



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

Gyakran tévesztik meg fogyasztóikat a mobilszolgáltatók

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 2004. és 2007. között összesen 380 millió forint bírságot szabott ki fogyasztók megtévesztése miatt a mobiltelefon szolgáltatást nyújtó vállalkozásokra. Legutóbb, 2007. február 6-án a Vodafone-t marasztalta el hasonló ügyben a versenyhatóság, a cég 5 millió forint bírság megfizetésére köteles.

Megtévesztette a fogyasztókat a Vodafone Magyarország Rt – állapította meg 2007. február 6-án a GVH. A távközlési vállalkozás 2006 májusában „a legversenyképesebb kártyás tarifa” szlogennel népszerűsítette Vitamax Joker Plusz tarifacsomagját. Ezen túl a reklámkampány szerint a Vodafone tarifái voltak a „legjobb”, „a ma elérhető legkedvezőbbek”. A vizsgálat során kiderült, hogy a Vodafone díjai 5 időszak-hívásirány kombinációban megegyeznek a Pannon Praktikuméval, két időszak-hívásirány kombinációban a Domino díjcsomaggal, hat időszak-hívásirány kombinációban pedig a Domino aktív díjcsomagéval, tehát a felsőfokú, piacelsőségi állításnak minősülő jelző használata nem volt megalapozott. A jogsértés miatt a Vodafone öt millió forint bírság megfizetésére köteles. (Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj-142/2006**)

Nem sokkal korábban, 2007. január 23-án a GVH ugyancsak a fogyasztók megtévesztése miatt elmarasztalt egy másik mobilszolgáltatót is. A Pannon GSM Távközlési Zrt.-nek 40 millió forint bírságot kellett fizetnie, mert 2006. májusában jogsértő módon reklámozta a djuice kártyás+ tarifacsomagját. A vállalkozás hirdetéseiben az „Akár 17 Ft/perc”, a „+havi 20 SMS ajándékba”, illetve a „+ havi 20 ingyen SMS” kijelentéseket használta, de a vizsgálat során bebizonyosodott, hogy egyik állítás sem felel meg a valóságnak. Az egy perc időtartamú telefonálás többbe kerül a fogyasztónak 17 forintnál és ajándékba/ingyen sem kap SMS-küldési lehetőséget. A 17 forintos percdíj és a 20 sms különdíj nélkül való elküldése csak akkor lehetséges, ha a fogyasztó a 490 forintos havi díjat megfizeti. (Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj-120/2006**)

A Pannon GSM Távközlési Zrt. – hasonlóan a két másik szolgáltatóhoz - visszaesőnek számít, hiszen rövid időn belül két másik ügye is a GVH elé került. 2006 novemberében például 16 millió forint bírságot kapott a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt. Egyes, 2006. január közepe és március közepe között tartott akciója reklámozása során ugyanis elhallgatta, hogy a fogyasztó új számlás előfizetés vásárlásakor csak két éves hűségnyilatkozat megtétele esetén vehet részt az adatkártyát 0 forintért kínáló akcióban. (Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj-89/2006**)

Tavaly december végén ismét a fogyasztók megtévesztése miatt kellett hét millió forint bírságot fizetnie a Pannon GSM-nek. A társaság 2006. júliusa és augusztusa között sugárzott hirdetéseiben a hétvégéken ingyen wap-használatot ígért, de a vizsgálat során kiderült, hogy az akciós termék ingyenes használata korlátozott, csak 10 MB-ig érvényes. (Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj-123/2006**)

Volt dolga a GVH-val a harmadik, legnagyobb mobilszolgáltatónak is. A Magyar Telekom Távközlési Nyrt. is a közelmúltban, 2007. január 9-én kapott 20 millió forintos bírságot a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt. A társaság mobilcége, a T-Mobil ugyanis 2006. januárja és augusztusa között mobiltelefonok értékesítését segítő egyes reklámjaiban nem közölte, hogy a kedvezményes árú készülékvásárlás egyik feltétele a kétéves hűségnyilatkozat vállalása. (Az ügy hivatali nyilvántartási száma. **Vj-131/2006**)

Ezt megelőzően tavaly decemberben marasztalta el a GVH a Magyar Telekomot, mert mobilcége 2006. április közepe és május vége között az „Akár 5 Ft/perc” illetve a „verhetetlen áron” szlogenekkel népszerűsítette a Kaméleon díjcsomagot. A vizsgálat megállapította, hogy a reklámokban ígért percdíj három felező csomag együttes megvásárlásával érhető el. Így a fogyasztónak ki kell fizetnie a díjcsomag kétezer forintos alapdíját és a három felező csomag egyenként 500 forintos havidíját is ahhoz, hogy percenként öt forintért telefonálhasson. Az eljárás során a T-Mobil nem tudta igazolni azt sem, hogy árai valóban verhetetlenek. Mindezek miatt a Magyar Telekomot a GVH 80 millió forint bírság megfizetésére kötelezte. (Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj-119/2006**)

A háromszereplős távközlési piacon több, mint 9 millió fogyasztó van jelen. Az ügyfelekkel való kommunikáció mára a mobiltársaságok versenysztratégiájának meghatározó részévé vált. Az image-kialakításán és megerősítésén (pl. az egy-egy szolgáltatóra jellemző szín, dallam, lógó megválasztásán) túl a szolgáltatók az árverseny miatt időről időre egyre alacsonyabb díjaikat kommunikálják a fogyasztók felé. Az utóbbi időben megfigyelhető, hogy a mobilcégek nem csak szolgáltatásaikat reklámozzák rendkívül intenzíven, hanem az általuk kínált készülékeket is. A piacon ugyanakkor rendkívül magas az „információs zaj”: a termékpaletta rendkívül széles és változatos, az egyes rész-szolgáltatások szabadon kombinálhatóak egymással. A fogyasztók számára szinte lehetetlen az egyes szolgáltatásokat tárgyilagosan összehasonlítani. Az újabb és újabb szolgáltatások megjelenése azt jelzi, hogy a mobiltársaságok nem csupán kielégíteni, hanem felkelteni és irányítani kívánják ügyfeleik igényeit.

A piacnak meghatározó eleme a mobilcégek javára fennálló információs aszimmetria. A fogyasztók különböző konstrukciókra vonatkozó ismeretei, illetve azok összehasonlítási lehetőségei a szolgáltatás összetett jellegéből adódóan korlátozottak. A folyamatos információs zajban a szolgáltatók több esetben rutinszerű, szinte gondolkodás nélkül meghozható elhatározásnak állítanak be olyan döntéseket, amelyekkel a fogyasztó közép- vagy hosszú távra kötelezi el magát egy adott szolgáltató mellett.

A mobilszolgáltatók kommunikációs aktivitását jelzi, hogy a három szereplő évről-évre szerepel a 10 legnagyobb kommunikációs költségű vállalkozás „toplistáján”. Ugyancsak a mobilcégek kommunikációs aktivitásával függ össze, hogy a piacon az elmúlt években

rendkívül sok versenyfelügyeleti eljárás indult. A GVH 2004. január 1-jétől a sajtóközlemény kiadásának időpontjáig összesen 18 eljárást indított a piaci szereplők ellen. Ezek a következők voltak:

	Ügyszám	Szolgáltató	Bírság (millió forint)
1.	Vj-6/2004	Vodafone	15
2.	Vj-130/2004	T-Mobile	40
3.	Vj-150/2004	Vodafone	5
4.	Vj-170/2004	Pannon	30
5.	Vj-191/2004	Pannon	5
6.	Vj-194/2004	Pannon	5
7.	Vj-75/2005	Vodafone	10
8.	Vj-99/2005	Vodafone	megszüntetés
9.	Vj-128/2005	T-Mobile	megszüntetés
10.	Vj-188/2005	Vodafone	2
11.	Vj-48/2006	T-Mobile	100
12.	Vj-68/2006	T-Mobile	10
13.	Vj-89/2006	Pannon	16
14.	Vj-119/2006	T-Mobile	80
15.	Vj-120/2006	Pannon	40
16.	Vj-123/2006	Pannon	7
17.	Vj-131/2006	T-Mobile	20
18.	Vj-142/2006	Vodafone	5

Budapest, 2007. március 7.

További információ:

Gazdasági Versenyhivatal

Kommunikációs Csoport

További információ:

Mihálovits András

Gazdasági Versenyhivatal

cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.

levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036

tel: +36-30 618-6618

email: Mihalovits.Andras@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>