi-mutatok-vezetekes-internet-20171101-uj.pdf>

2. Kizárólag optikai GPON/PP Ethernet alapú hozzáféréseken biztosított szolgáltatás, amely a Szolgáltató meghatározott, ilyen típusú hozzáféréssel lefedett szolgáltatási területén érhető el – helyszíni felmérés függvényében – 2017. augusztus 11-től, valamint 2017. október 20-tól:

Sávszélesség (letöltési sebesség)	Csomag neve	Kínált sávszélesség/ garantált letöltési sebesség	Kínált sávszélesség/ garantált feltöltési sebesség
Max. 1000 Mbit/s	Otthoni Internet 1000	1000 Mbit/s	200 Mbit/s
		300 Mbit/s	50 Mbit/s
Max. 2000 Mbit/s	Otthoni Internet 2000***	2000 Mbit/s /	500 Mbit/s /
		300 Mbit/s	50 Mbit/s

*** Szolgáltató a kínált adatátviteli sebességet a előfizetői végberendezés valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között biztosítja. A GE-es és a WLAN interfészek fizikai korlátai miatt a 2000Mbps/szolgáltatás kínált letöltési sebességének teljes kihasználása több eszköz egyidejű vezetékes vagy vezeték nélküli kapcsolódásával lehetséges, amennyiben a végfelhasználói eszközök a szükséges rendszerkövetelményeknek megfelelnek. A 2000Mbps/szolgáltatás maximálisan kínált feltöltési sebességének teljes kihasználása egy eszközzel is lehetséges a GE-es interfészen keresztül – amennyiben olyan eszközzel rendelkezik az Előfizető, amelybe 2 db Ethernet kábelt lehet csatlakoztatni és az eszköz képes a 2 db Ethernet porton érkező sebességet összeadva kezelni, valamint amennyiben a végfelhasználói eszköz a szükséges rendszerkövetelményeknek megfelel. A csomag 2017. november 1-től értékesíthető.

Az Előfizetői hozzáférési pont után az 1000 Mbit/s sebesség teljes mértékű felhasználásához szükséges rendszerkövetelmények rendelkezésre állása az Előfizető felelősségi körébe tartozik, az ehhez szükséges alapvető rendszer- és eszközkövetelményekről rövid tájékoztató olvasható a Szolgáltató telekom.hu honlapján az Otthoni Internet 1000 díjcsomagra vonatkozó tudnivalók között.

3. Digitális Jólét Alapcsomagok sebesség vállalásai megegyeznek a fenti Otthoni Internet Start, illetve Otthoni Internet 50 sebességértékeivel.”

Az eljárás alá vont nyilatkozata

50. Az eljárás alá vont tájékoztatása szerint 3155 magyarországi településből⁵⁴ 2018. februárban [ÜZLETI TITOK], 2018. áprilisban [ÜZLETI TITOK].⁵⁵

51. A Telekom előadta, hogy a kommunikációs üzenetekben kiemelt figyelmet fordított arra, hogy az Otthoni internet 2000 díjcsomag kommunikációja során minden esetben egyértelmű legyen a fogyasztónak az, hogy a sebesség csak több eszköz egyidejű használata mellett, együttesen érhető el.⁵⁶

52. Az eljárás alá vont hivatkozott továbbá a <https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/internet/otthoni/otthoni-internet-2000> oldalon megjelenő alábbi tájékoztatásra is:⁵⁷

„A 2000 Mbit/s kínált letöltési sebességnek teljes kihasználása több eszköz (pl. notebook, tablet, okostelefon) egyidejű vezetékes vagy vezeték nélküli kapcsolódásával lehetséges, amennyiben a végfelhasználói eszközök a szükséges rendszerkövetelményeknek megfelelnek.¹

¹A 2000Mbit/s szolgáltatás maximálisan kínált feltöltési sebességének teljes kihasználása egy eszközzel is lehetséges a GE-s interfészen keresztül – amennyiben olyan eszközzel rendelkezik az Előfizető, amelybe 2 db Ethernet kábelt lehet csatlakoztatni és az eszköz képes a 2 db Ethernet porton érkező

⁵⁴ http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_wdsd005b.html

⁵⁵ Az eljárás alá vont VJ/24-5/2018. számú beadványa 3.a és 3.b mellékleteként csatolta [ÜZLETI TITOK].

⁵⁶ VJ/24-5/2018.

⁵⁷ VJ/24-5/2018.

*sebességet összeadva kezelni, valamint amennyiben a végfelhasználói eszköz a szükséges rendszerkövetelményeknek megfelel.*⁵⁸

53. A Telekom előadta, hogy az Otthoni internet 1000 díjsomagnak speciális feltételei nincsenek, de a Telekom elhelyezett az otthoni internet csomagok *Gyakori kérdések* oldalán egy több kérdést és válaszokat is tartalmazó tájékoztatót,⁵⁹ amely az internet sebességekkel, eszközökkel, ezek elhelyezésével kapcsolatosan tartalmaz részletes tudnivalókat.⁶⁰

Honlapi tájékoztatások

54. A vizsgált időszakban az 1000 Mbit/s-os otthoni internet szolgáltatás kapcsán a https://www.telekom.hu/lakossagi/ugyintezes/gyakori-kerdesek/otthoni_internet_1000 oldalon az alábbi tájékoztató volt olvasható:⁶¹

„Net L 1000/1000 előfizetéssel mindig a rendelkezésemre áll az 1000 Mbit/s sebesség?

Nem, a Net L 1000/1000 csomag a kínált 1000 Mbit/s-os letöltési sebességével a lehetőségét teremti meg annak, hogy megfelelő eszközzel, vezetéken az internetre csatlakozva megközelítőleg 1000 Mbit/s-os sebességet érhesz el.

A ténylegesen elérhető sebességet azonban az alábbi tényezők is befolyásolhatják:

- *a digitális elosztóhoz (ONT) csatlakoztatott végfelhasználói eszköz (számítógép, telefon, stb.) típusa, tudása,*
- *vezetéssel vagy vezeték nélkül csatlakozol-e az internethez,*
- *vezetékes csatlakozás esetén milyen ethernet kábelt használsz,*
- *vezeték nélküli csatlakozás esetén milyen szabvánnyal és képességekkel (pl. milyen antennarendszer) működő routeren keresztül használod az internetet,*
- *egyidejűleg párhuzamosan hány eszközzel csatlakozol az internetre.”*

„Mitől függ az általam elérhető, tényleges internetsebesség?

Az, hogy ténylegesen mekkora sebességet tudsz mérni a Net L 1000/1000 csomaggal, függ:

- *a Digitális Elosztóhoz (ONT) csatlakoztatott végfelhasználói eszköz (számítógép, telefon, stb.) típusától, tudásától,*
- *vezetéssel vagy vezeték nélkül csatlakozol-e az internethez,*
- *vezetékes csatlakozás esetén milyen ethernet kábelt használsz,*
- *vezeték nélküli csatlakozás esetén milyen szabvánnyal és képességekkel (pl. milyen antennarendszer) működő routeren keresztül használod az internetet,*
- *egyidejűleg párhuzamosan hány eszközzel csatlakozol az internetre.”*

„Számítógéppel vezetéken keresztül csatlakozva milyen követelmények kellene ahhoz, hogy elérjem az 1000 Mbit/s sebességet?

PC követelmények:

- *Processzor: Intel i5 vagy e feletti*
- *Operációs rendszer (OS): Windows, Linux, MacOS*
- *Memória: 4GB*
- *Háttértár: SSD*
- *Hálózati kártya (NIC): Gigabit Ethernet*
- *Ethernet kábel: Cat5e/Cat6*
- *Gigabites router (opcionális)*

⁵⁸ VJ/24-16/2018. 4.c. melléklet

⁵⁹ https://www.telekom.hu/lakossagi/ugyintezes/gyakori-kerdesek/otthoni_internet_1000

⁶⁰ VJ/24-5/2018.

⁶¹ VJ/24-22/2018. 2. számú melléklet, VJ/24-33/2018.

A GE-es interfész fizikai korlátja miatt az 1Gbit/szolgáltatás maximálisan kínált sebességének teljes kihasználása több eszköz egyidejű vezetékes vagy vezeték nélküli kapcsolódásával lehetséges.”

„Ha több eszközzel csatlakozom párhuzamosan az internetre, akkor eszközönként is elérhetem egyidejűleg az 1000 Mbit/s sebességet?

Nem, több eszköz csatlakozása esetén a rendelkezésre álló sávszélesség is osztódik az eszközök közt. A több eszköz együttesen azonban elérheti az 1000 Mbit/s letöltési sebességet, amennyiben a szükséges rendszerkövetelményeknek megfelelnek.”

„A garantált sebességek mindig a rendelkezésemre állnak?

Abban az esetben, ha vezetéken keresztül csatlakozunk az internethez, és a végfelhasználói eszközzel, illetve kábellel kapcsolatos rendszerkövetelmények biztosítottak, úgy a garantált le-és feltöltési értékek minden esetben a rendelkezésre állnak.”

55. A 2000 Mbit/s-os csomagra is irányadóak⁶² a fentiek a vizsgált időszakban az alábbi kiegészítéssel:⁶³

„A kínált 2000 Mbit/s sebesség jól hangzik, de hogyan érhetem el?

A Net XL 2000/1000 díjcsomagot egy olyan digitális elosztóval (ONT) létesítjük, melynek 4 db ethernet portja van, illetve az AC-szabványon alapuló Wi-Fi képessége. Egy ethernet porton, vezetékkel csatlakozva megközelítőleg maximum 1000 Mbit/s sebesség érhető el, míg Wi-Fi-n csatlakozva kb. 650-700 Mbit/s, abban az esetben, ha a csatlakozáshoz használt kábel, illetve a fogadó eszköz a szükséges rendszerkövetelményeket teljesíti. Így a maximális 2000 Mbit/s sebességet legalább 2 porton keresztül párhuzamos használatlal érhető el, ahol a sebességek összeadódnak.”

„Létezik olyan eszköz, amivel önmagában, másik eszköz párhuzamos használata nélkül is ki tudok mérni 2000 Mbit/s sebességet?

Igen, léteznek olyan számítógépek, melyekkel egyszerre két kábellel, két ethernet portra lehet csatlakozni, és képes arra, hogy a portonként biztosított sebességet aggregálja. Ezek elterjedtsége azonban még nem jellemző, ezért olyan felhasználáshoz ajánljuk a Net XL 2000/1000 csomagunkat, ahol egyszerre többen, több eszközzel használják az internetet akár kábelen, akár vezeték nélkül csatlakozva, így a maximális 2000 Mbit/s sebesség megosztása esetén is elegendő sávszélesség juthat az egyes eszközökre.”

„A Giga Wi-Fi azt jelenti, hogy vezeték nélkül csatlakozva is gigabit feletti sebességgel tudok netezni, akár egyetlen eszközzel is? Gyorsabb lesz, mint ha kábellel csatlakoznék?

A csomaghoz biztosított Digitális Elosztó (ONT) 3x3-as AC-szabványú Wi-Fi-képességgel rendelkezik. Az 5 GHz-et használó AC szabvány maximum 1,3 Gbit/s sebességet tud elérni, ami gyakorlatban - a válaszcsonagok miatt pl. egy speedtest-en történő sebesség ellenőrzés során - azt jelenti, hogy maximum kb. 650-700Mbit/s sebesség mérhető ki. Természetesen a Wi-Fi-n kimérhető sebesség is több dolog függvénye, többek közt függ az egyszerre csatlakoztatott eszközök számától, az ONT és a kliens oldali eszköz közti távolságtól, illetve a kliens oldali eszközben lévő Wi-Fi képességtől is.”

56. Továbbá a 2000 Mbit/s-os otthoni internet szolgáltatás kapcsán a következő tájékoztatás volt olvasható az adott oldal közepén:⁶⁴

„A család minden tagjának

Csatlakozz akár több eszközzel vezetéken vagy anélkül az otthoni internethez és használd ki a nagy sebességet! Akár az egész család böngészhet, letölthet, nézhet IPTV-t, videót, hiszen a sebesség többé nem akadály.”

„Giga sebességhez giga Wi-Fi

Vezeték nélküli eszközeid (okostelefon, tablet, notebook) használatához szupergyors wifit kínálunk. Internetezz akár több eszközön párhuzamosan, mi biztosítjuk a tökéletes élményt!”

⁶² VJ/24-22/2018.2. sz. melléklet, VJ/24-33/2018.

⁶³ https://www.telekom.hu/lakossagi/ugyintezes/gyakori-kerdesek/otthoni_internet_2000

⁶⁴ <https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/internet/otthoni/otthoni-internet-2000>

VI.

Az eljárás alá vont álláspontja

Az eljárás alá vont álláspontja a vizsgálati szakban

57. Az eljárás alá vont álláspontja⁶⁵ szerint a vizsgált kampány fő üzenete a szélessávú hálózat bővítésének eredményeképpen már elérhető szupergyors internet szolgáltatásra vonatkozik, – konkrét díjcsomagokra vonatkozó üzenet nélkül – amely hozzájárul a digitális tudatosság fejlesztéséhez. A Telekom a szélessávú fejlesztéseivel segíti ügyfeleit abban, hogy „előrelépve a mostba” egyre inkább kezdjék el használni az internetet és ezzel a digitálisan elérhető szolgáltatásokat. A kampányüzenetek általánosan tartalmazzák a kapcsolatos üzenetet, hogy a jó minőségű hálózat már a Telekom rendelkezésére áll, így ezek az üzenetek inkább tekinthetők image kampányüzenetnek. Emellett a konkrét szolgáltatásokat vagy díjcsomagokat tartalmazó kommunikációkban (pl. a 2000 Mbit/s kínált sebességű otthoni internet csomag) kifejezetten szerepel, hogy a kínált sebesség csak több eszköz egyidejű használatával, illetve, optikai hálózaton, műszaki felmérés függvényében érhető el.
58. A kampány kapcsán a Telekom előadta, hogy a hírközlési szektorban a vállalatok rendszerint kommunikálnak saját hálózatukról és azok teljesítményéről, mivel a fogyasztók számára szempont az elérhetőség, valamint a szolgáltatások rendelkezésre állása és minősége.⁶⁶ A megcélzott fogyasztói kör számára így a használt fogalmak nem újak és el tudják helyezni a Telekommal kapcsolatban, hogy mi az a hálózat.⁶⁷ A kampány fő célja bemutatni a Telekom hálózatfejlesztéseinek eredményeként rendelkezésre álló kiváló hálózatát, amellyel biztosítja, hogy az előfizetők hozzáférjenek a gyors internethez.⁶⁸
59. A Telekom előadta, hogy 2017-ben és 2018-ban is folytatta intenzív hálózatfejlesztését, 2018-ban egy év alatt 300.000 új optikai elérési kiépítést tervezte, az újonnan elért otthonok több mint 40%-ában gigabit-képes optikai hálózatot épített ki. 2018. februárban már összesen több mint 3 millió háztartásban volt elérhető a legalább 30 Mbit/s sebességű vezetékes szolgáltatás a Telekom hálózatán. Ebből 800.000 otthonban gigabit-képes optikai hálózat állt rendelkezésre, ahol az előfizetők igénybe vehetik az akár 2000 Mbit/s sebességű, több eszköz egyidejű használatával elérhető internetet.⁶⁹
60. A Telekom ismertette, hogy a szélessávú hálózat bővítése hozzájárul Magyarország digitális fejlesztéséhez, az országos szélessávú lefedettség megvalósulásához. A Telekom tapasztalatai alapján az újonnan bekapcsolt területeken élő ügyfelek rendkívül pozitívan fogadják a fejlesztést, valamint az új hálózaton elérhető termékeket és ajánlatokat, ami visszaigazolja a hálózatfejlesztés fontosságát.⁷⁰
61. A vezetékes hálózatfejlesztés mellett a mobilhálózat teljes országos kiépítésében is előbbre lépett a Telekom, hiszen nemrég bekapcsolta a 2700. magyarországi kistélepülést a 4G hálózatába. Ezzel a 4G mobilinternet már az ország lakosságának több mint 99%-a számára elérhető (külféren).⁷¹
62. A Telekom álláspontja szerint, inspiráló szolgáltatóként lehetővé teszi, hogy mindenki előre léphessen, és részesülhessen a digitális világ lehetőségeiből.⁷²

⁶⁵ VJ/24-4/2018., VJ/24-5/2018.

⁶⁶ VJ/24-5/2018.

⁶⁷ VJ/24-12/2018.

⁶⁸ VJ/24-5/2018.

⁶⁹ VJ/24-5/2018.

⁷⁰ VJ/24-5/2018.

⁷¹ VJ/24-5/2018.

⁷² VJ/24-5/2018.

63. A Telekom előadta, hogy a kampány fő célja bemutatni a Telekom kiváló hálózatát mellyel biztosítja, hogy mindenki hozzáférjen a gyors internethez bármikor, bárhol, bárhogyan. A Telekom inspiráló vezetőként lehetővé teszi, hogy mindenki előre léphessen és a digitális világ lehetőségeiből kivehesse a részét. Ezt azon a „maximális sebességű internet hálózatán” biztosítja, mely mind a mobil, mind a vezetékes hálózatra vonatkozik és az adott területen a Telekom hálózatán elérhető legmagasabb sebességre utal.⁷³
64. A Telekom álláspontja szerint a „maximális sebességű internet hálózat” állítás azt az üzenetet közvetíti a fogyasztóknak, hogy az adott helyen elérhető hálózaton a fogyasztó a hálózatból kihozható legnagyobb sebességet kapja. Ezt a kiválóságot a fogyasztók számára kívánta a Telekom értelmezhetővé tenni olyan kontextusban, ami számukra is fontos: gyorsaságot és az internetet hangsúlyozva. A Telekom előadta, hogy a „maximális sebességűvel” a korábbi teljesítményéhez képest fejezte ki azt, hogy kiemelt teljesítménnyel és szolgáltatásbiztonsággal bír a hálózat. Azért fejlesztik a hálózatukat, hogy az adott technológián elérhető legnagyobb sebességet ériék el (pl. optikán 2 Gbit/s), egy adott helyen az ott elérhető hálózat legnagyobb sebességét használhatja az ügyfél.⁷⁴
65. A Telekom előadása szerint a célzott fogyasztói kör a lakossági előfizetők köre.⁷⁵ Az internet sebességével összefüggő fogyasztói tudatossággal kapcsolatban az az eljárás alá vont álláspontja, hogy az utóbbi években jelentősen nőtt a fogyasztók tudatossági szintje. A 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 2012. január 1-jei hatálybalépése óta a kínált sáv szélességek kereskedelmi kommunikációjában szükséges feltüntetni a garantált értékeket is. A szolgáltatók kommunikációs aktivitásában tehát ezen időpontot követően ezek az értékek szerepelnek. Az infokommunikációs piacon elérhető szolgáltatások és az ezek igénybevételéhez szükséges/alkalmas eszközök gyors fejlődése szükségképpen magával hozta az eszközök szolgáltatás-igényével kapcsolatos ismeretek bővülését is. Az Európai Unió és Magyarország Kormányának digitális fejlődést támogató programjai (Szupergyors internet, Digitális jólét csomagok) szintén hozzájárulnak/hozzájárultak a lakossági szegmens digitális fogyasztói tudatosságának fejlődéséhez. Az NMHH tájékoztató programjai/oldalai szintén a fogyasztói tudatosság növelése érdekében működnek évek óta (TANTUSZ, szélessáv.net).⁷⁶
66. A Telekom előadta, hogy saját tapasztalata alapján a lakossági előfizetők célzottan keresik a digitálisan elérhető tartalmak élvezhető használatát lehetővé tevő sáv szélességeket, figyelemmel arra is, hogy a családokban egyre inkább tetten érhető trend az eszközök párhuzamos használata.⁷⁷

Az eljárás alá vont álláspontja a versenytanácsi szakban

67. Az eljáró versenytanács 2019. július 22-én a VJ/24-40/2018. számú irattal megküldte a VJ/24-37/2018. számú, az eljárás alá vont üzleti titkát tartalmazó vizsgálati jelentést⁷⁸ észrevételezés, illetve nyilatkozattétel céljából a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) 73. §-ának (3) bekezdése alapján. Az eljárás alá vont a megjelölt határidőben (2019. szeptember 9-ig) észrevételt nem nyújtott be.
68. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontjára (VJ/24-41/2018. számú irat) az eljárás alá vont a következő észrevételeket tette a VJ/24-46/2018. számú iratban.
69. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy nem ért egyet az eljáró versenytanács megállapításaival, a megfogalmazott fogyasztói percepció teljes mértékben életszerűtlen, miközben a vizsgált állítás nem képes megváltoztatni a fogyasztó üzleti döntését. A társaság vitatja továbbá a bírság alkalmazásának

⁷³ VJ/24-12/2018.

⁷⁴ VJ/24-12/2018.

⁷⁵ VJ/24-5/2018.

⁷⁶ VJ/24-5/2018.

⁷⁷ VJ/24-5/2018.

⁷⁸ A betekinhető jelentés száma: VJ/24-38/2018.

és kalkulációjának megalapozottságát is. A társaság úgy látja, hogy amennyiben az eljáró versenytanács a fogyasztók oldaláról bármiféle zavart azonosított volna a reklámállítás kapcsán, úgy annak nem az eljárás alá vont kommunikációja, hanem sokkal inkább a hírközlési szektorban jelentkező általános fogyasztói helyzet lehet a magyarázata.

70. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a vele szemben indított fogyasztóvédelmi eljárásokban még ilyen típusú üzenetet korábban nem vizsgált a Gazdasági Versenyhivatal. Jelen esetben ugyanis a reklámállítások sokkal inkább figyelemfelhívó jellegűek, mintsem tényszerűek, így a kampány üzenetét „le kell fordítani” a fogyasztó különböző szempontjait figyelembe véve, illetve adott esetben más-más fogyasztói percepció alakulhat ki a kommunikáció hatására. Ebből adódóan pedig (mivel a reklámállítás mindenkinek mást jelent), annak esetleges megtévesztésre való alkalmassága általános értelemben megkérdőjelezhető, valamint az ügyleti döntésekre gyakorolt közvetlen hatása is ennek mentén gyakorlatilag kizárható.
71. Az eljárás alá vont ebben a körben utalt az alacsony fogyasztói tudatosságra, aminek következtében megszokott, hogy a szolgáltatók rendszeresen kommunikálnak a szolgáltatásaik általános minőségéről és a tetemes befektetést igénylő hálózatfejlesztések eredményeiről. A hírközlési kampányok célja ennek fényében, hogy egyszerű reklámüzeneteket közvetítsen, amelyek nem tévesztendő össze egyes általánosnál tájékozottabb fogyasztóknak szánt tételes sebesség vagy egyéb hálózati technikai paraméter rétegüzeneteivel (a sebesség különböző szintjeinek pontos megítélése jellemzően nem elvárható még a racionálisan eljáró fogyasztótól sem). Ilyen kontextusban tehát a „maximális sebesség” fokozó jelzője pusztán azzal a fogyasztói elvárással találkozik, hogy a hálózat legyen „gyors”, lehetőleg „nagyon gyors”, de semmiképpen nem társítható hozzá (vagy még inkább nem vehető figyelembe a kifejezés helyett) a tételes elméleti maximum sebességértékek kommunikálása, amelynek létezéséről vagy akár csak mértékegységéről is limitált tudomással rendelkeznek a fogyasztók.
72. Az eljárás alá vont szerint továbbá a fogyasztói percepció azért is alakul másként, mivel a reklámállítás jelentése valójában sokkal általánosabb, a fogyasztói percepció pedig csak egyedileg azonosítható a kommunikáció teljes folyamának figyelembevételével. A „maximális” jelző használata ugyanis egy általános reklámiparági gyakorlat, aminek alátámasztására az eljárás alá vont számos példát csatolt. A maximális szó jelentése leginkább a jelzett szó „jó” minőségű vagy éppen „kiváló” voltára utalhat, amely ebben a kontextusban sem keverendő össze a „legjobbság” állításával.
73. A fogyasztó a „maximális” szóhoz fokozott pozitív tulajdonságot társít, azonban pl. egy maximális teljesítménnyel reklámozott mosóporról sem véli senki azt, hogy attól lennének az elképzelhető legtisztábbak a ruhák.
74. Az eljárás alá vont szerint továbbá a fogyasztói tudatosság hiányából valójában az következik, hogy az átlagfogyasztó jellemzően nem tudja technikai pontossággal értelmezni, hogy mit jelent az internetszolgáltatás sebessége, és azzal sincs tisztában, hogy annak egyáltalán létezik elméleti maximuma (annak pontos számértékéről nem is beszélve). A fogyasztók az internetszolgáltatás gyorsasága tekintetében azt tekintik lényegesnek, hogy milyen gyorsan töltenek be a honlapok, milyen gyorsan reagálnak az applikációk. Az átlagfogyasztó mindennapi internethasználat során nem tud különbséget tenni a 200 Mbit/s, a 800 Mbit/s-os vagy éppen 1000 Mbit/s-os internetgyorsaság között. Ebből adódóan pedig éppen a fogyasztói tudatosság hiánya cáfolja azt, hogy az átlagfogyasztó „maximális sebéségen” pontosan 300Mbit/s-ot, illetve 2000 Mbit/s-ot értene. Ezzel szemben a fogyasztók - a társaság tapasztalata szerint - jellemzően sem a Mbit/s mértékegységgel, sem a jellemző kínált vagy garantált maximum értékekkel nincsenek tisztában.
75. Az eljárás alá vont szerint a „maximális sebesség” állítást az átlagfogyasztó leginkább úgy értelmezheti, hogy az internetszolgáltatás a társaság hálózatából az adott helyen kihozható leggyorsabb

szolgáltatás. Az eljárás alá vont mindösszesen a gyorsaságot és a magas minőséget társította az internet szolgáltatással egyfajta figyelemfelhívásként, konkrét díjcsomagra való utalás nélkül.

76. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy álláspontja szerint reklámüzenetek kontextusa számít a szűk nyelvtani értelmezéssel szemben a jelen ügyben is. A vizsgált kampány főüzenete sem a sebességre fókuszált, hanem a „Most generáció” hirdetésére.
77. Az eljárás alá vont szerint a valódi fogyasztói percepció (miszerint a Telekom internet szolgáltatása nagyon gyors) önmagában kizárja, hogy a társaság az Fttv. 3. § (1) bekezdésébe ütköző kereskedelmi gyakorlatot folytatott volna. Az a tény ugyanis kétségtelen, illetve az eljárás során megfelelő dokumentációval alátámasztásra is került, hogy a Telekom által nyújtott internetszolgáltatások valóban nagyon gyorsak. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy az eljáró versenytanács a fogyasztói percepciót már nem alapozhatja pusztán intuitív alapokra a tényekkel és iparági gyakorlattal szemben.
78. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy nem piacelsőségi állításról van szó.
79. Az eljárás alá vont azt is részletesen ismertette, hogy álláspontja szerint a reklámállítás nem hív fel és nem is készlet ügyleti döntés meghozatalára. Utalt arra, hogy az eljáró versenytanács által felsorolt ügyleti döntések nem mindegyike minősül annak, ami kapcsán hivatkozott arra, hogy az Európai Unió joggyakorlat egyetlen esetben vizsgálja a szerződéskötést megelőző kereskedelmi gyakorlatot ügyleti döntésként, amely azonban szűkén értelmezendő: az ún. becsalógató hatás esetére. Jelen esetben azonban a becsalógató hatás kizárt.
80. Eljárás alá vont előadta továbbá, hogy az egyébként ügyleti döntésnek minősíthető esetekben is kizárt a megtévesztés, mivel a reklámállítás nem készítette a fogyasztókat az említett ügyleti döntések meghozatalára, így a jogsértés megállapítása is kizárt. Tekintettel arra, hogy a vezetékes és mobil hálózaton sebesség szempontjából eltérő szerződési feltételek és fogyasztói preferenciák érvényesülnek, így külön szükséges arra rávilágítani, hogy (i) vezetékes hálózatra való szerződéskötés során a fogyasztó az ügyleti döntése meghozataláig minden szükséges információt megkap, míg (ii) mobil hálózattal kapcsolatban - amellett, hogy szintén elérhető a teljes információs szint - az ügyleti döntésének meghozatala során a 4G hálózatok garantálta internetgyorsaság mellett az internet pontos sebessége már nem lényeges tényező (vagy nem ilyen módon releváns).
81. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a figyelemfelhívó kommunikáció esetében alacsonyabb információs szintet követel meg a bírósági gyakorlat. A Telekom otthoni internet csomagjai mind korlátlan adatmennyiséggel rendelkeznek, a különbség közöttük a biztosított sávszélesség, azaz az internetszolgáltatás sebessége. Ezért a díjcsomagokra vonatkozó (szóbeli és írásbeli) kommunikációkban szerepel a kínált és garantált sávszélesség közlése. Díjcsomag választás előtt pedig mind az üzletben, mind a honlapon a fogyasztónak generálásra kerül a lakóhelyén elérhető internetcsomag(ok) sebessége, enélkül szerződéskötés nem lehetséges.
82. Ebből adódóan kizárt, hogy a fogyasztó az ügyleti döntésének meghozatalakor ne legyen tisztában az általa preferált szolgáltatás Mbit/s-os pontosságú sebességével, hiszen konkrétan ez határozza meg a választott csomagot, így a megtévesztés hatására hozott ügyleti döntés még abban az esetben is kizárt, ha eredetileg a 2000 Mbit/s reményében lépett volna be az üzletbe. Megjegyzendő továbbá, hogy az alacsony fogyasztói tudatosság ellenére azzal a ténnyel a racionálisan eljáró fogyasztó mára már tisztában van, hogy minden esetben a lakóhely és egyéb sajátos paraméterek függvénye az adott helyen elérhető sávszélesség.
83. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy a fogyasztó számára mobildíjcsomag választása során 4G hálózati szabványon nem a mobilinternet Mbit/s-os értékben kifejezett pontos sebessége a döntő tényező. Az ügyleti döntését ugyanis a biztosított adatmennyiség és a 4G hálózat lefedettsége alapján hozza meg. Tehát a mobilinternetelési szokások alapján a fő kérdése a fogyasztónak az, hogy mennyit internetezhet, és hogy van-e a lakóhelyén/tartózkodási helyén 4G hálózat. A 4G hálózat

teljesítőképessége miatt ugyanis irreleváns számára, hogy a gyors betöltés éppen számszakilag hány Mbit/s-on történik, a 4G hálózat elérhetősége jelenti a garanciát, amely tekintetében a társaság lefedettsége adottnak tekinthető.

84. Az eljárás alá vont szerint levonható az a következtetés, hogy az állítás következtében fogyasztói kár bekövetkezése fogalmilag kizárt, a fogyasztó ugyanis a szerződés megkötésekor, fenntartásakor és megváltoztatásakor az ügyleti döntéséhez szükséges információk (adott esetben sebesség, adott esetben 4G lefedettség vagy adatmennyiség) birtokában van.

85. Az eljárás alá vont kifogásolta a tervezett bírság összegét is:

- indokoltnak tartotta a kiinduló összeg újraszámítását és csökkentését (figyelemmel arra, hogy 18 reklám közül csupán hét olyan volt, amelynél a négy reklámállításból az egyik a „maximális sebesség” volt, a többi több, mint négy reklámállítást tartalmazott, így a „maximális sebesség” üzenet ezekben annyira marginálisnak tekinthető, hogy a fogyasztói percepcióra semmilyen hatással sem lehet),
- az eljárás alá vont vitatta az eljáró versenytanács által hivatkozott súlyosító körülményeket, különös figyelemmel arra, hogy az iparágban szokásos hosszúságú kampányról volt szó,
- az eljárás alá vont kérte enyhítő körülményként figyelembe venni, hogy
 - az állításnak semmilyen káros hatása nem volt a fogyasztói magatartásra,
 - a kampány rövid ideig, két hónapig volt elérhető,
 - az állítás a teljes kereskedelmi kommunikáció üzenetéhez képest csupán marginális volt,
 - az eljárás alá vont a kommunikációt jelen eljárás megindítása következtében abbahagyta,
 - [ÜZLETI TITOK].

86. Az eljárás alá vont előadta továbbá a korrekciós tényezők kapcsán, hogy a VJ/4/2018. számú eljárás vonatkozásában a társaság nem minősülhet visszaesőnek,⁷⁹ ahogyan a VJ/19/2014. számú ügy tekintetében sem, mivel az az eljárás más jogalapon, azaz az üzletfelek megtévesztése tekintetében állapított meg jogsértést.

87. [ÜZLETI TITOK].

88. [ÜZLETI TITOK].

89. [ÜZLETI TITOK].

90. [ÜZLETI TITOK].

91. [ÜZLETI TITOK].

92. [ÜZLETI TITOK].

93. Az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárásban tartott – részben zárt – tárgyaláson⁸⁰ a fentieket fenntartotta, azokat hangsúlyokkal megismételte, [ÜZLETI TITOK].

94. Maximális sebesség értelmezése kapcsán, az eljáró versenytanács azon kérdésére, hogy mit jelent a nagyon gyors sebesség, az eljárás alá vont előadta, hogy [ÜZLETI TITOK].

95. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá a tárgyaláson, [ÜZLETI TITOK].

⁷⁹ Az eljáró versenytanács egyetért ezen előadással.

⁸⁰ VJ/24-49/2018. számú jegyzőkönyv

96. [ÜZLETI TITOK].
97. [ÜZLETI TITOK].
98. [ÜZLETI TITOK].
99. [ÜZLETI TITOK].
100. [ÜZLETI TITOK].
101. [ÜZLETI TITOK].
102. [ÜZLETI TITOK].
103. [ÜZLETI TITOK].
104. [ÜZLETI TITOK].
105. [ÜZLETI TITOK].
106. [ÜZLETI TITOK].
107. [ÜZLETI TITOK].

VI.

Jogsabályi háttér

Az Fttv. releváns rendelkezései

108. 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.
109. Az Fttv. 2. §-ának
 - a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
 - h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
110. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.
111. Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
112. Az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontja értelmében 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 áru lényeges jellemzője tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

113. Az Fttv. 14. §-a értelmében 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 Tpv. releváns rendelkezései

114. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni. A Tpv. 95/F. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásban a Tpv.-nek az eljárás megindításakor (2018. július 4-én) hatályos eljárási rendelkezéseit kell alkalmazni.

115. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének

f) pontja alapján megállapítja a jogsértés tényét,

i) pontja alapján jogsértés megállapítása esetén kötelezettséget ír elő,

k) pontja alapján bírságot szab ki.

116. A Tpv. 78. § (1) bekezdésének a) pontja értelmében az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) pont alapján 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 vállalkozások társulásával szemben kiszabott bírság összege legfeljebb a tagvállalkozások előző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet.

117. A Tpv. 78. § (2) bekezdés 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.

118. A Tpv. 78. § (3) bekezdés 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.

Az Ákr. releváns rendelkezése

119. A Tpv. 46. § (1) bekezdése szerint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban akkor kell alkalmazni, ha azt a törvény kifejezetten előírja.

VII.

A vizsgált magatartás értékelése

Hatály, hatáskör és illetékesség

120. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat tartalma és megjelenési jellemzői, valamint az eljárás alá vont nyilatkozata alapján megállapítható, hogy a kommunikáció – az Fttv. 2. § a) pontja szerinti – természetes személy fogyasztókat célozott, így a tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók.

121. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
122. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozás kereskedelmi gyakorlatát többek között országos csatornán közzétett televíziós reklám, rádió reklám, valamint online eszközök alkalmazásával valósította meg. Így az Fttv. 11. § (2) bekezdés a) pontjára is figyelemmel az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.
123. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 45. § állapítja meg.

Az eljárás alá vont felelőssége

124. Az Fttv. az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának. Az Fttv. értelmében elsődlegesen azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll. Általánosságban elmondható, hogy a vállalkozások - a piac működési logikája szerint - szolgáltatásaikat ellenszolgáltatás fejében nyújtják, így anyagi érdeke fűződhet a kereskedelmi gyakorlathoz.
125. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
126. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen esetben a Telekom felelőssége megállapítható, tekintettel arra, hogy az internet, illetve általában a hálózathoz köthető szolgáltatások értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében állt, mivel abból bevétele származott a vizsgált időszakban.

Érintett fogyasztó, célcsoport

127. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett fogyasztók azon természetes személyek, akik mobil- vagy vezetékes internet szolgáltatást vesznek igénybe vagy kívánnak igénybe venni. Az érintett fogyasztói célcsoportba tartoznak a Telekom már meglévő és lehetséges új ügyfelei is.
128. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben a kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók között nem azonosítható koruk, hiszekenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott csoport, illetve speciális tudás vagy magasabb tudatossági szint sem várható el a fogyasztóktól, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése szerint az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Az ügyleti döntés és az ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasság

129. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. 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.
130. A jelen ügyben értékelt kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban is többféle ügyleti döntés képzelhető el annak függvényében, hogy az adott fogyasztó éppen milyen keresleti jellemzőkkel rendelkezik az érintett piacon (a fogyasztó lehet az eljárás alá vont ügyfele vagy nem ügyfele, rendelkezik prepaid vagy postpaid, hűségnyilatkozatos vagy anélküli mobilinternet vagy otthoni

internet előfizetéssel, felmerült már benne az igény ezen szolgáltatások megrendelésére vagy éppen lemondására, módosítására stb.). A vizsgált reklámok hatására a fogyasztó dönthet úgy, hogy

- igénybe veszi a Telekom által nyújtott internet szolgáltatást, szerződést köt a szolgáltatóval akár mobil-, akár otthoni internet szolgáltatásra,
- díjcsomagot vált vagy éppen nem módosítja azt,
- elhalasztja a szolgáltatóváltásra vonatkozó ügyleti döntését,
- fenntartja szerződéses viszonyát, illetve növeli a szolgáltató vagy annak szolgáltatása felé tanúsított bizalmát.

131. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a Telekom kommunikációi alkalmasak a fogyasztók fenti típusú ügyleti döntéseinek a befolyásolására, hiszen az internet sebessége (a szolgáltatások elérhetősége és gyorsasága) kétséget kizáróan lényeges szerepet tölt be a fogyasztók választásában, a kedvező jellemzőről szóló üzenet alkalmas a fogyasztói figyelem felkeltésére. A fogyasztók tisztában vannak azzal, hogy a jó felhasználói élményhez, zenehallgatáshoz, videó nézéshez, letöltéshez, megosztásokhoz elengedhetetlen a gyors internet (akkor is, ha a Mbit/s-os értékek fogalmával nincsenek tisztában). Továbbá a felhasználók egyre több élményt akarnak megosztani másokkal, dokumentumokat, videókat feltölteni, melyekhez a nagy sebességű internet szintén elengedhetetlen.

132. Az eljárás alá vont által benyújtott brief, a kereskedelmi gyakorlat tartalma, az abban kiemelt, hálózati teljesítményre vonatkozó állítás, a 4G hálózaton forgalmazott adatmennyiség növekedése, valamint az NMHH által előadottak is alátámasztják, hogy a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására egyértelműen alkalmas lehet az internet szolgáltatás (maximális) sebességére vonatkozó állítás (akár az általánosabb, hosszabb távon érvényesülő image-hatás révén is, hiszen az állítás hat a fogyasztói lojalitásra és a brand megítélésre is).

A kereskedelmi gyakorlat összhatása

133. A megtévesztés tényállása körében az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontja alapján

- egyrészt azt kell értékelni, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az áru lényeges jellemzője tekintetében valótlan információt tartalmazott-e, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenített-e meg, hogy az megtévesztette, vagy alkalmas volt arra, hogy megtévesztesse a fogyasztót,
- másrészt azt, hogy ez a megtévesztő magatartás alkalmas volt-e arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

134. A jelen ügyben mindenekelőtt azonban azt kell értékelni, hogy mit sugallt az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata a fogyasztóknak. A vizsgált kereskedelmi gyakorlatban az eljárás alá vont pl. az alábbi módokon utalt a maximális sebességre:

- *A MOST Generációjának szupergyors internetre van szüksége, hogy a legtöbbet hozzuk ki magunkból. A Telekom hálózataival a maximális sebesség itt van a kezünkben...*
- *... hozd ki a legtöbbet a szupergyors internetből. Próbáld ki a Telekom maximális sebességű hálózatát úton és otthon.*
- *A Most lehetőségeiből mindenki részesülhet. Ehhez a Telekom maximális sebességű internethálózata már itt van a kezünkben...*
- *a java csak most jön. Maximális sebesség.*
- *szupergyors internetre van szükségünk. Próbáld ki Magenta 1-esként a Telekom maximális sebességű hálózatát úton és otthon...*

- *Egyszerre több készüléken netezünk és ehhez szupergyors internetre van szükségünk. Próbáld ki a Telekom maximális sebességű hálózatát.*
- *Telefonálj és internetezz a Telekom maximális sebességű hálózatán*
- *Maximális sebesség a Telekom hálózatán. Úton és otthon*
- *Csatlakozzon a Telekom maximális sebességű hálózatához!*
- *Lépj előre a Mostba maximális sebességű internethálózatunkon!*
- *Lépj előre a mostba! Maximális sebesség a Telekom hálózatán, úton és otthon...*

135. Az eljáró versenytanács szerint a fenti állítások azt az üzenetet fogalmazzák meg, hogy a gyors internetezés számos, mindennapi vagy éppen újszerű szolgáltatás, az újabbnál-újabb lehetőségek igénybevételéhez elengedhetetlen, ezért érdemes az eljárás alá vont hálózatát használni, hiszen az eljárás alá vont a lehető legnagyobb sebességet biztosítja számunkra a hálózatán.

136. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban az volt vizsgálendő, hogy az eljárás alá vont vállalkozás 2018. február 1. és március 31. között

- a „Most generáció” kampánya keretében alkalmazott kommunikációs eszközein azt a látszatot keltette-e, hogy az általa kínált maximális sebességű (mobil és otthoni) internethálózat bármely fogyasztó, azaz mindenki számára bárhol, bármikor elérhető,
- mit jelenthet a fogyasztó számára a maximális sebesség a hálózatok esetében,
- ehhez képest milyen sebességű hálózatot biztosít az eljárás alá vont a fogyasztók számára.

137. Figyelemmel arra, hogy a maximális sebességű hálózatra való utalás mellett az eljárás alá vont a kereskedelmi gyakorlat főszövegében semmilyen korlátozó kitételt nem alkalmazott, azaz nem utalt elérési korlátokra még a konkrét ajánlatok esetében sem, így a fogyasztók – alappal – nem gondoltak arra, hogy a maximális sebesség elérése feltételekhez lehet kötött. A kereskedelmi gyakorlat értékelése szempontjából továbbá annak van alapvetően jelentősége a jelen ügyben, hogy a fogyasztók mit értettek a maximális sebességű hálózat alatt és ehhez képest az eljárás alá vont milyen sebességű hálózatot biztosított a fogyasztóknak.

138. A magyar értelmező kéziszótár (és a mindennapi szóhasználat szerint) a maximális melléknév jelentése⁸¹ a lehető vagy az elérhető legnagyobb, legtöbb, illetve legmagasabb (fokú, mértékű, számú). Amennyiben a jelző olyan jellemző mellett jelenik meg, amely egy számszerűen értelmezhető fizikai mennyiség, akkor ez nem tekinthető pusztán egy általános, megfelelésre vagy magas minőségre való utalásnak. A maximális sebességű hálózat tehát kétségtelenül a technikailag elérhető leggyorsabb hálózatot jelenti, amelynél gyorsabbat, nagyobb sebességűt sem az eljárás alá vont, sem versenytársai nem biztosíthatnak a fogyasztóknak (csak azonos sebességűt vagy kedvezőtlenebbet) aktuálisan. Figyelemmel arra, hogy a fogyasztók többsége nem tudja, hogy egyes hálózatokon aktuálisan mely sebesség, azaz milyen értékek jelenthetik a legmagasabb sebességet, így a potenciálisan (műszakilag) az adott hálózaton elérhető, valaha is hallott/látott/tapasztalt legnagyobb értékre gondolhatnak. Egyébiránt a fogyasztó (bízva a vállalkozások felelős működésében) azt várja el a piaci szereplőktől, hogy megfelelő minőséget biztosítsanak, megfelelő színvonalon kínáljanak termékeket, így amennyiben egy termékjellemző megjelenik egy kampányban, az legyen előnyös (nem pedig pusztán szokásos, elvártan magas színvonalú).

139. Az eljárás alá vont szerint a kampányüzenetek általánosan tartalmazzák azzal kapcsolatos üzenetet, hogy a jó minőségű hálózat már a Telekom rendelkezésére áll, így ezek az üzenetek inkább tekinthetők image kampányüzenetnek. Az eljáró versenytanács szerint azonban nem pusztán a jó, kiemelkedő

⁸¹ <https://mek.oszk.hu/adatbazis/magyar-nyelv-ertelmezo-szotara/kereses.php?kereses=maxim%C3%A1lis>

minőségű szolgáltatás („*szupergyors internet*”) jelenik meg a kereskedelmi gyakorlatban, hanem egy konkrét, kategórikus üzenet, a lehető legjobb szerepel a kommunikációban a maximális szó használata révén. Így az eljárás alá vont által közvetített kép valójában nem a jó minőségű hálózatról szól, hanem a műszailag elképzelhető, de egyben aktuálisan is a legjobbról (a maximális sebességűről), amely bárki által bárhol, bármikor („*úton és otthon is*”) elérhető.

140. Nem vitatja az eljáró versenytanács, hogy általános, image hatása is lehet a reklámnak, hiszen (készülék- és csomagajánlatok hiányában, illetve attól függetlenül) azon állítás, hogy az eljárás alá vont hálózata a leggyorsabb, alkalmas lehet arra, hogy hosszabb távon is azon képet erősítse a fogyasztókban, hogy az eljárás alá vont – fejlesztéseinek köszönhetően – a műszakilag elérhető leggyorsabb hálózatot biztosítja (nemcsak pillantányilag, hanem általában). Tehát ugyan tényszerűen megállapítható, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat jelentős részben komplexebb, az eljárás alá vont eredményeit, fejlesztéseit is bemutató image reklám, azonban tartalmaz egy konkrétabb, de ezzel együtt általános, minden ügyfélre irányadó üzenetet is: az eljárás alá vont hálózatán maximális sebesség érhető el (és nem pedig egyes fogyasztó számára vagy bizonyos körülmények között).

141. A fenti értelmezést, illetve a befolyásolásra való alkalmasságot erősíti meg a reklámügynökségi brief is, mely szerint „[ÜZLETI TITOK].” A kommunikációs üzenetet (azaz az általános jó minőség üzenetét meghaladó, valamely tekintetben kiemelkedő, egyedülálló teljesítmény üzenetét) erősíti a brief azon megfogalmazása is, hogy „[ÜZLETI TITOK].”

142. A Telekom álláspontja szerint a „maximális sebességű internet hálózat” állítás azt az üzenetet közvetíti a fogyasztóknak, hogy az adott helyen elérhető hálózaton a fogyasztó a hálózathoz kihozható legnagyobb sebességet kapja, valamint a korábbi teljesítményéhez képest fejezte ki azt, hogy kiemelt teljesítménnyel és szolgáltatásbiztonsággal bír a hálózat. A reklámügynökségi brief szerint azonban a vizsgált állítás „[ÜZLETI TITOK]” a fogyasztó számára, azaz a vizsgált kategórikus jelző használata egyértelműen azt az üzenetet hordozza magában, hogy a Telekom hálózatán mindig, mindenhol elérhető a maximális sebesség, így akkor dönt jól, ha a Telekom hálózatát választja.

143. A tájékoztatások értékelése során a reklámok összüzenetét is szükséges figyelembe venni, így az előbbiekre is tekintettel a reklámok nem csupán a Telekom hálózatából (és általánosságban, bárkinek a hálózatából) kihozható legjobb, műszakilag elérhető legmagasabb sebességre utalnak, hanem arra, hogy ez a „leggyorsabb, legmagasabb sebesség” mindenki számára mindenhol elérhető. Az alábbi, használatra ösztönző és a címzett fogyasztói kör jellegére, illetve nagyságára utaló kifejezések erősítik az utóbbi értelmezést:

- „*Használd ki a most lehetőségeit, és hozd ki a legtöbbet a szupergyors internetből!*”,
- „*Próbáld ki...*”,
- „*Úton és otthon*”,
- „*Mi vagyunk a most generáció, akikhez bárki csatlakozhat*”,
- „*A Most lehetőségeiből mindenki részesülhet*”,
- „*... mindenhol szupergyors internetre van szükségünk.*”

A megtévesztés mibenléte

144. Annak megítélése körében, hogy a fenti kommunikációs üzenet valós vagy valótlan, esetleg valós, de megtévesztésre alkalmas volt-e, az vizsgálendő, hogy az eljárás alá vont hálózatán a maximális sebesség értékek – a kommunikációk előzőek szerinti üzenetével összhangban – valóban mindenhol és mindenki számára elérhetőek voltak-e.

145. Az ágazati szabályok alapján kétféle (számadattal is meghatározott) sebesség (a kínált és a garantált) kommunikációjával találkozhatnak a fogyasztók (pl. a szerződéskötési folyamatban vagy az egyes csomagok tartalmáról szóló tájékoztatókban), azonban – ahogyan arra mind az NMHH (az értelmes laikus fogyasztóknak nagyon kevés tudásuk és tapasztalatuk van a technológiai, műszaki paraméterekkel, az előfizetéseikre vonatkozó pontos adatokkal, a fogalmakkal, a szakterminusok pontos tartalmával kapcsolatban), mind a brief („[ÜZLETI TITOK]”) is utalt, a maximális sebesség állításra a fogyasztók előtt valószínűleg nem konkrét sebességértékek ugranak be, hanem az, hogy az eljárás alá vont általánosan, az elérhető technológiai színvonal mellett a leggyorsabb internetet nyújtja, bárhol, bárkinek.
146. Szintén ebben a körben említendő, hogy a jellemző használatra tekintettel is a letöltési sebesség értelmezésének van a jelen ügyben elsődleges jelentősége (azzal együtt, hogy az értékelés és a magatartás megítélése a feltöltési sebességek esetében is teljesen azonos).
147. A kínált és a garantált sebességek közötti különbségnek azonban az igazolás körében jelentősége van: mivel a maximális sebesség alatt a fogyasztó nem a garantált, azaz a biztosan elérhető (egyes esetekben 0 vagy ahhoz közeli értékű) sebességet gondolja, hanem a technológiailag elérhető legmagasabb értéket, így az eljárás alá vont által kínált (azaz ekként legmagasabbként ténylegesként megfogható) sebesség értékek általános elérésének igazolására van szükség. Ezen maximális letöltési sebességek pedig a jelen versenyfelügyeleti eljárásban – figyelemmel az eljárás alá vont saját hálózatán nyújtott csomagok paramétereire és a versenytársak kínálatára – a mobilinternet esetén a 300 Mbit/s, az otthoni internet esetén a 2000 Mbit/s (függetlenül attól, hogy a számszerű értékekkel a fogyasztó tisztában van-e vagy sem).
148. Az eljáró versenytanács ebben a körben utal arra is, hogy nem az ágazati szabályoknak megfelelő kommunikációt kifogásolja azáltal, hogy az egyes fogyasztóra nézve fogalmazza meg a szolgáltatás sebességével kapcsolatos állítás értelmezését, hanem azt sérelmezi, hogy miközben a hálózatán technológiailag egyébként elérhető maximális sebesség csak egy elméleti érték, addig kereskedelmi gyakorlatában a maximális sebességre általánosságban – csatlakozásra és használatra ösztönözve – utal.

A maximális sebesség kérdése a mobilinternet esetében

149. A mobilinternet esetében megállapítható, hogy a 300 Mbit/s-os sebesség a kínált (elméleti) letöltési sebességet jelenti, ugyanakkor a garantált letöltési sebesség LTE (4G) hálózaton 0 Mbit/s, melyet a szolgáltatás célértékei is alátámasztanak. A vizsgált kommunikációkban a „maximális sebesség” állítás tehát közvetve a 300 Mbit/s-os letöltési sebességre utal (akkor is, ha ez az érték nincs a fogyasztók fejében), ugyanakkor ez az érték valójában csak egy elméleti sebességet jelent, mely a fogyasztók által nem lesz elérhető sem az eljárás alá vont nyilatkozata, sem az NMHH tájékoztatása szerint.
- Tehát mivel a fogyasztó a szolgáltatás sebessége kapcsán nem egy konkrét számra gondol a „maximális” szó hallatán, hanem arra, hogy az a hálózathoz kihozható legjobb, a Telekomnak nem azt kell igazolnia, hogy a kínált le/feltöltési sebesség bárhol és bármikor elérhető, hanem azt, hogy az adott szolgáltatásból kihozható legjobb eredmény bárhol, bármikor, bárkinek elérhető. Ez a helyzet azonban a rendelkezésre álló adatok alapján nem igazolható.
150. Azon túlmenően, hogy a 300Mbit/s-os sebesség egy elméleti maximumot jelent, szükséges megjegyezni, hogy a le- és feltöltési sebességet, illetve a hálózat megfelelő elérhetőségét számos egyedi körülmény is befolyásolja, amit az eljárás alá vont által benyújtott azon adatok is alátámasztanak, hogy mérőautós mérések alapján az átlagsebesség [ÜZLETI TITOK] Mbit/s, az elért maximális sebesség pedig [ÜZLETI TITOK] Mbit/s volt. Kiemelendő, hogy Budapesten a 300 Mbit/s-os elméleti sebesség sem volt biztosított, csupán 225 Mbit/s.
151. Az eljárás alá vont által benyújtott adatok alapján megállapítható, hogy ez az elméleti 300 Mbit/s-os letöltési sebesség, azaz a 4G+ szolgáltatás is csak a magyarországi települések kb. [ÜZLETI

TITOK]% -a esetében volt elérhető a vizsgált időszakban (3155 magyarországi településből⁸² kb. [ÜZLETI TITOK] esetében).

152. Az eljárás alá vont által benyújtott adatokból megállapítható továbbá, hogy [ÜZLETI TITOK].
153. 2018 februárjában és márciusában a prepaid díjcsomaggal rendelkező fogyasztók kb. [ÜZLETI TITOK]% -a rendelkezett olyan csomaggal, mellyel elérhető volt az elméleti 300 Mbit/s-os sebesség az eljárás alá vont adatai alapján. Így a prepaid előfizetők jelentős része díjcsomagjából fakadóan eleve nem érthette el a kommunikációban szereplő (elvi) maximális sebességet, illetve ha váltani kívánt volna a kommunikáció hatására egy másik prepaid díjcsomagra, nem tudott volna olyat választani, amellyel eléri azt. Továbbá az új prepaid ügyfelek számára sem kínált a Telekom olyan díjcsomagokat, mellyel a reklámozott maximális sebességű internetet használhatták volna.
154. A vizsgált időszakban a postpaid díjcsomaggal rendelkező fogyasztók [ÜZLETI TITOK]% -a rendelkezett olyan csomaggal, mellyel elérhető volt az elméleti 300 Mbit/s-os sebességet az eljárás alá vont adatai alapján.
155. Megállapítható tehát, hogy a vizsgált időszakban a Telekom előfizetőinek [ÜZLETI TITOK]% -a rendelkezett olyan díjcsomaggal, melyben elérhető volt a 300 Mbit/s-os elméleti letöltési sebesség kizárólag abban az esetben, ha a magyarországi települések azon [ÜZLETI TITOK]% -án tartózkodnak, ahol a Telekom a 4G+ hálózatát nyújtotta az időszakban. Új ügyfelek esetében pedig a Telekom kizárólag a postpaid ügyfelei számára nyújtott lehetőséget ilyen letöltési sebesség elérésére, a prepaid előfizetőknek lehetőségük sem volt egy díjcsomag keretében sem a 300 Mbit/s-os letöltési sebességre.
156. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint valószínűsíthető, hogy lehetnek olyanok is a Telekom már meglévő ügyfelei között, akik a reklámok üzenetét a saját, általuk igénybe vett csomagra, illetve hálózatra is vonatkoztatják, így azt is feltételezhetik, hogy a fejlesztés hatással volt az ő díjcsomagjukhoz tartozó le- és feltöltési sebességre, így nincs szükség díjcsomagsváltásra a maximális sebesség eléréséhez. Ugyanakkor, az előbbiek alapján megállapítható, hogy a 300 Mbit/s-os kínált sebességet csak akkor érhetik el elvi szinten, ha a megfelelő díjcsomagot választják.
157. Ebben a körben szükséges megjegyezni, hogy jellemzően a mobil díjcsomagokat a bennük foglalt adatmennyiségről (annak nagyságrendjéről) nevezik el, nem pedig a lehetséges letöltési sebességről.
158. A fentiekre és a befolyásolásra való alkalmasság körében leírtakra tekintettel az eljáró versenytanács megállapította, hogy a Telekom a vizsgált kampánya során a maximális sebességű hálózat kifejezéssel megtevesztette a fogyasztókat, mivel azt sugallta, hogy az általa (mint fejlesztésben előjáró piaci szereplő által) vagy bárki más által kínált maximális (elvi szinten elérhető, lehetséges legmagasabb) sebességet biztosítja mobilinternet hálózatán, illetve ekként nála a maximális sebességű hálózat (bárhol, bárki számára) elérhető, miközben
- figyelembe véve pl. a területi lefedettséget és az érintett díjcsomagok szűkebb körét eleve csak egy szűk előfizetői kör részére kínálta az általa nyújtott maximális sebességű hálózatot,
 - a fogyasztók a maximális (kínált) sebességet ténylegesen sohasem érik vagy érhetik el.⁸³

A maximális sebesség kérdése az otthoni internet esetében

159. A Telekom otthoni szolgáltatása esetében a legmagasabb (kínált) sebesség a 2000 Mbit/s-os díjcsomag sebességével azonosítható. A Telekom célértékei alapján a díjcsomag esetében a garantált letöltési sebesség 300 Mbit/s. Ez az érték megegyezik az 1000 Mbit/s-os csomag garantált letöltési sebességével is.

⁸² http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_wdsd005b.html

⁸³ Még az eljárás alá vont saját mérései alapján sem.

160. Az eljárás alá vont által előadottak alapján megállapítható, hogy a 2000 Mbit/s-os sebességű internet csomag igénybevételéhez elsődlegesen szükséges, hogy az erre alkalmas hálózat az adott területen ki legyen építve. A Telekom adatszolgáltatása alapján 2018 februárjában a magyarországi települések (ide nem értve a fővárosi kerületeket) [ÜZLETI TITOK]-a, 2018 áprilisában pedig közel [ÜZLETI TITOK]-a számított olyan optikai hálózattal lefedett területnek, ahol a 2000 Mbit/s-os otthoni szolgáltatás elérhető volt.
161. Az otthoni szolgáltatással kapcsolatos reklámokban megjelenik az „Akár 2000Mbit/s sebességgel” állítás, illetve apró betűvel a lefedettséggel és garantált sebességgel kapcsolatos információk. Ezen utóbbi kiegészítő információ azonban
- egyrészt nem válik a reklám alapvető üzenetének részévé,
 - másrészt a versenytanácsi gyakorlat értelmében a feltételek és korlátok meglétére utaló – jól észlelhető és érthető – kiegészítések, illetve az „akár” kifejezés használata akkor teheti jogszerűvé a kommunikációt, ha az üzenet egyébként egy reálisan elérhető opciót takar, amelyről a jelen esetben nincs szó, figyelemmel a lefedettség mértékére és ezen mértéket tovább csökkentő, összetett alkalmazási és műszaki feltételekre,
 - harmadrészt ha egy átlagos fogyasztó el is olvasná, nem rendelkezik olyan műszaki ismeretekkel, hogy egyértelművé váljon számára a 2000 Mbit/s sebesség elérésének a komplex feltételrendszere.
162. Megállapítható továbbá, hogy a 2000 Mbit/s-os otthoni szolgáltatás maximálisan kínált sebességének teljes kihasználása több eszköz egyidejű vezetékes vagy vezeték nélküli kapcsolódásával lehetséges, ebben az esetben azonban a rendelkezésre álló sáv szélesség is osztódni fog az eszközök között. A 2000 Mbit/s-ot kínáló díjcsomagok esetén, egy ethernet porton, vezetékkel csatlakozva megközelítőleg maximum 1000 Mbit/s sebesség érhető el, míg Wi-Fi-n csatlakozva kb. 650-700 Mbit/s, abban az esetben, ha a csatlakozáshoz használt kábel, illetve a fogadó eszköz a szükséges rendszerkövetelményeket teljesíti. Bár léteznek olyan számítógépek, melyekkel egyidejűleg két porton keresztül lehet csatlakozni a hálózathoz, és ily módon a portonként biztosított sebesség összeadódik, ezek elterjedtsége ugyanakkor nem jellemző.
163. A fentiekre tekintettel a 2000 Mbit/s-os sebesség egy elméleti maximális értéket jelöl, mely sem WiFi-n, sem kábelen keresztül nem érhető el, amit az otthoni internet kapcsán közzétett célértékek is alátámasztanak. Így a Telekom által is garantált érték a letöltés esetében 300 Mbit/s, mely megegyezik az 1000 Mbit/s-os díjcsomag garantált sebességével is. Továbbá a használat jellemzőire tekintettel a 2000 Mbit/s-os otthoni internet szolgáltatással az egy főre jutó kínált sebesség nem feltétlenül haladja meg az 1000 Mbit/s-os csomag esetén egy főre jutó kínált sebesség értékét.
164. A fentiekre és a befolyásolásra való alkalmasság körében leírtakra tekintettel megállapítható, hogy a Telekom a vizsgált kampánya során a maximális sebességű hálózat kifejezéssel megtévesztette a fogyasztókat, mivel azt sugallta, hogy az általa (mint fejlesztésben előljáró piaci szereplő által) vagy bárki más által kínált maximális (elvi szinten elérhető, lehetséges legmagasabb) sebességet biztosítja otthoni internet hálózatán, illetve ekként nála a maximális sebességű hálózat (bárhol, bárki számára) elérhető, miközben
- eleve is csak egy szűk előfizetői kör részére kínálta az általa nyújtott maximális sebességű hálózatot figyelembe véve a területi lefedettséget és a speciális technikai követelményeket,
 - a fogyasztók a maximális sebességet (a kínált sebességet) lényegét tekintve sohasem érik vagy érhetik el.
165. Kiemelendőnek tartja továbbá az eljáró versenytanács a VJ/127/2007. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott, az eljárás alá vont jogsértését megállapító és 75.000.000 Ft bírságot meghatározó döntés megállapításait. A határozat értelmében a Telekom a fogyasztók megtévesztésére alkalmas

magatartást tanúsított, amikor internetes honlapján 2007 áprilisától arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy a T-DSL Profi Grátis, a T-DSL 4000 és a T-DSL Profi Grátis Partner díjcsomagokkal akár 4 Mbit/s, a T-DSL Profi Ritmus és a T-DSL 8000 díjcsomagokkal akár 8 Mbit/s maximális letöltési sebesség érhető el.

166. A fenti határozat rámutatott arra, hogy a következőzetes bírói és versenytanácsi gyakorlat szerint a fogyasztókhoz eljuttatott információk valóságtartalmát minden esetben a közreadójának kell igazolnia, azonban az eljárás alá vont nem tett eleget ezen kötelezettségének, nem bizonyította, hogy az egyes termékeinek letöltési sebességéről adott tájékoztatásai megfelelnek a valóságnak – miközben ilyen bizonyítás nem is várható, hiszen az eljárás alá vont nyilatkozata szerint az érintett termékekre vonatkozóan nem végez és nem végzett méréseket a fogyasztóknál a ténylegesen mérhető sáv szélesség-nagyság tekintetében. Továbbá a feltártakból az is megállapítást nyert, hogy nem volt olyan mérési eredmény, amely szerint a mért érték a maximális értéknek akár a kétharmadát elérte volna.
167. A határozat megállapította továbbá, hogy a tájékoztatások alapján az nem válhatott világossá a fogyasztók számára, hogy a megajánlott szolgáltatás keretében milyen szolgáltatás-minőség érhető el, vagyis az adott sáv szélességhez milyen sebességeket garantál, és hogy e sebességek milyen külső és belső körülményektől függenek, s a garantált sebesség miként viszonyul a maximális sebességhez. Kiemelte továbbá a határozat az elérhető sáv szélességről adott tájékoztatásokban alkalmazott „akár” és „maximális” kitételekkel kapcsolatban, hogy azok általában valamely maximális, nem szükségszerűen minden esetben bekövetkező lehetőséget fejeznek ki, mindazonáltal az „akár”, illetve a „maximális” szó tájékoztatásokban való alkalmazása önmagában nem jelent automatikus felmentést a vállalatok számára a jogsértés alól, valamint nem szükségszerűen megvalósuló lehetőséget jelent, azonban a tájékoztatásban megfogalmazott ígéret szempontjából nem egy elméleti, hanem egy reális lehetőséget kell, hogy jelentsen. A fenti ügyben azonban nem nyert bizonyítást, hogy a fogyasztónak reális lehetősége lett volna a reklámozott maximális sebesség elérésére.

Az eljáró versenytanács megjegyzései az eljárás alá vont észrevételei kapcsán

168. A maximális jelző és annak értelmezése kapcsán az eljáró versenytanács utal a Vj/73/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozat azon megállapítására, hogy nem alkalmas a fogyasztói döntések torzítására azon túlzó, illetve nem szó szerint értendő, különösen szubjektív tartalmat hordozó kijelentés alkalmazása mint a „*Lepje meg partnerét, hozza ki magából a maximumot!*” állítás. A határozat indokolása szerint az Fttv. körében nem alkalmasak a fogyasztói döntések torzítására azon állítások, mivel azok az Fttv. 4. § (3) bekezdése értelmében túlzó, illetve nem szó szerint értendő, különösen szubjektív tartalmat hordozó, ésszerű viszonyítási alapot nélkülöző kijelentések.
169. A jelen ügyben vizsgált szlogenben azonban a maximális jelző nem egy szubjektív jellemzőt mutat be, hanem a sebesség mint mértékegységgel és mérési eredményekkel is jól körülírható, pontosan meghatározható objektív (fizikai) termék-jellemző mellett jelenik meg, így a jelen ügyben vizsgált, maximális sebességre vonatkozó állítás egyértelműen eltérően értékelendő a szubjektív jellemzőkkel kapcsolatban alkalmazott maximális jelzőtől. Különösen igaz ez az otthoni szolgáltatásokat népszerűsítő kommunikációkra, amelyekben meg is jelenik az „akár 2000 Mbit/s” fordulat.
170. Az eljárás alá vont által bemutatott értelmezési példák továbbá abban is torzítottak, hogy míg pl. a maximális teljesítmény valamiféle értelmezést kíván egy mosópor esetében (teljesítmény alatt többféle eredmény érhető), addig az internet sebességénél egyértelmű, hogy milyen tartalomról van szó (azaz a sebesség egy konkrét, objektíven, számszerűen mérhető „teljesítmény”).
171. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy a fogyasztó nem tudja pontosan, hogy milyen mértékegységgel és mérőszámokkal jellemezhető a maximális sebesség, azonban ez nem változtat azon a körülményen, hogy azt várja el, hogy a lehető leggyorsabb sebességet kínálja számára az eljárás alá vont. Így a maximális sebesség szükségszerűen valami pluszt jelent a fogyasztó számára: többet, mint

amit korábban tapasztalt, amihez korábbi szokásait igazította stb. Különösen úgy, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlatban az eljárás alá vont a hálózathoz csatlakozásra (próbáld ki, csatlakozz) hívja fel a fogyasztókat. Ha nem így lenne, értelmetlenné válna a hálózatra vonatkozó üzenet: senki sem feltételezi azt, hogy úgy hirdeti az eljárás alá vont maximális sebességgel hálózatát, hogy az nem más és nem több, mint hogy megfelelő minőségű, az általános – igazából nem is körülírható – fogyasztói szokásoknak, elvárásoknak megfelel. A fogyasztók nem feltételezik azt, hogy olyan termékjellemzők jelennek meg a reklámokban, amelyek pusztán azt jelentik, hogy a termék az adott célra alkalmas.

172. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy annak felelősségét, hogy a fogyasztói percepció különböző lehet, a piaci szereplőknek kell viselniük. Továbbá az esetlegesen különböző értelmezési lehetőségek nem jelentik azt, hogy az adott állítás nem lehet – akár eltérő módokon – hatással fogyasztói ügyleti döntésekre.
173. Egyetért azzal az eljáró versenytanács, hogy a fogyasztók limitált információval és tudással rendelkeznek a maximális sebesség mértékek számszerű értékéről, azonban ez még nem zárja ki azt, hogy elméleti elvárást fogalmazhassanak meg magukban a reklám hatására. A vizsgált állítás üzenete sem konkrét értékekre, hanem egy potenciálisan elérhető értékre utal, azonban ha pusztán az lenne az üzenet, hogy a szolgáltatás nagyon gyors, a fogyasztói szokásoknak és az elvárásoknak megfelelő, az tulajdonképpen semmit nem mondana arra is tekintettel, hogy fogyasztóként más és más elvárás, szokás és felhasználói jellemző jelenik meg. Egy ilyen általános tartalmú elvárás csak azt jelentené, hogy egy működő, ténylegesen elérhető szolgáltatásról van szó, nem pedig egy különösen jó hálózatról, olyanról, amely a lehető legmagasabb sebességet nyújtja a fogyasztó számára.
174. Ekként az eljáró versenytanács a fogyasztói értelmezés eljárás alá vont által előadott tartalmát életszerűtlennek tartja.
175. Az eljárás alá vont azon nyilatkozata, hogy *„az átlagfogyasztó mindennapi internethasználat során nem tud különbséget tenni a 200 Mbit/s, a 800 Mbit/s-os vagy éppen 1000 Mbit/s-os internetgyorsaság között”* azt sugallja, hogy nem is releváns a fogyasztók számára a nagyobb sebesség, ami annak fényében különösen érthetetlen, hogy eközben az eljárás alá vont a szolgáltatása sebességének maximális voltára hívja fel a figyelmet. Az eljáró versenytanács vitatja azt is, hogy a fogyasztó valóban ne tudna különbséget tenni a fenti sebesség-különbségek között, ugyanis ekkora letöltési vagy feltöltési sebesség eltérés már ténylegesen érzékelhető időkülönbséget jelenthet, befolyásolhatja a fogyasztói élményt, a szolgáltatás használatának kényelmét.
176. Az, hogy az eljárás alá vont nyilatkozata szerint tudta tapasztalatai alapján, hogy a fogyasztók sem a mértékegységekkel, sem a jellemző kínált vagy garantált maximális értékekkel nincsenek tisztában éppen hogy növeli az eljárás alá vont felelősségét és alátámasztja azt, hogy a konkrétum nélküli általános állítás megtévesztette a fogyasztókat, akik nem tudták mihez kötni a maximális sebességre vonatkozó ígéretet, azt azonban elvárták az üzenet hatására, hogy a lehető legjobb szolgáltatást kapják (függetlenül attól, hogy hol élnek vagy hol kívánják használni a szolgáltatást).
177. Az eljáró versenytanács egyetért azzal is, hogy a reklám üzenetek kontextusa is számít, azonban nem mindig az adott kifejezések, szavak nyelvtani értelmezésével szemben: a jelen ügyben az eljáró versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy a kontextus sem változtat a nyelvtani értelmezésen.
178. Az eljárás alá vont azon érveléssel kapcsolatban, hogy a fogyasztó minden szükséges információt megkap szerződéskötés előtt, így a megtévesztés és a jogsértés lehetősége nem áll fenn, az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy amennyiben a szükséges információkat nem kapná meg a fogyasztó a szerződéskötés előtt, akkor egyéb jogterületek sérelmei merülhetnek fel. A szerződéskötés előtt megkapott, a szerződés létrejöttéhez szükséges és a kereskedelmi gyakorlat során, a szerződéses folyamaton kívül kapott információk védelme során különböző elvek, szempontrendszer

érvényesülnek, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szembeni védelem a reklámozás során kapott tájékoztatások kiegyensúlyozottságát, az információ közlés megfelelőségét hivatott biztosítani.

179. Ekként a legtöbb, Fttv. rendelkezései körében vizsgált magatartás értékelése esetében a szerződéskötés előtt és/vagy során megkapott információk teljessége, megfelelősége irreleváns (illetve pusztán enyhítő körülményként veendő figyelembe bizonyos esetekben).
180. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy nem lehet pusztán figyelemfelhívó, image-jellegű reklámnak tekinteni azt, ahol a kereskedelmi gyakorlatban olyan jellemző (sebesség) is megjelenik, amellyel kapcsolatban egy határozott konkrét kijelentés (annak maximális volta) is szerepel a kommunikációban. Ez a tartalom ugyanis kétségtelenül meghaladja a kiváló minőségre vagy egyéb más jellemzőre utaló, szubjektív tartalmú állítást. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem foghat helyt az eljárás alá vont azon érve sem, hogy a vezetékes internetre vonatkozó szerződéskötést megelőzően konkrét ajánlatot kap fogyasztó, ahol láthatja hogy milyen sebességgel érhető el számára az adott szolgáltatás a lakóhelyén. Életszerűtlen ugyanis úgy értelmezni a maximális sebességre utaló állítást, hogy az a maximális sebesség, amely a lakóhelyeden ténylegesen elérhető, még ha tisztában is lesz a fogyasztó az általa preferált szolgáltatás sebességével.
181. Ha valóban tisztában van a fogyasztó azzal, hogy lakóhelye és egyéb sajátos paraméterek függvénye az adott helyen elérhető sávszélesség, akkor különösen nem érthető, hogy miről is szól a maximális sebességre vonatkozó üzenet az eljárás alá vont álláspontja szerint, hiszen így nem az elérhető legjobb, hanem az egyáltalán elérhető (bár nem vitathatóan jó minőségű) szolgáltatást jelentené az üzenet.
182. Az eljáró versenytanács nem vitatja hogy a fogyasztónak a biztosított adatmennyiség és a hálózat lefedettsége az ügyleti döntés szempontjából releváns információk, azonban az sem vitatható, hogy az adatmennyiség felhasználhatóságát, a szolgáltatás minőségét, használhatóságát a sávszélesség, a szolgáltatás sebessége is befolyásolja. Éppen ezt emelte ki maga az eljárás alá vont is kampányában, mint különböző online szolgáltatások igénybevételét segítő jellemzőt.

VIII.

Jogkövetkezmények

183. [ÜZLETI TITOK].
184. [ÜZLETI TITOK].
185. [ÜZLETI TITOK].
186. [ÜZLETI TITOK].
187. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács a Tpv. 76. § (1) bekezdésének f) pontja alapján megállapította, hogy az eljárás alá vont 2018. február 1. és 2018. március 31. között a „Most generáció” kampánya keretében alkalmazott maximális sebességű hálózat állítással megtévesztette a fogyasztókat, mivel valótlannal sugallta azt, hogy mobilinternet és otthoni internet hálózata maximális sebességű és ezen maximális sebesség mindenhol, bárki számára elérhető, miközben
- a kínált sebesség csak egy elvi érték, annak elérése nem jellemző,
 - a kínált sebesség mint elvi érték is csak a fogyasztók egy szűkebb köre számára volt elérhető a területi lefedettség és a díjcsomagok korlátozott volta miatt,
 - a kínált sebességet elviekben elérhető fogyasztói kör esetében is tovább csökkentette az elérés esélyét a különböző műszaki és technológiai feltételek, korlátozások megléte,

így az ismertetett kommunikációs eszközökön megvalósított kereskedelmi gyakorlattal az eljárás alá vont megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontja szerinti tényállással.

188. Figyelemmel továbbá a jogsértés jellegére, súlyára és az érintett piacra, az eljárás alá vont visszaeső voltára az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tpv. 76. §-a (1) bekezdés k) pontja és a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak tartotta az eljárás alá vont vállalkozással szemben, azzal együtt, hogy önkéntes vállalásait is figyelembe vette – azok Tpv. 76. § (1) bekezdés i) pontja szerinti igazolásának előírása mellett, feltételeken csökkentve a bírság összegét.
189. A fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló, a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 12/2017. számú közleménye (a továbbiakban: Bírságközlemény) részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a Gazdasági Versenyhivatal meghatározza az Fttv. és a Tpv. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.
190. A Tpv. 78. § (3) bekezdése értelmében 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.
191. A versenyfelügyeleti bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során a Gazdasági Versenyhivatal ezért szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának célja az egyedi és általános elrettentés is, így a bírság összegének alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé.
192. A Bírságközlemény 13. pontja értelmében a célokra is figyelemmel a kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően öt, 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, majd figyelemmel van a vállalkozások együttműködésére, végül pedig mérlegeli az esetleges fizetési nehézségekre tekintettel alkalmazható könnyítéseket.
193. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben az általános gyakorlatnak megfelelően, figyelemmel a Bírságközlemény 16. pontjára is, a jogsértő kereskedelmi gyakorlat költségéből indult ki, így a jelen ügyben a bírság kiinduló összege [ÜZLETI TITOK] Ft. Az eljáró versenytanács nem tartotta indokoltnak a kiinduló összeg csökkentését az eljárás alá vont érveire tekintettel (a vizsgált állítás marginális a teljes reklámtartalom belül), különös tekintettel arra, hogy az egyébként kétségtelenül image-reklám jellegű, figyelemfelhívó kereskedelmi gyakorlatban éppen hogy a vitatott, kifogásolt állítás volt olyan (objektív) jellemző, amihez a fogyasztó könnyen kapcsolódik (így a reklám hatása is közvetlenebb lehetett, mint egy tisztán image-reklám esetében), továbbá a kifogásolt reklámok nem hosszúak, azokon belül nem csökkent a vizsgált állítások súlya (ide nem értve a honlapi tartalmakat, amelyek egyébként is [ÜZLETI TITOK] Ft-os költséggel kerültek beszámításra).

194. A kiinduló összeg fentiek szerinti meghatározását követően kerül sor az alapösszeg kiszámítására, amely a jogsértés súlyát, hatását és a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását kifejező súlyosító és enyhítő körülmények figyelembevételére ad lehetőséget. A kis jelentőségű súlyosító körülmény a bírság kiinduló összegét 0-5% közötti mértékben, a közepes jelentőségű 5-15%-kal, míg a kiemelt jelentőségű 15-25%-kal növeli. Hasonlóképpen, a kis jelentőségű enyhítő körülmény a bírság kiinduló összegét 0-5% közötti mértékben, a közepes jelentőségű 5-15%-kal, míg a kiemelt jelentőségű 15-25%-kal csökkenti.
195. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben közepes jelentőségű súlyosító körülményként vette figyelembe a kereskedelmi gyakorlat intenzitását, figyelemmel a Bírságközlemény 34. pontjában felsorolt azon két – összefüggő – tényezőre, hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlat üzenete erőteljes (a maximális révén felsőfokú jelző használata) és a jogsértő kereskedelmi gyakorlat hatása elhúzódott (az eljárás alá vont maga is image-reklámnak tekintette a kifogásolt kereskedelmi gyakorlatot).
196. A jelen ügyben az eljáró versenytanács közepes jelentőségű súlyosító körülményként azonosította az eljárás alá vont magatartása felróhatóságának fokát, hiszen jelentős piaci szereplőként tudomása lehetett egyrészt a fogyasztói elvárásokról (amit közvetve a brief is megfogalmaz: „[ÜZLETI TITOK]”), másrészt a versenytanácsi gyakorlatról (lásd a VJ/127/2007. számú ügyben hozott határozat kapcsán írtakat), ismerte nem pusztán az ellene lefolytatott versenyfelügyeleti eljárások eredményeit, de a versenytársai magatartása kapcsán, illetve általában a piacelsőségi jellegű, felsőfokú állításokkal kapcsolatban megfogalmazott elvárásokat.
197. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben (kiemelt) enyhítő körülményként azonosította, hogy az eljárás alá vont aktív módon, jogtanácsosi útmutatásra abbahagyta a hónapokkal hosszabbra tervezett állítás használatát (az eljárás alá vont a VJ/24-50/2018. számú irat mellékleteként csatolta a vonatkozó – még a versenyfelügyeleti eljárás megindítása előtti, bejelentéses szakban történt hatósági megkeresést követő – levélváltást).
198. Az enyhítő és a súlyosító körülmények arányára tekintettel az eljáró versenytanács a bírság alapösszegét a kiinduló összeggel nagyságrendileg azonos mértékűnek határozta meg.
199. Az alapösszeg kiszámítását követően kerül sor a Bírságközlemény értelmében
- a) a jogsértés esetleges ismétlődésének,
 - b) a jogsértéssel elért előnynek,
 - c) az elrettentő hatásnak, és
 - d) a Tptv. 78. §-ában meghatározott bírság maximumának a figyelembe vételére.
200. A versenytanácsi gyakorlat értelmében súlyosabb szankció alkalmazandó az ismétlődő jogsértések esetén. A Bírságközlemény 55. pontja értelmében ismétlődő jogsértésnek minősül, ha egy vállalkozás ugyanolyan vagy hasonló jogsértést tanúsít folytatólagosan vagy ismételten azt követően, hogy a Gazdasági Versenyhivatal vagy más hatóság megállapította a Bírságközlemény 3. pontjában hivatkozott, a fogyasztók, illetőleg az üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó jogszabályi rendelkezések megsértését.
201. A korrekciós tényezők körében az eljáró versenytanács figyelemmel volt az eljárás alá vont visszaeső voltára. Az ismétlődés jelentős súlyú bírságnövelő tényező a speciális preventív hatások érvényesülése, az ismételt versenyellenes magatartások kiküszöbölése érdekében.⁸⁴ Ennek megfelelően ismétlődő jogsértés esetén a korábbi lépések alapján kiszámított bírság összege ismétlődésenként akár 100%-kal is emelkedhet. A bírság emelésének mértéke az ismétlődés fokához (a korábbi és az új

⁸⁴ Lásd pl. a Kúria Kfv.III.37.582/2016/16. számú ítéletét (VJ/074/2011.).

magatartás, annak tényállása, valamint az értékelt körülmények közötti azonosság mértékéhez⁸⁵⁾ igazodik, figyelemmel arra is, ha a korábbi és az új ügyben hozott döntés között jelentősebb idő telt el.

202. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a Bírsághozjárás és a joggyakorlat értelmében is az ismételt jogsértés megállapíthatóságához a törvényi tényállás azonossága nem szükséges,⁸⁶⁾ így nem releváns, hogy a vállalkozás az Fttv. vagy a Tptv. mely rendelkezésének sérelme miatt lett elmarasztalva, ugyanakkor a törvényi tényállás azonossága kiemelt (jelentősebb mértékű, akár 100%-os növelést indokoló) korrekciós tényező lehet.

203. Mindezek alapján, tekintettel a Bírsághozjárás 63-66. pontjaira, az eljáró versenytanács az alapösszeget jelentősen (több mint kétszeresére) megnövelte figyelemmel a visszaesések számára és a hasonlóságok mértékére (a jelen ügyben vizsgált magatartáshoz hasonló, felsőfokú jelző, illetve piacelsőségi típusú állítás használata miatt az eljárás alá vont már korábban is elmarasztalásra került).

204. A vállalkozás ellen az elmúlt 10 évben több versenyfelügyeleti eljárás indult és zárult (jogerősen is) jogsértés kimondásával, ezekben a jogsértések és a kiszabott bírságok a következők voltak:

Eljárás száma	Döntés ideje	Az eljárás alá vont kifogásolt magatartása	A kiszabott bírság mértéke
VJ/3/2010.	2010. október 20.	A 2009. október 2. és december 30. között megtartott „90 Golf, 90 nyertes” elnevezésű játékával kapcsolatban fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított.	200.000.000 Ft
VJ/38/2011.	2012. május 18.	2011. február 24. és 2011. május 31. között jogszerűtlen összehasonlító reklámokat alkalmazott és a fogyasztókkal szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor egyes kereskedelmi kommunikációiban a "leggyorsabb mobil adathálózat" és a "leggyorsabb szélessávú mobil adathálózat", valamint ezekkel azonos tartalmú kijelentéseket tette.	100.000.000 Ft
VJ/89/2012.	2013. október 29.	Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor 2011. szeptember 1. és 2012. augusztus 31. között 5%-os Energia Start, illetve 8%-os Energia Extra díjkedvezményt ígért, valamint egyes reklámeszközein meghatározott összegű éves megtakarítási lehetőséget kínált, ugyanakkor ezen kedvezményeket a vizsgált időszakban szerződött ügyfelei csak 2012. augusztus 31-ig, így a fogyasztók által racionálisan várhatóan rövidebb ideig, illetve kisebb mértékben érvényesíthették.	20.000.000 Ft
VJ/19/2014.	2014. október 15.	2013. október 1. és 2013. november 17. között az üzletfelek megtévesztésére alkalmas módon adott tájékoztatást a Next Business XL, illetve a Next Business M üzleti mobildíjcsomagok áráról.	90.000.000 Ft
VJ/4/2018.	2019. március 28.	A 2017. augusztus 17-én kiküldött „Mennyit fizetnél egy iPhone-ért?” eDM ajánlatban megjelenített reklámajánlatában nem tárgyilagosan hasonlította össze saját és versenytársa előfizetői csomagja részeként az iPhone készülékajánlatokat.	12.500.000 Ft

205. Az utóbbi döntés kapcsán az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a határozat meghozatala későbbi, mint a jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlat, így azt az eljáró versenytanács a visszaesés körében nem vette figyelembe. Szintén nem vette figyelembe az eljáró versenytanács – kivételesen, részben a hasonlóság alacsony fokára, részben a nyitott kérdésekre figyelemmel, bár az a Bírsághozjárás 58. pontja szerint lehetséges lenne – a visszaesés körében a még bírósági felülvizsgálat alatt levő VJ/25/2016. számú eljárásban hozott (az első fokú bíróság által hatályon kívül

⁸⁵⁾ Lásd pl. a Legfelsőbb Bíróság Kfv.II.37.453/2009/5. számú ítéletét (VJ/114/2007.).

⁸⁶⁾ Lásd a Legfelsőbb Bíróság Kfv.II.37.453/2009/5. számú döntését (VJ/114/2007.).

helyezett) határozatot, valamint a jelentősebb mértékben hatályon kívül helyezett, VJ/104/2015. számú ügyben hozott határozat hatályában fenntartott részét.

206. Nem ért egyet az eljáró versenytanács azzal, hogy a VJ/19/2014. számú versenyfelügyeleti eljárás nem vehető figyelembe, mivel a vizsgált gyakorlat üzleti előfizetésekre vonatkozott, ugyanis a Bírágközlemény 3. pontja egyértelművé teszi, hogy az üzletfelek megtévesztésének eseteire is irányadó a Bírágközlemény – azzal, hogy értelemszerűen a hasonlóság foka kisebb mértékű és kisebb emelést alapoz meg.
207. A visszaesés körében az eljáró versenytanács nem vette figyelembe a VJ/127/2007. számú ügyben, több mint 10 éve hozott döntést, annak ellenére, hogy a tényállás közel azonos volt, azonban (a felróhatósághoz kapcsolódva) tekintettel volt arra, hogy az eljárás alá vont előtt ismert lehet a Gazdasági Versenyhivatal régóta fennálló gyakorlata.
208. Az eljáró versenytanács tehát 350.000.000 Ft-os bírságot határozott meg. A vállalkozás 2018. évi nettó értékesítési árbevétele 657.104.000.000 Ft volt, így a bírság maximuma 65.710.400.000 Ft, amely összeg jelentős mértékben meghaladja a kiszabott bírság nagyságrendjét. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a bírság mértéke a Tpv. vonatkozó rendelkezéseinek megfelelő, azaz 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 határozta meg az eljáró versenytanács.
209. [ÜZLETI TITOK], az eljáró versenytanács [ÜZLETI TITOK] a Bírágközlemény VI. A vállalkozás együttműködésének figyelembevétele című fejezete körében értékelte és két, a jelen ügyben vizsgált magatartáshoz kapcsolódóan közvetlenebbnek tekinthető, meghatározott fogyasztókat érintő, jóvátétel jellegű vállalását jelentősebb bírságcsökkentő tényezőket figyelembe vette (a Bírágközlemény 73. pontja szerint, részleges tevőleges jóvátétel keretében) – azzal a feltétellel, hogy azok teljesítését az eljárás alá vont igazolja is. [ÜZLETI TITOK].
210. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy a VJ/12/2016. számú ügyben hozott döntés során még nem a jelen ügyben alkalmazott Bírágközlemény volt az irányadó, illetve az eljáró versenytanács a jelen ügyben is tulajdonképpen az eljárás alá vont kockázatvállalási hajlandóságát is értékelte.
211. Az eljáró versenytanács kiemeli továbbá, hogy [ÜZLETI TITOK] vállalása nem tekinthető teljes reparációnak („pusztán” részleges reparációnak és ekként a bírságot – az érintett vállalás jelentőségének mértékét tükröző súlyú, de Ft-ban előzetesen nem meghatározható – csökkentő tényezőnek, amennyiben az elköteleződés, a szándék igazolást nyer még a határozat meghozatala előtt, és a vállalás igazolandó kötelezettségként előírásra kerül a határozatban), így nem tudta sem azok összegszerű értékét levonni, sem a bírságot teljes mértékben elhagyni. Utóbbi körében arra is figyelemmel volt, hogy az eljárás alá vont visszaeső.
212. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy [ÜZLETI TITOK] a vállalások esetében az sem mellőzhető, hogy
- a fogyasztók oldalán potenciálisan felmerülő előny (többlet adatforgalom, szerződésmódosítás)
 - o valójában pusztán előrejelzés, arra garanciát az eljárás alá vont nem tud vállalni,
 - o az eljárás alá vont oldalán összegszerűen nem azonos költséget jelent,
 - o nem minősül kártalanításnak vagy szigorúan vett kompenzációnak, jóvátételnek a teljes közvetlenség hiánya miatt,
 - nem tudható, hogy a fogyasztók ténylegesen mennyit fognak leforgalmazni a kapott extra adatforgalomból,

- egyáltalán nem biztos, hogy a megcélzott fogyasztók éltek volna a szerződésbontással és szolgáltatót váltottak volna (azaz kötbért kellett volna fizetniük), lehet, hogy kivárták volna a szerződéses időszak lejártát [ÜZLETI TITOK]. A hűségidőszakok végén kisebb a szerződésből való kilépés valószínűsége, főleg, ha esetlegesen készülékvásárlásra is sor került az eljárás alá vontnál, így ilyen irányú kötelezettsége is van a fogyasztónak.
213. Az eljáró versenytanács továbbá kiemeli, hogy figyelemmel arra is, hogy az eljárás alá vont ellen korábban több versenyfelügyeleti eljárás is elmarasztalással zárult, még egy komplexebb vállalási csomag sem eredményezheti azt, hogy vele szemben egyáltalán ne kerüljön bírság meghatározásra.
214. Az eljáró versenytanács tehát arra a megállapításra jutott, hogy a végrehajthatósághoz fűződő közérdek miatt több lépcsős, a Gazdasági Versenyhivatalnak és az eljárás alá vontnak is biztosítékot jelentő feltételes bírság-meghatározás indokolt a jelen ügyben figyelemmel az eljárás alá vont jövőre vonatkozó vállalásaira. Ekként az eljárás alá vontnak az alábbi ütemezéssel, a következő részleteket kell megfizetnie:
- mindenképpen meg kell fizetnie 30 napon belül 100.000.000 Ft bírságot,
 - 120 napon belül további 100.000.000 Ft, illetve 150.000.000 Ft bírságot köteles megfizetni, amennyiben a melléklet A) és B) pontjaiban összesített, bírságcsökkentés érdekében tett vállalásait nem teljesíti és nem igazolja.
215. Az eljáró versenytanács a mellékletben összesített két vállalás kapcsán figyelembe vett bírságcsökkentés mértékek meghatározása során egyrészt arra volt tekintettel, hogy azok mennyire közvetlenül és milyen módon kapcsolódnak a vizsgált és sérelmezett gyakorlattal érintett fogyasztói körhöz, így a lehetséges fogyasztói sérelmekhez, másrészt arra, hogy azok realizálása (az adattöbblet leforgalmazása, az immár határozatlan idejű szerződések felmondása) mennyire életszerű, azok az eljárás alá vontnak mekkora potenciális „terhet” jelenthetnek.
216. Az eljáró versenytanács szerint az igazolási feltételekhez kötött bírság meghatározása lehetővé teszi az eljárás alá vont számára, hogy egyértelmű keretek között mérlegelje, hogy a felajánlott vállalásokat fenntartja és megvalósítja, majd azt a Gazdasági Versenyhivatal felé igazolja vagy a konkrét bírságcsökkentési mérték ismeretében a bírság teljes, 350.000.000 Ft-os összegének a megfizetését választja (nem említve azt, ha az eljárás alá vont jogorvoslással él és azonnali jogvédelmet kér).
217. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a bírságmegfizetési és az igazolási kötelezettség elmaradása esetén megindítja a határozat végrehajtását a bírság tekintetében.
218. Amennyiben – a Tptv. 76. § (1) bekezdés i) pontja alapján – előírt vállalás formális igazolására sor kerül, akkor a kötelezettség (tartalmi) teljesítését abban az esetben ellenőrzi a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból, ha az a rendelkezésre álló adatokból nem állapítható meg.
219. Az eljárás alá vontnak azt kell igazolni (hitelesen, dokumentáltan, magyarázattal és bizonyítékokkal ellátottan), hogy a két vállalást (lásd a mellékletet) a benyújtott nyilatkozatainak megfelelő ütemezéssel és módon, valamint a meghatározott fogyasztói köröket érintően végrehajtotta, a fogyasztókat ezekről a tervezett időben előzetesen tájékoztatta.

XI.

Egyebek

220. A bírságnak a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlájára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság).

221. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. § (1) bekezdése biztosítja.
222. 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.
223. 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.
224. 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.
225. 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.
226. A Tpvt. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról.
227. A Tpvt. 84/A. §-a alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
228. A Tpvt. 84/B. § (1) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére vonatkozó kötelezettség végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg – ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható – végrehajtási bírságot szab ki.
229. A Tpvt. 84/C. §-a értelmében ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet.
230. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság fogatosítja.

Budapest, 2019. december 18.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanácsstag

dr. Kóhalmi Attila s.k.
versenytanácsstag

Váczai Nóra s.k.
versenytanácsstag

Melléklet – utólagos igazolás mellett bírságsökkentésként figyelembe veendő vállalások⁸⁷

A) Meghatározott vezetékes- és mobilinternet előfizetői kör szerződésmódosítását érintő, részleges tevőleges jóvátételnek minősülő vállalás

Vezetékes hálózatot érintő vállalás

1.1 Kompenzációval érinteti előfizetők köre

Azon lakossági előfizető fogyasztók, akik a kampány két hónapos időszakában, valamint az azt követő további két hónapban [ÜZLETI TITOK] kötöttek [ÜZLETI TITOK] szerződést [ÜZLETI TITOK]. Az eljárás alá vont a beadványa keltekor [ÜZLETI TITOK] ilyen előfizetőt azonosított.

1.2 Kompenzáció tartalma

Az eljárás alá vont a fenti fogyasztói kör határozott tartamú előfizetői szerződését határozatlan tartamú szerződésre módosítja [ÜZLETI TITOK]. Az értesítésre [ÜZLETI TITOK] számlalevél mellékletében vagy számlalevél melletti értesítésben kerül sor. A határozatlan tartamra történő váltással a rendszerben előálló kötbér törlésére [ÜZLETI TITOK]. A törlendő kötbér mértéke az eljárás alá vont számításai szerint [ÜZLETI TITOK].

Mobil hálózatot érintő vállalás

2.1 Kompenzációval érintett előfizetők köre

Azon lakossági előfizető fogyasztók, akik a kampány két hónapos időszakában, valamint az azt követő további két hónapban [ÜZLETI TITOK] kötöttek [ÜZLETI TITOK] szerződést [ÜZLETI TITOK]. Az eljárás alá vont a beadványa keltekor [ÜZLETI TITOK] ilyen előfizetőt azonosított.

2.2 Kompenzáció tartalma

Az eljárás alá vont a fenti előfizetők határozott tartamú előfizetői szerződését határozatlan tartamú szerződésre módosítja [ÜZLETI TITOK]. Az értesítésre [ÜZLETI TITOK] számlalevél mellékletében, és/vagy SMS üzenetben kerül sor. A határozatlan tartamra történő váltással a rendszerben előálló kötbér törlésére [ÜZLETI TITOK]. [ÜZLETI TITOK]. A törlendő kötbér mértéke az eljárás alá vont számításai szerint [ÜZLETI TITOK].

B) Meghatározott mobilinternet előfizetői kör kompenzációs jellegű, részleges tevőleges jóvátételnek minősülő - plusz mobil adatmennyiség biztosítására vonatkozó - vállalás

Kompenzációval érinteti előfizetők köre

Azon lakossági előfizető fogyasztók, akik a kampány két hónapos időszakában, valamint az azt követő további két hónapban [ÜZLETI TITOK] kötöttek [ÜZLETI TITOK] szerződést [ÜZLETI TITOK]. Az eljárás alá vont a beadványa keltekor [ÜZLETI TITOK] ilyen előfizetőt azonosított.

Kompenzáció tartalma

Az eljárás alá vont a fenti előfizetők részére [ÜZLETI TITOK] extra adatmennyiséget biztosít, amelyről az érintett előfizetőket [ÜZLETI TITOK] számlalevél mellékletében, és/vagy SMS üzenetben értesíti. [ÜZLETI TITOK]. A plusz mobil adatmennyiség értéke az eljárás alá vont számításai szerint összesen [ÜZLETI TITOK].

⁸⁷ Az eljárás alá vont, utólagosan igazolandó, bírságsökkentő együttműködési tényezőként tett vállalásait, annak részleteit, ütemezését, lehetséges költségeit a 2019. november 11-i keltű VJ/24-55/2018. számú és 2019. december 9-i keltű VJ/24-58/2018. számú irat tartalmazza