



Levélcím: 1391 Budapest 62., Pf. 211.

KRID: 213396918

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/44/2020.

Iktatószám: VJ/44-115/2020.

Betekinthető változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a SzecsKay Ügyvédi Iroda (1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 16-17., eljáró ügyvéd: dr. Keller Anikó; KRID: 18092699) által képviselt **DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.** (1134 Budapest, Váci út 35.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban nyilvános tárgyalást követően meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

- I. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdését az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti tényállás megvalósításával, mivel a DIGINet 1000 elnevezésű internet szolgáltatásának népszerűsítése során alkalmazott kereskedelmi kommunikációiban (így pl. televízióreklámok, plakátok, szórólapok, behúások, műsorújságok, sajtóhirdetések, DM és számla melletti tájékoztató levelek, PR megjelenés, saját Facebook posztok, saját Youtube megjelenések, saját honlap, telefonos értékesítők által nyújtott tájékoztatások, 1272-es ügyfélszolgálati számon nyújtott tájékoztatás) 2017. decembertől – 2021. decemberig elhallgatta, hogy a kínált sebesség érdekében a fogyasztók saját eszközeinek is meg kell felelnie meghatározott technikai követelményeknek [azaz pl. gigabites bemeneti porttal rendelkező számítógép, gigabites hálózati megosztó eszköz (router) is szükséges].
- II. Az eljáró versenytanács kötelezi az eljárás alá vontat az általa vállalt, jelen határozat melléklete szerinti kötelezettség teljesítésére.
- III. Az eljáró versenytanács a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. saját honlapja kapcsán 2021. január 26-tól kezdődően és a megfelelő információk közvetlen elérését biztosító online hirdetések, valamint az ügyfélszolgálati plakátok tekintetében megállapítja, hogy a magatartás nem volt jogsértő.
- IV. Az eljáró versenytanács az I. pont szerinti jogsértés miatt a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.-t 190.000.000 Ft (azaz százkilencvenmillió forint) versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezi, amely összeget a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú¹ Versenyfelügyeleti Bírságszámlája javára köteles megfizetni a határozat közzétételétől számított 30 napon belül.
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

¹ Külföldről történő utalás esetén a számla adatai a következők: IBAN: HU88, SWIFT: HUSTHUHB

esetleges késedelmi pótlék) meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja 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 űrlap² 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.

Az eljáró versenytanács meghozta továbbá a következő

v é g z é s t.

Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti a 2021-ben alkalmazott szórólapok és DM levelek vonatkozásában, valamint azon bannerek tekintetében, ahol az érkezési oldalra mutató link nem áll rendelkezésre.

A végzés ellen a közlésétől számított nyolc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap³ 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.

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

I N D O K O L Á S

I.

A versenyfelügyeleti eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2020. december 14-én versenyfelügyeleti eljárást indított, mivel észlelte, hogy a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: DIGI, vagy eljárás alá vont) a 2017 decemberétől kezdődően egyes kommunikációs eszközein a DGINet 1000 elnevezésű, ún. optikai szál as FTTH technológiával kiépített internet szolgáltatásának népszerűsítése során valószínűsíthetően azt a benyomást kelti a fogyasztókban, hogy a szolgáltatásra történő előfizetéssel minden további feltétel nélkül elérhetik a kínált (vagy legalább a garantált) sebességet. Az eljárás alá vont vállalkozás a szolgáltatásának népszerűsítése során ugyanakkor valószínűsíthetően elmulasztja tájékoztatni vagy időszerűtlen módon tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a szolgáltatás keretében kínált 1000 Mbit/s le- és 300 Mbit/s feltöltési sebességű szélessávú vezeték nélküli internetelés érdekében a fogyasztók saját eszközeinek is meg kell felelnie meghatározott technikai követelményeknek (pl. gigabites bemeneti port), valamint a vezeték nélküli internetelés esetében a fentiekben túl egy speciális hálózati megosztó eszköz (router) is szükséges a kínált (vagy legalább a garantált) sebesség eléréséhez. Mindezek alapján az eljárás alá vont vállalkozás valószínűsíthetően megtéveszti a fogyasztókat a szolgáltatás feltételeivel kapcsolatban, mely alkalmas lehet arra, hogy a fogyasztókat olyan üzleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hoztak volna meg.

² http://www.gvh.hu//data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

³ http://www.gvh.hu//data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

2. A fentiekre tekintettel az eljárás alá vont vállalkozás az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. A vizsgálat a vizsgálati jelentést, annak a DIGI üzleti titkait tartalmazó változatát VJ/44-86/2020. számon⁴ 2022. február 10-én terjesztette a Versenytanács elé (a továbbiakban: vizsgálati jelentés), ezzel az eljárás a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 47. § (2) bekezdése alapján versenytanácsi szakaszba került.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

4. A DIGI internet, telefon és kábeltelevíziós szolgáltatásokat nyújtó vállalkozás, amely alapítója az RCS&RDS S.A. elnevezésű Romániában bejegyzett gazdasági társaság volt, 2022. január 3-án a 4iG Nyilvánosan Működő Részvénytársaság 100%-os tulajdonába került.
5. Az eljárás alá vont 2019. évi nettó árbevétele 52.183.096.000 Ft, 2020. évi nettó árbevétele 55.051.726.000 Ft, 2021. évi nettó árbevétele 60.802.885.000 Ft volt. Az érintett szolgáltatásból származó árbevétel 2017 decemberétől 2021. október 31. napjáig [Üzleti titok] Ft volt.
6. Az eljárás alá vonttal szemben a megelőző tíz évben a VJ/30/2019 ügyben állapított meg a GVH Versenytanácsa jogsértést és szabott ki 45.000.000 Ft bírságot. A 2020. december 21-i határozat megállapította, hogy a DIGI megtévesztő módon népszerűsítette a DIGI Mobil szolgáltatásait bevezető, 2019-ben indított „Tesztelj velünk”, illetve a 2020-as „Próbáld ki” kampánnyal. A kampány keretében közzétett kereskedelmi kommunikációk többek között azt az üzenetet közvetítették a fogyasztóknak, hogy a mobilszolgáltatás bárki számára, önállóan igénybe vehető, holott a valóságban csak egy korlátozott kör számára volt elérhető (Fttv. 6. § (1) a) pont). Ezen túlmenően a versenytanács megállapította, hogy valótlanul állította a DIGI, hogy a mobilinternet korlátlan (Fttv. 6. § (1) b) pont), valamint elhallgatta a fogyasztók elől azt a tény, hogy a roaming szolgáltatás nem volt része a konstrukciónak (Fttv. 7. § (1) bekezdés).

III.

Az érintett szolgáltatás

7. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett szolgáltatás a DIGI FTTH technológián alapuló vezetékes internet szolgáltatása, a DIGINet 1000 (a továbbiakban: DIGINet 1000 internetszolgáltatás, vagy internetszolgáltatás). A DIGINet 1000 internetszolgáltatás önmagában is megrendelhető, ugyanakkor a kereskedelmi kommunikációkban hangsúlyosan jelent/jelenik meg egyéb szolgáltatásokkal (televízió és telefon) egybekötve a következő csomagajánlatok részeként: „Okos csomag”, „DIGI MINDENKINEK” csomag, „DIGI FULL” csomag, „DIGI NEKEM” csomag.⁵

III.1. Az optikai szál technológia és az ONT eszköz

8. Az FTTx⁶ technológia a hagyományos koaxiális kábelhálózatot váltja fel az internet szolgáltatások területén.⁷ A korszerűsítés lényege a hordozó közeg adatátviteli sebességének (sávszélesség) jelentős mértékű növekedésében áll. A hagyományos hálózatkábelek közege a réz, az új technológia ezzel szemben üvegszál alkalmaz. A két közeg eltérő fizikai adottságaiból fakadóan az optikai szál (üvegszál) szinte minden tekintetben felülmúlja a rézkábelt, ideértve kifejezetten az elérhető sávszélesség mértékét.

⁴ A betekinhető változat száma VJ/44-87/2020.

⁵ VJ/44-56/2020. 1. pont.

⁶ Ahol az x az optikai szál végződési helyének függvényében változik.

⁷ VJ/44-71/2020. sz. beemelő feljegyzés.

9. Az FTTx technológiák jellemzője, hogy a központból üvegszálon van biztosítva az adatátvitel. Az egyes alkategóriák (pl. FTTH, FTTB) annak függvényében alakulnak, hogy az üvegszál milyen közel végződik az előfizetői végponthoz. Ebből a szempontból az egyik legelőnyösebb megoldás az FTTH, azaz a *Fiber to the Home* technológia, hiszen ennél az adatátvitelt fényvezető szál biztosítja az előfizető lakásáig.⁸
10. Az FTTH technológia olyan optikai hozzáférési hálózat, melyben az előfizetői hozzáférési pont optikai szállal van csatlakoztatva, és a csatlakozási pont a lakáson belül vagy kívül, annak külső falától 2 méternél nem távolabb helyezkedik el. A lényege, hogy minden egyes előfizetőhöz külön-külön tartozik optikai végpont és az optikai kábelt az előfizetői végponton végződtetik. A szolgáltatás átadása kizárólagosan az adott előfizető lakásánál elhelyezett ONT (*Optical Network Terminal*) hálózati eszközökön (a továbbiakban: ONT eszköz vagy optikai hálózati terminál) történik.⁹
11. Az optikai hálózati terminált az üvegszálás (FTTH) technológia lezárásaként használják, a közvetített jel telefon, televízió és internet hozzáféréshez történő átalakításra, és amelyet az eljárás alá vont biztosít az előfizető részére a szolgáltatás részeként. A DIGI kiemelte, hogy az ONT feladata nem hálózati elosztás, tehát az ONT nem router.¹⁰
12. Az ONT eszköz legalább 1 db Gigabites porttal rendelkezik. Amennyiben az előfizető több eszközön szeretné a szolgáltatást igénybe venni, szükséges lehet egy router beiktatása az ONT és az előfizetői eszközök közé, mely elosztóként szolgál és jellemzően több porttal rendelkezik.¹¹ Abban az esetben, ha az első eszközön felül az előfizető a többi eszközt WIFI kapcsolaton keresztül veszi igénybe, akkor nem szükséges router közbeiktatása, az ONT eszköz képes WIFI jeladásra/szolgáltatásra, de ebben az esetben az elérhető sávszélesség alacsonyabb, mint a vezetékes Gigabites portok esetén.¹²
13. A DIGI nyilatkozatával ellentétben, miszerint az ONT 1 db Gigabites kimeneti porttal rendelkezik, egyes, az internetszolgáltatáshoz járó ONT eszközök több Gigabites porttal rendelkeznek.¹³
14. Az eljárás alá vont a szolgáltatással összefüggésben általa kitelepített ONT eszközök tulajdonságaira vonatkozóan az alábbi táblázatot nyújtotta be.¹⁴

ONT eszköz típusa	Vezeték nélküli szabvány	Frekvencia	Elméleti sebesség
Huawei HG8143A5	IEEE 802.11 b/g/n	2,4 GHz	300 Mbit/s ¹⁵
Fiberhome HG6544C			
ZTE-F618			
ZTE-F660			
ZTE-F660RV1			
ZTE-F660V52			
ZTE-F668			

⁸ DIGI 2017. december 1-jétől hatályos ÁSZF C. melléklet 1.1. pont

⁹ VJ/44-72/2020. iktatószámom jelen eljárás részévé tett P/783-8/2020. számú irat 1.2.2. pont.

¹⁰ VJ/44-72/2020. iktatószámom jelen eljárás részévé tett P/783-8/2020. számú irat 1.2.3. pont.

¹¹ Az eljárás alá vont az első esetben azt a helyzetet mutatja be, ha az előfizető vezetéken keresztül kíván több eszközt használni oly módon, hogy több eszközbe is gigabites sávszélesség érkezzon (egyidejű használat esetén a sávszélesség megoszlik az eszközök között).

¹² VJ/44-72/2020. iktatószámom jelen eljárás részévé tett P/783-17/2020. számú irat 14.1 pont

¹³ Vö. az ONT eszközök leírását tartalmazó, VJ/44-4/2020. számú beadvány 5. számú melléklet (pl. FiberHome HG6544C)

¹⁴ VJ/44-56/2020. sz. beadvány 8. sz. melléklete

¹⁵ A DIGI adatszolgáltatásában (VJ/44-56/2020. sz. beadvány 8. sz. melléklete) valamennyi eszköz esetében a 150 Mbit/s adatot jelölte meg, később az előzetes álláspontra tett észrevételében (VJ/44-97/2020. sz. irat) hivatkozott arra, hogy az IEEE 802.11n szabvány elméleti sebessége magasabb (600 Mbit/s), a VJ/44-104/2020. sz. iratban akként pontosította, hogy ez eszköz antennaként 150 Mbit/s-ra képes és a DIGI által kihelyezett eszközök legalább 2 antennával rendelkeztek így azok elméleti maximális sebessége 300 Mbit/s volt.

III.2. Sáv szélesség

15. A DIGINet 1000 internet szolgáltatás kereskedelmi gyakorlatában megjelenő, főúzenetként kommunikált sáv szélesség az 1000 Mbit/s-os sebesség.
16. Az előfizető által ténylegesen elérhető sáv szélesség számos körülménytől függ. Erre reflektál a kínált sáv szélesség, illetve a garantált sebesség közötti különbségtétel. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet a következőképpen definiálja e fogalmakat:
- kínált sáv szélesség az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa ;
 - garantált sebesség az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség , amelyet „a szolgáltatónak még a legkedvezőtlenebb feltételek között, a legnagyobb forgalmi terheltség esetén is biztosítani kell.”
17. Az eljárás megindulását követően a fenti rendelet terminológiája jogszabály módosulás következtében az alábbiak szerint változott. 2020. december 22-ét követően a rendelet 7. § (1) bekezdése értelmében helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató az egyes díjsomagokba foglalt szolgáltatások vonatkozásában köteles meghatározni a sebességre, mint egyedi szolgáltatásminőségi követelményre vonatkozó célértékeket az alábbiak szerint:
- a maximális sebességet,
 - a rendes körülmények között elérhető sebességet,
 - a minimális sebességet.
18. A rendelet értelmében
- maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat;
 - minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll;
 - rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll.
19. A DIGINet 1000 internetszolgáltatás esetén ezek az értékek a következőképpen alakultak az eljárás során vizsgált időszakban.
20. A DIGINet 1000 internetszolgáltatás esetén ezek az értékek a következőképpen alakultak az eljárás során vizsgált időszakban.¹⁶

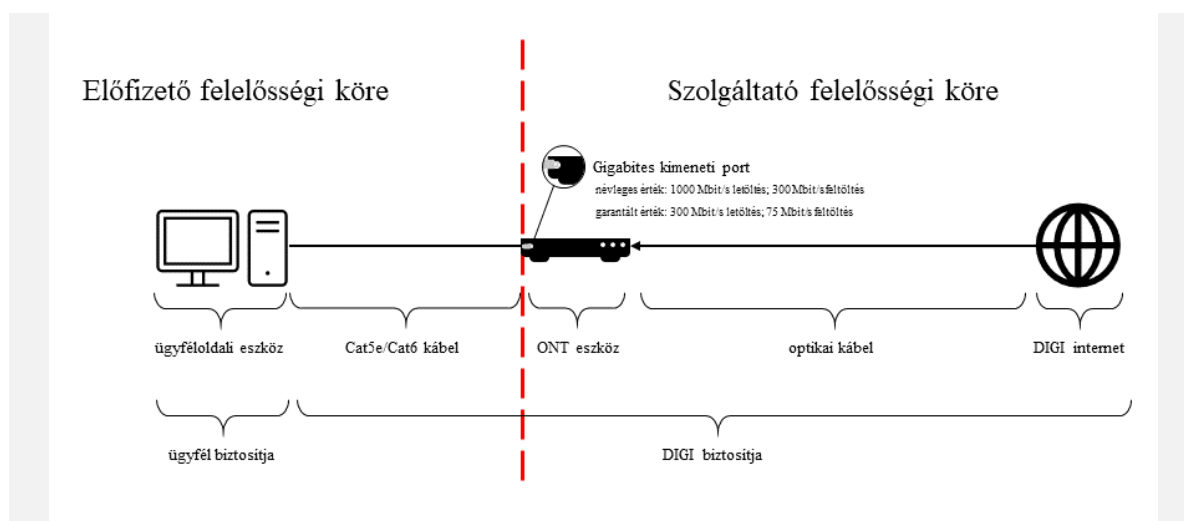
Időszak	Névleges le- és feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	Garantált le- és feltöltési sebesség
2017.11.25-2017.12.31	1000/200 Mbps		300/50 Mbps
2018.01.01-2019.02.28	1000/200 Mbps		300/50 Mbps
2019.02.01- jelenleg	1000/300 Mbps		300/75 Mbps
2021.07.01.- jelenleg ¹⁷		700/210 Mbps	

¹⁶ VJ/44-4/2020. sz. beadvány 3. számú melléklet.

¹⁷ Az ÁSZF C. mellékletében 2021. július 1-től szerepel ez az érték.

III.3. A szolgáltató, valamint az ügyfél felelősségi köre a sáv szélesség vonatkozásában

21. A szolgáltatás további jellemzője a felelősségi kör meghatározása, vagyis annak megállapítása, hogy a szolgáltató meddig a pontig köteles biztosítani a névleges (maximális) sáv szélesség elérhetőségét, valamint a garantált (minimális) sebességet.
22. Az eljárás alá vont előadta, hogy a DIGINet 1000 internetszolgáltatás esetében ez a pont a szolgáltató átadási pontja, amelyet követően az ügyféloldali hálózat egyes eszközeinek specifikációjától függ a ténylegesen elérhető sáv szélesség.
23. A szolgáltatáshoz szükséges eszközöket, a hálózati struktúrát az eljárás alá vont nyilatkozatai, valamint az eljárás alá vont Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) alapján az alábbi, vizsgálok által készített ábra szemlélteti. Az ábrán az átláthatóság kedvéért egyetlen ügyféloldali eszköz szerepel, amely vezetéken keresztül kapcsolódik az ONT eszközhöz.



A szolgáltató felelősségi köre

24. Az átadási pont megegyezik az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi törvény (a továbbiakban: Eht.) 188. § 25. pontja által szabályozott előfizetői hozzáférési ponttal. Az előfizetői pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A szolgáltató az általa vállalt szolgáltatásminőségi követelményeket a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet 2. § 3. pontja értelmében az előfizetői hozzáférési ponton köteles biztosítani.
25. Az átadási pont (előfizetői hozzáférési pont) a DIGINet 1000 internetszolgáltatás esetében a DIGI ÁSZF C. mellékletének 1.2 pontjában került rögzítésre, és megnevezése: ONU/ONT felhasználó oldalán lévő Ethernet interface.¹⁸
26. Eljárás alá vont továbbá előadta, hogy a saját (és más szolgáltatók) internetszolgáltatása tekintetében kommunikált tulajdonságok a DIGI (és más szolgáltatók) által az előfizetői hozzáférési pontnál elérhető tulajdonságokat jelentik.¹⁹
27. Az eljárás alá vont biztosítja az FTTH technológia keretein belül az optikai kábelt, az adott előfizető lakásánál elhelyezett ONT hálózati eszközt,²⁰ valamint az ONT eszközt az előfizetői végberendezéssel

¹⁸ VJ/44-4/2020. sz. irat 32. pont.

¹⁹ VJ/44-4/2020. sz. irat 33. pont.

²⁰ „Az internet szolgáltatáshoz való hozzáférést az Előfizetőhöz telepített végberendezés (kábelmodem, VoIP Gateway, vezeték nélküli végpont, vezetékes végponti eszköz, vezetékes/WIFIs végponti eszköz) biztosítja, mely a Szolgáltató tulajdonát képezi.” ÁSZF C. melléklet 1.2 pont.

összekötő Cat5e²¹ vagy Cat6 típusú kábelt.²² Ez az utóbbi kábel csatlakozik közvetlenül az előfizető által használt végberendezésbe (az ún. RJ45-ös aljzatba).²³ Az optikai kábel az ONT eszköz bemeneti portjában végződik, amely eszköz az eljárás alá vont tulajdonában marad, az előfizető az előfizetése keretében jogosult használni azt.

Az ügyfél felelősségi köre

28. Az átadási ponton túl a fogyasztó által ténylegesen érzékelt sávszélesség az ügyféloldali hálózat egyes eszközei specifikációjának függvénye.
29. Az eljárás alá vont ezzel kapcsolatban előadta, hogy a forgalomban lévő számítástechnikai eszközök (laptop, router) bemeneti portjának átviteli sebessége eltérő lehet (jellemzően 100 vagy 1000 Mbit/s) attól függően, hogy milyen hálózati kártyával rendelkezik az adott készülék. A garantált 300 Mbit/s vagy a névleges 1000 Mbit/s sávszélesség eléréséhez az ügyfél oldalon lévő eszköz vezetékes bemeneti portjának meg kell felelnie az 1000 Mbit/s sávszélesség fogadására. A bemeneti port maximális sávszélessége 100 Mbit/s vagy 1000 Mbit/s lehet, ezért a garantált 300 Mbit/s sávszélesség eléréséhez is gigabites bemeneti port szükséges.²⁴
30. Az internetszolgáltatással kapcsolatban érdeklődők, vagy a szolgáltatásra előfizetők a felhasználói oldalon minimálisan szükséges technikai paraméterekről a <https://digi.hu/ajanlat/internet/lan>, valamint a <https://digi.hu/informacio/diginet-technikai-kovetelmenyei> weboldalakon, az ÁSZF C. melléklet 2.1.1 pontjában az alábbi tájékoztatást találják, amely oldalak egyes online hirdetésekben elérhető érkezési oldalként (landing page) is funkcionálnak:²⁵

A weboldalakon található követelmények	Az ÁSZF-ben található követelmények
<ul style="list-style-type: none"> - Intel i7 processzor 6mb CACHE (pl.HQ) 2,2GHz, vagy ezzel egyenértékű - RAM: 8GB - SSD meghajtó - Gigabites hálózati kártya - Windows 7 vagy annál újabb operációs rendszer, Linux, MacOS - Gigabites router (opcionális) 	<ul style="list-style-type: none"> - Intel i7 processzor (4 magos) 2,2GHz, vagy ezzel egyenértékű; - RAM: 8GB - SSD meghajtó; - Gigabites hálózati kártya; - Windows 7, Linux, MacOS; - Gigabites router (opcionális)

31. Az ügyféloldali eszközök egyes minimális igénybevételi követelményeinek meghatározásával kapcsolatban az eljárás alá vont előadta, hogy belső tesztelesek alapján jutott el egy olyan technikai specifikációig, amely alapján a felhasználó szolgáltatáshozzáférfési teljesítményét megfelelő bizonyossággal nem fogja befolyásolni a szolgáltatói végponti eszköz (ONT) ethernet csatlakozójába kapcsolt felhasználói végberendezés.²⁶

III.4. Az érintett piacok kínálati és keresleti jellemzői

32. A jelen versenyfelügyeleti eljárással érintett piac a vezetékes szélessávú internetszolgáltatás piaca.
33. Az eljárás alá vont az FTTH technológiára épülő internet hálózati fejlesztésével kapcsolatban előadta, hogy a hálózatfejlesztés optikai hálózat kiépítésével családi, illetve társasházak területén történik, átépítés pedig modemről vagy FTTB típusú társasházi hálózatról optikai hálózatra történő kiépítés, mely 2010 óta folyamatos. Az FTTH technológiával teljesen vagy részben lefedett területek listáját a P/783-8/2020. számú beadvány 1. számú melléklete tartalmazza.²⁷

²¹ VJ/44-72/2020. iktatószámom jelen eljárás részévé tett P/783-17/2020. számú irat 11.1.

²² VJ/44-27/2020. sz. irat 5.1. pont.

²³ „Előfizető ehhez az eszközhöz csatlakoztathatja számítógépét (RJ45-ös aljzat).” ÁSZF C. melléklet 1.1 pont.

²⁴ VJ/44-72/2020. iktatószámom jelen eljárás részévé tett P/783-17/2020. számú irat 9.1.

²⁵ VJ/44-72/2020. iktatószámom jelen eljárás részévé tett P/783-8/2020. 5.5. pont; P/783-17/2020. 9.2. pont.

²⁶ VJ/44-16/2020. sz. irat 7-9. pontok.

²⁷ VJ/44-72/2020. iktatószámom jelen eljárás részévé tett P/783-8/2020. számú beadvány 1. számú melléklete.

34. A DIGINet 1000 bevezetésére az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2014. július 15-én került sor.²⁸ Az optikai hálózatának elérhetősége a DIGI nyilatkozata szerint 2,1 millió háztartásra (homes passed) terjed ki, fix hálózatának 90%-a eléri a 1000Mbps sebességet.²⁹
35. Az eljárás alá vont előadta, hogy az általa nyújtott szolgáltatások elérhetőek a hálózat kiépítésétől függően az adott telepítési címeken. Amennyiben az adott telepítési cím optikai kábellel lefedett területen van, a DIGINet 1000 díjcsomag érhető el, minden internet szolgáltatást újként megrendelő vagy meglévőként előfizető ügyfél számára.³⁰
36. A kínálati oldal kapcsán megállapítható, hogy a DIGI-n kívül országosan elérhető vezetékes (helyhez kötött) szolgáltatók a Magyar Telekom Nyrt., valamint annak FLIP almárkája, és a Vodafone Magyarország Zrt..
37. A Vodafone 2020-tól nyújt 1000 Mbit/sec képességű lakossági vezetékes internet szolgáltatási csomagokat, előtte a kínálatában szereplő legmagasabb sebességű csomagja 500 Mbit/sec képességű volt, ezekben a legmagasabb sebességű csomagjaiban külön díjak nélkül biztosított a szabványuk szerint megfelelő (legalább 802.11ac) WIFI képességű eszközt.³¹ A Vodafone gigabites csomagjában a névleges sávszélesség 2021 novemberében 1000 Mbit/s le-, és 40 Mbit/s feltöltési sebesség, valamint a garantált le- és feltöltési sebesség: 200/10 Mbit/s. A szolgáltatáshoz járó ONT eszközre vonatkozóan az alábbi tájékoztatás szerepel jelenleg a Vodafone honlapján: „*a modemet úgy választottuk, hogy megfelelő legyen az internetedhez*”. A Részletek gombra kattintva az alábbi információ olvasható: „*Szolgáltatásod mellé AC szabványú eszközt adunk, mely képes 2,4 és 5 GHz-es hálózatot is biztosítani a széles lefedettség és nagy sebesség érdekében.*”³²
38. A Magyar Telekom a vizsgált időszak egészében nyújtott 1000 Mbit/sec képességű lakossági vezetékes internet szolgáltatási csomagokat, amelyekhez külön díj nélkül biztosított a szabványuk szerint megfelelő WIFI képességű eszközt.³³ A Magyar Telekom hasonló csomagjában a névleges sávszélesség 2021 novemberében 1000/1000 Mbit/s, a garantált sebesség pedig 300/50 Mbit/s. A szolgáltatáshoz járó ONT eszközzel kapcsolatban az alábbi tájékoztatást nyújtotta a gyakran ismételt kérdések között: „*Az optikai hozzáféréshez telepített Digitális Elosztó (ONT) valóban rendelkezik Wi-Fi képességgel, így azon keresztül is lehetne csatlakozni az internetre. Ugyanakkor ez egy alacsonyabb sebességű vezeték nélküli adatátviteli szabvánnyal (N-szabvány) rendelkező eszköz (maximum 150Mbit/s, tipikusan 50Mbit/s), ami lényegesen elmarad attól a sebességtől, mint amit vezetékkel csatlakozva elérhetünk. Mivel egyre meghatározóbb a vezeték nélküli csatlakozási mód, így egyre fontosabb az is, hogy azon keresztül is minél nagyobb sebességet biztosítsunk, ezért egy különálló, magasabb adatátviteli sebességre képes, ún. AC Wi-Fi szabványú eszközzel növeljük a vezeték nélküli kapcsolat sebességét. A Gigaerős Net 1000/1000 megrendelések esetén nincs szükség külön routerre, a szolgáltatás részeként AC-Wi-Fi-vel rendelkező Digitális Elosztót (ONT) biztosítunk, így egyetlen eszközhöz csatlakozva használható ki a nagy sebesség vezetéken és vezeték nélkül egyaránt.*”³⁴
39. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH) vezetékes gyorsjelentései alapján, a vizsgálók által készített számítások szerint a 2017Q4-2021Q2 időszakban a DIGI részesedése 16,3%-22,4%, a Telekomé 35,5-39,5%, a UPC-Vodafone-é 22,1-21,1%, a kisebb egyéb szolgáltatóké 10% körüli volt.
40. A keresleti oldal kapcsán a vizsgálat az NMHH által, 2017-2020-as évek vonatkozásában közzétett, hírközlési piacra vonatkozó felmérések adataira támaszkodott.³⁵

²⁸ VJ/44-4/2020. sz. irat 22. pont.

²⁹ VJ/44-4/2020. sz. irat 21. pont.

³⁰ VJ/44-12/2020. sz. irat 3. pont.

³¹ VJ/44-111/2020. számú irat.

³² VJ/44-71/2020. sz. irat 5. számú melléklet.

³³ VJ/44-106/2020. sz. irat.

³⁴ VJ/44-71/2020. sz. irat 5. számú melléklet.

³⁵ VJ/44-71/2020. sz. irat feljegyzés 7. számú melléklet.

41. Az eljárással érintett időszak elején 2017-ben a háztartások 67%-a rendelkezett vezetékes internet előfizetéssel, amelynek 7%-a épült egyéb technológiára (az optikai hálózat ebbe a kategóriába tartozik).³⁶ Az összes előfizetés 2018-ban 70%-ra nőtt, ebből az egyéb technológiára épülő szolgáltatás aránya két százalékos emelkedést mutatott (9%).³⁷ 2019-ben az összes háztartás 68%-a rendelkezett vezetékes internet előfizetéssel, amelynek 11%-a volt optikai hálózatra épülő³⁸ internet szolgáltatás.³⁹ 2020-ban a vezetékes internettel rendelkező háztartások száma 71%-ra nőtt, amelynek 14%-a volt optikai hálózat alapú.⁴⁰
42. Az FTTx internet szolgáltatásra előfizetők számában 2017 decembere óta egyenletes növekedés tapasztalható az NMHH gyorsjelentései alapján.
43. A DIGINet 1000 szolgáltatásra előfizető ügyfelek száma az alábbiak szerint alakult a vizsgálattal érintett időszakban, fél éves bontásban.⁴¹

Időszak	Vezetékes internetre előfizetők száma (csomagajánlat részeként és önállóan előfizetők is)	DIGINet1000 előfizetők száma (csomagajánlat részeként és önállóan előfizetők is)
2017.12.-2018.05.	[Üzleti titok]	[Üzleti titok]
2018.06.-2018.11.	[Üzleti titok]	[Üzleti titok]
2018.12.-2019.05.	[Üzleti titok]	[Üzleti titok]
2019.06.-2019.11.	[Üzleti titok]	[Üzleti titok]
2019.12.-2020.05.	[Üzleti titok]	[Üzleti titok]
2020.06.-2020.11.	[Üzleti titok]	[Üzleti titok]
2020. 12.-2021.05.	[Üzleti titok]	[Üzleti titok]

44. A vezetékes internettel kapcsolatos fogyasztói igényekkel, szokásokkal kapcsolatban az alábbi megállapítások tehetőek. A 2017-es évben a helyhez kötött internetet használók 81%-a rendelkezett valamilyen internetmegosztásra alkalmas eszközzel. Ezek közül 57% a fogyasztó tulajdonában álló router, 43% pedig az internet szolgáltató által biztosított eszköz volt.⁴² 2018-ban az internetmegosztásra alkalmas eszközök aránya nem változott (81%). A háztartások negyedében jellemzően egyszerre csak egy eszköz csatlakozott a wifi-re, harmadában két, 40%-ában pedig egyszerre három vagy több eszköz használta az otthoni wifi-hálózatot.⁴³ 2019-ben a vezetékes internettel rendelkező háztartások már 91%-a rendelkezett wifi-eszközzel. A wifi-n keresztül használt eszközök számát tekintve az esetek közel kétharmadában 1-2 eszköz, 28%-ban 3 vagy több eszköz csatlakozott az internetre.⁴⁴
45. Az internet használata során igénybe vett felhasználói eszközök kapcsán az NMHH felmérése szerint az okostelefon már 2017 óta az elsősorú internetezési eszköz, és 2019-ben tovább növelte az előnyét

³⁶ VJ/44-71/2020. sz. irat 7. számú melléklet (Távközlési szolgáltatások lakossági használata 2017, 49-50. o.).

³⁷ VJ/44-71/2020. sz. irat 7. számú melléklet (Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2018, 53-54. o.).

³⁸ 2019-től az NMHH az éves felméréseiben az optikai hálózatra épülő internetszolgáltatások arányát önállóan, tehát az *egyéb* kategóriából kiemelve közli.

³⁹ VJ/44-71/2020. sz. irat 7. számú melléklet (Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata – háztartások – 2019, 19. o.).

⁴⁰ VJ/44-71/2020. sz. irat 7. számú melléklet (Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata – háztartások – 2020, 44. o.).

⁴¹ VJ/44-56/2020. 4. sz. melléklet.

⁴² VJ/44-71/2020. sz. irat 7. számú melléklet (Távközlési szolgáltatások lakossági használata 2017. 141. o.).

⁴³ VJ/44-71/2020. sz. irat 7. számú melléklet (NMHH – Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében – 2018. 62. o.).

⁴⁴ VJ/44-71/2020. sz. irat 7. számú melléklet (NMHH – Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata – háztartások – 2019. 24. o.).

az asztali és a hordozható pc-hez képest.⁴⁵ Az otthoni internet elérésre használt okostelefonok aránya a felmérésben vizsgált fogyasztók 80%-ra volt jellemző, ezzel szemben a hordozható és asztali pc-n történő internet elérés aránya 55%, illetve 42% volt.⁴⁶

46. 2017-ben a mobiltelefonjukon internetező, 14 éven felüli személyek 73%-a kapcsolódott mobilinterneten és wifin keresztül egyaránt az internetre, valamint további 10%-uk csak wifin keresztül használta az internetet.⁴⁷ 2018-ban a 14 éven felüli lakosság 62%-a használt okostelefonon internetet, közülük lényegében mindenki (99%) használt más eszközön (pc-n, tableten) is netet. 18% csak pc-n vagy tableten internetezett.⁴⁸ 2019-ben a vezetékes internetet számítógépen keresztül használók 54%-a inkább wifi-routeren keresztül kapcsolódott a hálózathoz, és mindössze 22% azok aránya, akik csak kábelen keresztül csatlakoztatták a számítógépüket a hálózathoz. A mindkét lehetőséget egyaránt használók aránya 24% volt.⁴⁹ 2020-ban a 14 éven felüliek 82%-a használt internetet, ebből 16% csak vezetékest, 10% csak telefonos mobilinternetet, a mindkét fajta internetet használók aránya 57% volt. Utóbbi csoport tagjai a következő négy leggyakoribb indokot hozták fel a vezetékes internet mobilinternet melletti szükségességére: (1) a vezetékes internetet több családtag is tudja használni; (2) nincs adatforgalmi korlát; (3) a vezetékes internet megbízhatóbb; (4) jó, ha van vezetékes internet otthon, mert akkor a mobilokat lehet wifivel használni.⁵⁰

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

IV.1. A DIGINet 1000 csomag ajánlatok – a DIGI honlapjának tartalma

47. Az alábbiakban bemutatásra kerülnek a DIGINet 1000 internetszolgáltatást magukban foglaló csomagajánlatok, amelyek az eljárással érintett időszakban elérhetőek voltak a fogyasztók számára. A kereskedelmi kommunikációknak azon részei kerülnek bemutatásra, amelyek kifejezetten az internetszolgáltatásra, és nem a csomag egészére vonatkoznak.

Okos csomag

48. Az Okos csomagajánlat 2017. október 25. és 2018. augusztus 17. napja között volt elérhető.⁵¹ A csomagajánlat része volt a kábeltelevízió, telefon, valamint a vezetékes internet is, mely utóbbiban elérhető volt a DIGINet 1000 (is).⁵² A vizsgálók képernyőmentése⁵³ alapján az akció érkezési oldalán a banneren a DIGINet 100 jelent meg, a DIGINet 1000-re vonatkozóan az Okos csomag akciós feltételek fül alatt szerepelt az alábbi tájékoztatás:

„4. A szolgáltatás igénybevételéhez bizonyos területeken előzetes technikai felmérés szükséges. Az internet garantált le- és feltöltési sebessége 25/20 Mbit/s DIGINet 100 csomag, 200/50 Mbit/s DIGINet 500 csomag és 300/50 Mbit/s DIGINet 1000 csomag esetén. Az internetszolgáltatáshoz 30Mbyte webtárhely és e-mail cím igényelhető.

⁴⁵ VJ/44-85/2020. sz. irat 7. számú melléklet (NMHH – Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata – 2019. 25. o.).

⁴⁶ VJ/44-85/2020. sz. irat 7. számú melléklet (NMHH – Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata – 2019. 25. o.).

⁴⁷ VJ/44-71/2020. sz. irat 7. számú melléklet (NMHH – Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében – 2018. 79. o.).

⁴⁸ VJ/44-71/2020. sz. irat 7. számú melléklet (NMHH – Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében – 2018. 39. o.).

⁴⁹ VJ/44-71/2020. sz. irat 7. számú melléklet (NMHH – Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata – háztartások – 2019. 44. o.).

⁵⁰ VJ/44-71/2020. sz. irat 7. számú melléklet (NMHH – Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata – háztartások – 2020. 59; 61, o.).

⁵¹ VJ/44-56/2020. sz. irat 1. pont.

⁵² 2017. december 1-jétől érvényes ÁSZF G. megjelölésű melléklet 1.1.

⁵³ A 2018. március 27-ei képernyőmentés a VJ/44-71/2020. számú beemelő feljegyzés 8. számú mellékletében található.

5. A tájékoztatás nem teljes körű, további részletek a 1272-es telefonszámunkon, személyes ügyfélszolgálatainkon.

6. Az akció igénybevételének feltétele a csomagokban szereplő Szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződések folyamatos fenntartása.

* DIGINet 1000 csomagnál előzetes technikai felmérés szükséges.”

DIGI MINDENKINEK

49. A DIGI MINDENKINEK csomagajánlat 2018. szeptember 1-jétől 2019. január 31-ig volt elérhető.⁵⁴ A csomagajánlat része volt a kábeltelevízió, telefon, valamint a vezetékes internet is, mely utóbbiban elérhető volt a DIGINet 1000 (is). Az akció részletei a <http://digi.hu/digi-mindenkinek-csomag-tv-internet-telefon> honlapon voltak elérhetőek az ajánlat időtartama alatt.⁵⁵
50. A honlap tetején látható kereskedelmi kommunikáció:

DIGI MINDENKINEK CSOMAG*

DIGINET + DIGI TV + DIGITEL 200

EGYÜTT AKÁR 2900 Ft/hó 5725-Ft/hó
az első 3 hónapban, 1 év hűségidő vállalásával

*Az ajánlat a 3 szolgáltatás egyidőjű előfizetésére vonatkozik. 1 éves határozott idejű szerződés megkötésével. A kedvezményes – 3 hónapos – időszak elteltét követően a szolgáltatások ÁSZF szerinti listára fizetendő. Az akció a szolgáltatás elindulásától az akció visszavonásáig érvényes. DIGI MINDENKINEK csomag csak DIGI-szolgáltatók területeken, DIGI-ügyfelek számára elérhető. A tájékoztatás nem teljes körű.

DIGI MINDENKINEK CSOMAG | TV + INTERNET + TELEFON

Tekintse meg a DIGI Mindenkinek csomaghoz tartozó ajánlatokat.
Az ajánlatban szereplő akciós havidíjak DIGI Mindenkinek csomag konstrukcióban értendők az adott hűségidő függvényében.
Az optikai szálas FTTB - FTTH technológiával kiépített területeken elérhető DIGI Mindenkinek csomagajánlatok.

MEGRENDELÉS

51. A DIGINet 1000-re vonatkozó tájékoztatás:

⁵⁴ VJ/44-56/2020. sz. irat 1. pont.

⁵⁵ A vizsgálók képernyőmentése 2018. szeptember 26-ai állapotot mutat be. A képernyőmentés a VJ/44-71/2020. számú beemelő feljegyzés 8. számú mellékletében található.

DIGI MINDENKINEK CSOMAG
FTTH TECHNOLÓGIÁVAL KIÉPÍTETT TERÜLETEKEN

INTERNET (FTTH)	+	TV	+	TELEFON
DIGINet 1000 (FTTH)		DIGITV		DIGITEL 200
1000/200 Mbit/s le- és feltöltési sebesség		100 digitális csatorna		Helyi és belföldi vonalas: 6,25 Ft/perc
300/50 Mbit/s garantált le- és feltöltési sebesség		31 HD csatorna Csatornalista		belföldi mobil: 15 Ft/perc DIGI hálózaton belül külön díj nélkül
Listaár: 2225 Ft/hó		Listaár: 3300 Ft/hó		Listaár: 200 Ft/hó
Hűség nélküli ár: Internet + TV + Telefon		5725 Ft/hó		
Együtt: 1 év hűséggel DIGI Mindenkinék csomagban		2900 FT/HÓ az első 3 hónapban, 1 év hűségidő vállalásával		

52. A honlap alján található DIGI MINDENKINEK CSOMAG AKCIÓS FELTÉTELEK lenyitható fül alatt az internet szolgáltatásra vonatkozóan két további tájékoztatást emelhető ki:

„2. A szolgáltatás igénybevételéhez előzetes technikai felmérés szükséges. Az internet garantált le- és feltöltési sebessége (FTTB) területen 300/50 Mbit/s DIGINet 1000 csomag esetén. Az internetgarantált le- és feltöltési sebessége (FTTH) területen [...] 300/50 Mbit/s DIGINet 1000 csomag esetén.[...]”

7. A tájékoztatás nem teljes körű, további részletek a 1272-es telefonszámunkon, személyes ügyfélszolgálatainkon.”

DIGI FULL

53. A DIGI FULL csomag időszakos ajánlata 2019. február 1. és 2020. február 1. napja közötti időszakban volt elérhető.⁵⁶ A <http://digi.hu/DIGI-FULL-CSOMAG> honlapon a vizsgálók képernyőmentése⁵⁷ szerint az alábbi információk voltak feltüntetve az internet szolgáltatással kapcsolatban.

⁵⁶ VJ/44-56/2020. sz. irat 1. pont.




⁵⁷ A vizsgálók képernyőmentése 2019. augusztus 23-ai állapotot mutat be. A képernyőmentés a VJ/44-71/2020. számú beemelő feljegyzés 8. számú mellékletében található.

DIGI FULL CSOMAG | TV + INTERNET + TELEFON

E-SZÁMLÁVAL		E-SZÁMLA NÉLKÜL
DIGI FULL CSOMAG FTTH* TECHNOLOGIAIVAL KIÉPÍTETT TERÜLETEKEN		
INTERNET (FTTH)	TV	TELEFON
DIGINet 1000 (FTTH)	DIGITV	DIGITEL 250
1000/300 Mbit/s le- és feltöltési sebesség	102 digitális csatorna	Helyi és belföldi vonalas: 4 Ft/perc
300/75 Mbit/s garantált le- és feltöltési sebesség	33 HD csatorna Csatornalista	belföldi mobil: 6 Ft/perc
Listaár: 3100 Ft/hó	Listaár: 3100 Ft/hó	DIGI hálózaton belül: külön díj nélkül
	Hűség nélküli ár: 6450 Ft/hó	Listaár: 250 Ft/hó
	e-számlával, 1 év hűséggel DIGI Full csomagban: az első 3 hónapban 3000 Ft/hó**	
MEGRENDELÉS		
<small>* A MEGRENDELÉS gombra kattintást követően, kérjük adja meg a kívánt telepítési címet, hogy láthassa Önnél mely technológiával kiépített csomagok érhetőek el. ** E-számlával az első 3 hónapban, 1 év hűségidő vállalásával, utána 5999 Ft/hó.</small>		

DIGI NEKEM csomag

54. A DIGI nyilatkozata szerint a DIGINet 1000 internetszolgáltatást a DIGI NEKEM csomag részeként, televízió és vezetékes telefon szolgáltatással egybekötve is értékesíti.⁵⁸ Az ÁSZF szerint a DIGINet 1000-t magában foglaló DIGI NEKEM csomag 2020. február 1-jétől elérhető.⁵⁹ Nyilatkozatához az alábbi képernyőmentést csatolta.⁶⁰

DIGI NEKEM CSOMAG FTTH* TECHNOLOGIAIVAL KIÉPÍTETT TERÜLETEKEN		
		
DIGINet 1000 (FTTH)	DIGITV	DIGITEL 250
1000/300 Mbit/s le- és feltöltési sebesség	105 digitális csatorna	Helyi és belföldi vonalas: 4 Ft/perc
300/75 Mbit/s garantált le- és feltöltési sebesség	42 HD csatorna Csatornalista	belföldi mobil: 6 Ft/perc
Listaár: 3100 Ft/hó	Listaár: 3100 Ft/hó	DIGI hálózaton belül: külön díj nélkül
	e-számlával, 1 év hűséggel DIGI NEKEM csomagban: az első hónapban 3000 Ft/hó	
	a 2. hónaptól 5999 Ft/hó	
MEGRENDELÉS		SZEMÉLYES TANÁCSADÓ
<small>* A MEGRENDELÉS gombra kattintást követően, kérjük adja meg a kívánt telepítési címet, hogy láthassa Önnél mely technológiával kiépített csomagok érhetőek el. A DIGI NEKEM csomag hűség nélküli ára FTTH technológián kiépített területeken 6450 Ft/hó.</small>		




55. Az apró betűs tájékoztatás tartalma 2021. január 26-án kiegészült többek között a felhasználó oldali rendszerkövetelményeknek való megfelelésre történő felhívással, és jelenleg is az alábbi tartalommal érhető el.

⁵⁸ VJ/44-4/2020. 24. pont

⁵⁹ 2020. február 1-jétől hatályos ÁSZF G. melléklet 1.1

⁶⁰ VJ/44-4/2020. 25. pont

DIGI NEKEM CSOMAG FTTH* TECHNOLÓGIÁVAL KIÉPÍTETT TERÜLETEKEN

		
DIGINet 1000 (FTTH) 1000/300 Mbit/s Maximális (névleges) sávszélesség ¹	DIGITV 105 digitális csatorna	DIGITEL 250 helyi és belföldi vonalas: 4 Ft/perc belföldi mobil: 6 Ft/perc DIGI hálózaton belül: külön díj nélkül Listaár: 250 Ft/hó
700/210 Mbit/s Kínált sávszélesség ²	42 HD csatorna csatornalista Listaár: 3100 Ft/hó	
300/75 Mbit/s Minimális (garantált) sávszélesség ³		
Listaár: 3100 Ft/hó	<i>e-számla nélkül, 1 év hűséggel</i> DIGI NEKEM csomagban: 5999 Ft/hó	

MEGRENDELÉS
SZEMÉLYES TANÁCSADÓ

* A MEGRENDELÉS gombra kattintást követően, kérjük adja meg a kívánt telepítési címet, hogy láthassa Önnél mely technológiával kiépített csomagok érhetőek el.
 A díjcsomagban megjelölt sávszélesség eléréséhez az előfizető saját eszközeinek meg kell felelniük a digi.hu/digineteszkoz oldalon részletezett minimális technikai követelményeknek.
 A DIGI NEKEM csomag hűség nélküli ára FTTH technológián kiépített területeken 6450 Ft/hó.
 A Szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség:
¹: amelyet az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat;
²: amely naptári naponként legalább az idő 90%-ában meghatározott mértékben az Előfizető rendelkezésére áll;
³: amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll.

56. A fentiek alapján megállapítható, hogy a DIGI honlapján a csomagajánlatokat bemutató aloldalak nem tartalmaztak arra történő utalást, miszerint a gigabites sávszélesség elérése (akár vezetéken, akár vezeték nélkül) az ügyféloldali eszközök paramétereitől függ. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2021. január 26-án került kiegészítésre az éppen aktuális csomagajánlat szövege az eszközkövetelményekre vonatkozó közléssel.
57. A <https://digi.hu/ajanlat/internet/lan> oldalon átlagosan eltöltött időtartam [Üzleti titok],⁶¹ a kizárólag a minimum követelményeket tartalmazó <https://digi.hu/informacio/diginet-technikai-kovetelmenyei> weboldal látogatottsági ideje [Üzleti titok]. Jelenleg már a hajtás feletti részen is olvasható a követelményekre történő figyelemfelhívás. A kiegészítő tájékoztató feltüntetése előtt pedig egy görgetéssel láthatóvá vált a követelményeket tartalmazó lenyitható fül.

IV.2. A kereskedelmi kommunikációk

58. A DIGI a szolgáltatás népszerűsítése során a sokféle kereskedelmi kommunikációs eszközt alkalmazott (pl. televízióreklám, Facebook poszt és hirdetés, Google hirdetés, banner, saját honlap, saját YouTube megjelenés, plakátok, járműreklám, sajtó hirdetés, szórólap, behúzás, DM és számla melletti tájékoztató levél, közvetlen telefonos megkeresés).⁶²

⁶¹ A kiegészítő tájékoztató beillesztése nem módosította érdemben az oldalon tartózkodás átlagos időtartamát, tekintettel arra, hogy a VJ/44-72/2020. iktatószámom jelen eljárás részévé tett P/783-8/2020. számú beadvány 5. számú mellékletei alapján ez érték a kiegészítő tájékoztató beillesztése előtt [Üzleti titok] volt. Erre tekintettel nem jelenthető ki, hogy azért lenne alacsonyabb a <https://digi.hu/ajanlat/internet/lan> látogatottsági ideje, mert a fogyasztók erről az oldalról átnavigálnak a <https://digi.hu/informacio/diginet-technikai-kovetelmenyei> oldalra.

⁶² A vizsgált időszakban közzétett kereskedelmi kommunikációk szöveges leírását a vizsgálati jelentés és az előzetes álláspont mellékletei tartalmazzák (VJ/44-86/2020. sz irat 7. sz. melléklete és a VJ/44-91/2020. sz irat melléklete).

59. Voltak olyan kereskedelmi kommunikációk (egyes sajtó hirdetések, járműreklámok, Google adwords reklámok, bannerek), amelyek az internetszolgáltatás gigabites, vagy 1000 Mbit/s-os sávszélességére vonatkozó konkrét üzenetet nem tartalmaztak, vagy olyan általános üzeneteket fogalmaztak meg, mint az optikai szolgáltatás elérhetővé válása adott településen, vagy amelyek az internet gyorsaságára tettek általános utalást (gyors, szupergyors, megbízható internet), valamint olyanok, amelyek – egyéb általános állításokkal övezve – kizárólag a szolgáltatás elnevezését, a DIGINet 1000-t tüntették fel (tekintettel arra, hogy az elnevezésből, bár elképzelhető, ugyanakkor nem szükségszerű, hogy a fogyasztó az 1000 Mbit/s sávszélességre asszociáljon). Ezeket az eljáró versenytanács nem tekintette relevánsnak, mivel ezek vonatkozásában az ügyféloldali rendszerkövetelmény elhallgatása nem értelmezhető.
60. A fentebb bemutatott saját honlapon kívül, a televízióreklám, a plakát, a szórólap, a behúzás, a műsorúság, a sajtóhirdetés, a DM és számla melletti tájékoztató levél, a PR megjelenés és a közvetlen telefonos tájékoztatások voltak azok, amelyek tartalmaztak az internetszolgáltatás gigabites, vagy 1000 Mbit/s-os sávszélességére vonatkozó konkrét üzenetet, mégpedig oly módon, hogy
- az ügyféloldali rendszerkövetelményre (pl. gigabites bemeneti port, router) nem utaltak,
 - ezzel egyidejűleg utaltak valamilyen módon a szolgáltatás vezeték nélkül történő igénybevételére, vagy azt ábrázolták, vagy az ONT-eszköz WIFI-képességére tettek utalást, vagy több eszköz egyidejű használatát, a szolgáltatás több személy általi használhatóságát (a „családi méretű” internet), mint a szolgáltatás előnyös tulajdonságát emelték ki, de nem utaltak az ügyféloldali követelményekre, így arra sem, hogy a vezeték nélküli internetelés esetében egy speciális (gigabit-képes) hálózati megosztó eszköz (router) is szükséges a kínált sebesség eléréséhez.
61. Az eljáró versenytanács az alábbiakban kiemelt olyan, kereskedelmi kommunikációkban megjelenő konkrét üzeneteket, amelyek a szolgáltatás sebességével kapcsolatosak, valamint olyanokat, amelyek azt sugallják, hogy a reklámozott sávszélesség mindenki számára – további, ügyféloldalon jelentkező feltételek nélkül (adott esetben vezeték nélkül is) – elérhető:⁶³
- „Modern optikai technológia mostantól az ön otthonában is. 1000 mbit/s családi méretű internet egységesen mindenkinek. (...) Váltás egyszerűen és kényelmesen akár hűségidő alatt is! A munkálatok elvégzése gyors és egyszerű, valamint költségmentes az ön számára!”⁶⁴*
- „Mostantól az Ön otthonában is elérhető a DIGI csúcstechnológiás, optikai hálózaton nyújtott, magas szintű telekommunikációs szolgáltatása. Váltson DIGI előfizetésre, hogy élvezhesse a szupergyors, megbízható és családi méretű internetet (...)”⁶⁵*
- „Optikai hálózat 1000-rel mert a jövő önnek is jár! Több, olcsóbb, egyszerűbb. Váltás egyszerűen és kényelmesen akár hűségidő alatt is! Átépítettük helyi hálózatunkat! Internet egységesen 1000 mbit/s mindenkinek.”⁶⁶*
- „A legmodernebb optikai szál technológia alkalmazásával magas minőségű és kedvező árú csomagokat biztosítunk. Egyszerű, átlátható csomagstruktúra mellett folyamatos termékfejlesztéseket végzünk, melynek eredményeként saját televíziós tartalmakat és szupergyors vezetékes lakossági internetet (1000/200 Mbit/s) kínálunk.”⁶⁷*
- „Mit jelent az 1000/200 mbit/s sebesség? Egy DVD film (átlag 4,4 Gbyte) akár 36 másodperc, egy Blu-ray film pedig akár 3 perc alatt tölthető le. A DIGINet 1000-rel akár a család összes tagja egyszerre*

⁶³ Az idézett üzeneteket tartalmazó kereskedelmi kommunikációk megjelenését a vizsgálati jelentés 4. sz. melléklete mutatja be a kereskedelmi kommunikációkról készült képernyőmentések útján.

⁶⁴ Szórólap, 2018. március, Behúzás 2018. március-április, Számla melletti tájékoztató levél 2019.

⁶⁵ Behúzás 2018. július-augusztus.

⁶⁶ Plakát 2018. január, Behúzás, Számla melletti tájékoztató levél 2018. január-február.

⁶⁷ Szórólap 2018. augusztus, Behúzás 2018. január, július-augusztus.

szárgulldhat a neten zavartalanul. Egyidőben tölthetnek le, csetelhetnek, böngészhetnek, filmet nézhetnek és játszhatnak a neten lassulás és akadozás nélkül. Tesztelje ön is a szupergyorsaságot!”⁶⁸

„Már csak néhány hét, és a DIGI csomagokkal a helyi lakosok is igénybe vehetik a DIGINet 1000 gyors, megbízható internetszolgáltatást, (...)”⁶⁹

„Az elégedettség 1000-nél kezdődik! 1000/200 Mbit/s sávszélesség / 1000 mbit/s internet tv és telefon mellé hamarosan az ön otthonában is!”⁷⁰

„Több eszközön, egy időben is problémamentes használat”⁷¹

62. Egyes kereskedelmi kommunikációkkal a DIGI olyan hangsúlyos képi utalást tett, amely az internetszolgáltatás több személy általi, vezeték nélküli használatának módjára vonatkozott, mint az alábbi példákban:

**SZUPERGYORS
LE- ÉS FELTÖLTÉS**

Internetezzen akár több eszközön párhuzamosan, az élmény garantált!

MEGNÉZEM

**1000 Mbit/s
internet**

DIGINet 1000

2325 Ft/hó 3100 Ft/hó

az első 3 hónapban, e-számlával, 1 év hűségidő vállalásával

Garantált le- és feltöltési sebessége 300/75 Mbit/s.
A tájékoztatás nem teljes körű.

⁶⁸ Behúzás, DM levél 2018. január-február.

⁶⁹ Sajtó hirdetés - Nemzeti Sport 2018 június, DM levél Debrecen 2018 július- augusztus, Műsorújság 2018. május.

⁷⁰ Sajtó hirdetés, 2017. december (Budakeszi, Pomáz, Szigetszentmiklós, Budapest XXI-XXII.), 2018. március, április (Idósd, Ürom Pilisszentkereszt), június (Budaörs).

⁷¹ Országos szórólap 2019. április-2020. január, 2020. november – december, 2021. február, szeptember.



63. A legtöbb kommunikációs eszköz tartalmazott arra vonatkozó utalást az apró betűs információk között, miszerint a tájékoztatás nem teljes körű, további információszerezés céljából pedig a DIGI központi telefonszámát adta meg, illetve javasolta a személyes ügyfélszolgálatának, illetve a www.digi.hu weboldal meglátogatását.
64. Az eljárás alá vont az eljárás megindulását követően egyes kereskedelmi kommunikációs eszközök vonatkozásában módosította kereskedelmi gyakorlatát, és az alábbi kiegészítést tette: „A díjcsomagban megjelölt sávszélesség eléréséhez az előfizető saját eszközeinek meg kell felelniük a <https://digi.hu/digineteszkoz> oldalon részletezett minimális technikai követelményeknek.”
65. Az egyes reklámeszközök kapcsán releváns egyedi jellemzők az alábbiakban kerülnek kifejtésre.

Televízióreklám

66. A televízióreklámokkal kapcsolatban megállapítható, hogy azok jellemzően tartalmaztak az internetszolgáltatás 1000 Mbit/s-os sávszélességére vonatkozó konkrét üzenetet, de nem tartalmaztak sem narratív, sem képi (szövegszerű) módon tájékoztatást vagy legalább utalást arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatás igénybevétele felhasználó oldali rendszerkövetelmények függvénye is (ideértve a gigabites routert is). Az 1000 Mbit/s-os sávszélesség üzenete mellett a vezeték nélküli képességre kifejezetten utaló „családi méretű” szolgáltatás üzenete a WIFI router szükségességének jelzése nélkül 2018-ban egy (a [Üzleti titok] fájlnevű) reklámban jelent meg.
67. Valamennyi televíziós reklám tartalmazott arra vonatkozó utalást az apróbetűs részben, hogy „a tájékoztatás nem teljeskörű”, továbbá két reklám esetében további kiegészítést, miszerint „A szolgáltatás igénybevételehez előzetes technikai felmérés szükséges”.
68. A rendelkezésre álló adatok alapján ilyen televízióreklámok a 2017. január - 2020. október időszakban jelentek meg számat csatornán, így országos (pl. RTL-Klub, TV2, Viasat3 stb.) és regionális (pl. Debrecen Televízió, Kapos TV stb.) televízió műsorokban, amelyek összes költsége [Üzleti titok] Ft volt.⁷²

Plakátok: óriásplakát, billboard, citylight

⁷² A 2017. évben hosszabb időszakban (január-december) vetített reklámok költségéből csak a december hónapra eső rész került figyelembe vételre.

69. Ezen kommunikációs eszközök fősora tartalmazott az internetszolgáltatás gigabites, vagy 1000 Mbit/s-os sávszélességére vonatkozó konkrét üzenetet, ugyanakkor nem tartalmazott információt arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatás igénybevétele felhasználó oldali rendszerkövetelmények függvénye is. Ilyen tartalmú különféle plakátok 2017-től novemberétől 2021. novemberével bezárólag jelentek meg országos szinten, összesen [Üzleti titok] Ft költséggel.
70. Az apróbetűs részben 2021-től megjelent „*A díjcsomagban megjelölt sávszélesség eléréséhez az előfizető saját eszközeinek meg kell felelniük a <https://digi.hu/digineteszkosz> oldalon részletezett minimális technikai követelményeknek.*” tájékoztatás.

Szórólapp, behúzás, műsorúság, magazin-, sajtó hirdetés

71. Ezen kommunikációs eszközök tartalma kapcsán megállapítható, hogy az internetszolgáltatás gigabites, vagy 1000 Mbit/s-os sávszélességére vonatkozó konkrét üzenet mellett a 2021 előtti változataiknak egyikén sem szerepelt, hogy a szolgáltatás igénybevétele felhasználó oldali rendszerkövetelmények függvénye is, vagy az a figyelemfelhívás, hogy a gigabites sávszélesség vezeték nélküli eléréséhez külön gigabit-képes routerre is szükség van. 2021-től „*A díjcsomagban megjelölt sávszélesség eléréséhez az előfizető saját eszközeinek meg kell felelniük a <http://digi.hu/digineteszkosz> oldalon részletezett minimális technikai követelményeknek*” kiegészítés jelent meg, de egyéb részlet nem.
72. Valamennyi kommunikációs eszköz tartalmazott apró betűs kiegészítéseket a szolgáltatás igénybevétele egyéb feltételeiről, ugyanakkor ezek egyike sem a felhasználó oldali követelményekről adott tájékoztatást.
73. A szórólapok 2018. januártól – 2021. szeptemberig jelentek meg, a fentebb jelzettek szerint 2021-ig semmilyen módon nem utaltak az ügyféloldali követelményekre, és megjelent bennük (2021-ben is) a vezeték nélküli képesség kifejezett üzenete (a több személy általi használhatóság - a „családi méretű” internet, illetve „több eszközön, egy időben is problémamentes használat”), a szórólapok költsége [Üzleti titok] Ft volt (a 2021. évek nélkül pedig [Üzleti titok] Ft).
74. A behúzások sem utaltak az ügyféloldali követelményekre és többségükben megjelent a vezeték nélküli képesség, a több személy általi használhatóság (a „családi méretű” internet) kifejezett üzenete is, a megfelelő WIFI router szükségességének jelzése nélkül is. Az ilyen tartalmú behúzások 2018. január és 2019 január időszakban jelentek meg, [Üzleti titok] Ft költséggel.
75. Az ún. műsorúságok (amelyek lényegében TV műsort tartalmazó szórólapok) az ügyféloldali követelményekre nem utaltak, 2017. decembere és 2018. júliusa között jelentek meg országosan, költségük [Üzleti titok] Ft volt.
76. A releváns sajtóhirdetések 2017. novemberétől 2018 decemberéig jelentek meg, [Üzleti titok] Ft költséggel.

DM és számla melletti tájékoztató levél

77. Ezen kommunikációs eszközök 2021. előtti változatainak egyikén sem szerepelt az internetszolgáltatás gigabites, vagy 1000 Mbit/s-os sávszélességére vonatkozó konkrét üzenet mellett, hogy a szolgáltatás igénybevétele felhasználó oldali rendszerkövetelmények függvénye is, vagy az a figyelemfelhívás, hogy a gigabites sávszélesség vezeték nélküli eléréséhez külön routerre is szükség van. Ilyen kommunikációs eszközöket a DIGI 2017 végétől alkalmazott, [Üzleti titok] Ft költséggel (a 2021. évek nélkül pedig [Üzleti titok] Ft).
78. Valamennyi kommunikációs eszköz tartalmazott apró betűs kiegészítéseket a szolgáltatás igénybevétele egyéb feltételeiről, ugyanakkor ezek egyike sem a felhasználó oldali követelményekről adott tájékoztatást.
79. A 2021-től „*A díjcsomagban megjelölt sávszélesség eléréséhez az előfizető saját eszközeinek meg kell felelniük a <http://digi.hu/digineteszkosz> oldalon részletezett minimális technikai követelményeknek*” kiegészítés jelent meg ezeken az eszközökön, további részletek nélkül. A vezeték nélküli internetelés feltétele a 2021-től alkalmazott azon kereskedelmi kommunikációknak sem képezte részét, amelyek valamilyen formában a vezeték nélküli internethasználatra tettek utalást.

Banner

80. A bannerek egy része nem tartalmazott kifogásolható üzenetet, illetve a 30. pontban hivatkozott linkek valamelyikére irányították a fogyasztót. A bannerek egy része tekintetében pedig az érkező oldalra mutató link nem állt rendelkezésre (a DIGI nem archiválja ezeket), így nem volt lehetőség rekonstruálni és ellenőrizni az érkező oldal tartalmát.

Facebook poszt és hirdetés, Youtube megjelenés, Google hirdetés

81. A DIGI Facebook oldalán megjelenő egyes posztjai az internetszolgáltatás gigabites, vagy 1000 Mbit/s-os sávszélességére vonatkozó konkrét üzenet mellett nem tartalmaztak a felhasználó oldali követelményekre való utalást, ugyanakkor ezeknek nem volt költsége. Emellett az is megállapítható, hogy a Facebook posztok/tartalmak jellemzően olyan linket tartalmaztak, amely lehetővé tette a fogyasztó számára, hogy közvetlenül az érkező oldalon (a fentebb, a Bannerek kapcsán jelzett módon) megszerezze a teljeskörű jelentős információt.

82. A DIGI saját 2018. évi Youtube megjelenései között is voltak, olyanok amelyek nem tartalmaztak a felhasználó oldali követelményekre való utalást az internetszolgáltatás gigabites, vagy 1000 Mbit/s-os sávszélességére vonatkozó konkrét üzenet mellett, ugyanakkor ezeknek sem volt megjelenési költsége, a DIGI videóik közé felkerült a [Üzleti titok] fájlnevű reklám is.

83. A DIGI Google adwords keresési hirdetéseinek 2017-2018 években nem volt kifogásolható tartalma.

Értékesítési segédlet

84. A DIGI munkatársai által a telefonos megkeresések kezelésekor használt értékesítési segédlet (script)⁷³ az internetszolgáltatás gigabites, vagy 1000 Mbit/s-os sávszélességére vonatkozó konkrét üzenet mellett nem tartalmazott semmilyen tájékoztatást a felhasználó oldali rendszerkövetelményekről és azt jelzi, hogy „[Üzleti titok]”.

85. E tényt alátámasztja az a körülmény is, hogy 2020 decemberétől a módosította az értékesítési segédletet⁷⁴ és az értékesítők az ajánlat ismertetését követően részletesen felsorolják az igénybevétel fogyasztó oldali technikai követelményeit, valamint hangsúlyozzák azt is, hogy a garantált sebesség csak vezetéken történő elérésre vonatkozik.

86. A 2020 decemberi scriptben már a WIFI képesség említése nélkül ismertetik az eszköz előfizetőhöz történő kihelyezését.

IV.3. A fogyasztók lehetséges tájékozási útvonalai

87. Az alábbiakban bemutatásra kerül, hogy a fogyasztók a DIGINet 1000 szolgáltatásról milyen útvonalakon tájékozódhattak, így a személyes, telefonos (telefonos ügyfélszolgálat vagy DIGI általi közvetlen megkeresés), valamint az interneten keresztül történő információszerzés folyamata.

IV.3.1. Az internetszolgáltatás nem interneten történő megrendelése során nyújtott tájékoztatás

88. A DIGI előadta, hogy amennyiben a felhasználó nem a honlapon keresztül igényli a szolgáltatást, akkor az igénylése végső soron egy üzletkötőhöz érkezik be, akár telefonos úton, akár egy üzletben való személyes jelenlét útján. Előadta továbbá, hogy az üzletkötők képzésének része, hogy a megkötni kívánt szolgáltatásról tájékoztatást adjanak a felhasználónak, ez a tájékoztatás pedig magában foglalja az eszközkövetelményeket is.^{75,76}

89. Előadta továbbá, hogy az eszközkövetelményekkel kapcsolatban a felhasználónak a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül is van lehetősége tájékozódni, az eszközkövetelmények részét képezik a

⁷³ VJ/44-72/2020. iktatószámom jelen eljárás részévé tett P/783-8/2020. számú beadvány 2. sz. melléklete.

⁷⁴ VJ/44-33/2020. sz. irat 2. sz. melléklet.

⁷⁵ Az üzletkötők képzési anyagát a VJ/44-16/2020. sz. irat 2. sz. melléklete tartalmazza. A releváns részek a dokumentum 20-24. oldalán találhatóak.

⁷⁶ VJ/44-16/2020. sz. irat 10. pont

telefonos ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak képzési anyagának.⁷⁷ A DIGINet 1000 kapcsán az ügyfélszolgálat munkatársai nem rendelkeznek scripttel. Amennyiben a bejövő hívás esetén szóba kerül a DIGInet 1000 internetszolgáltatás, úgy az ügyfélszolgálaton dolgozók a korábbi oktatásuk során meghatározott témaköröket érintik és a szükséges tájékoztatásokat megadják.⁷⁸ Megjegyezte továbbá, hogy előzetes felmérés és bekötés esetén is rendelkezésre állnak a fentiekkel kapcsolatos egyeztetésre a felmérést, illetve szerelést végző kollégák.⁷⁹

90. Az eljárás alá vont benyújtotta a DIGI 1272-es központi telefonszámán elhangzó, a DIGINet 1000 internetszolgáltatásra vonatkozó automatikus rendszerüzenetek leiratát is, amelyet az alábbi táblázat tartalmaz:^{80,81}

2017.10.26. – 2019.01.31.	Gigantikus száguldás 1 000 Mbit sebességgel! DIGINet 1000 csomagunk 2 500 Ft-ért 1000 Mbit/s maximális letöltési sebességével Magyarország egyik leggyorsabb lakossági internete. Ilyen sebesség mellett akár az egész család egy időben tölthet le, vagy oszthat meg HD tartalmakat, nézhet online filmeket, bármilyen akadás nélkül. A garantált letöltési sebesség 300 Mbit/s, a garantált feltöltési sebesség pedig 50 Mbit/s. A csomaghoz tartozik 3 darab 30 Mbyte-os tárhellyel rendelkező e-mail fiók is. A maximális sávszélesség eléréséhez szükséges ügyféloldali feltételekről érdeklődjön a munkatársainknál, vagy weboldalunkon.
2019.02.01. – 2021.09.19.	Gigantikus száguldás 1 000 Mbit sebességgel! DIGINet 1000 <u>FTTH 2019 csomagunk 3 100 Ft-ért 1000 Mbit/s maximális letöltési sebességével és 300 Mbit/s maximális feltöltési sebességével</u> Magyarország egyik leggyorsabb lakossági internete. Ilyen sebesség mellett akár az egész család egy időben tölthet le, vagy oszthat meg HD tartalmakat, nézhet online filmeket, bármilyen akadás nélkül. A garantált letöltési sebesség 300 Mbit/s, a garantált feltöltési sebesség pedig 75 Mbit/s. A csomaghoz tartozik 3 darab 30 Mbyte-os tárhellyel rendelkező e-mail fiók is. A maximális sávszélesség eléréséhez szükséges ügyféloldali feltételekről érdeklődjön a munkatársainknál, vagy weboldalunkon.
2021.09.20. –	Gigantikus száguldás 1000 Mbit sebességgel! DIGINet 1000 FTTH 2019 csomagunk 3 100 Ft-ért 1000 Mbit/s maximális letöltési sebességével és 300 Mbit/s maximális feltöltési sebességével Magyarország egyik leggyorsabb lakossági internete. Ilyen sebesség mellett akár az egész család egy időben tölthet le, vagy oszthat meg HD tartalmakat, nézhet online filmeket, bármilyen akadás nélkül. <u>A csomag kínált letöltési sebessége 700 Mbit/s, kínált feltöltési sebessége pedig 210 Mbit/s. A minimális letöltési sebesség 300 Mbit/s, a minimális feltöltési sebesség 75 Mbit/s.</u> A csomaghoz tartozik 3 darab 30 Mbyte-os tárhellyel rendelkező e-mail fiók is. A maximális sávszélesség eléréséhez szükséges ügyféloldali feltételekről érdeklődjön a munkatársainknál, vagy weboldalunkon. ⁸²

91. A DIGI központi telefonszámát felkeresve a fogyasztó különböző menüpontok között navigálhat.⁸³ A fenti üzenethez a fogyasztó a főmenüből az alábbi útvonalon jut:

- 1-es gomb – Szolgáltatás megrendelése új előfizetőinknek
- 2-es gomb – Kábelen keresztül nyújtott televízió, internet, telefonszolgáltatások
- 2-es gomb – Internet

⁷⁷ Az ügyfélszolgálaton dolgozók képzési anyagát a VJ/44-16/2020. sz. irat 3. sz. melléklete tartalmazza. A releváns részek a dokumentum 17-20. oldalán találhatóak.

⁷⁸ Az oktatási anyagot a VJ/44-27/2020. sz. irat 2. sz. melléklete tartalmazza.

⁷⁹ VJ/44-16/2020. sz. irat 11. pont.

⁸⁰ VJ/44-56/2020. sz. irat 6. sz. melléklet.

⁸¹ Az aláhúzott részek jelölik az egyes időállapotok közötti változásokat.

⁸² „A maximális sávszélesség eléréséhez szükséges ügyféloldali feltételekről érdeklődjön a munkatársainknál, vagy weboldalunkon.” mondat a vizsgálok által rögzítettek szerint nem hangzott el 2021. decemberében (ld. VJ/44-63/2020. sz. iratot)

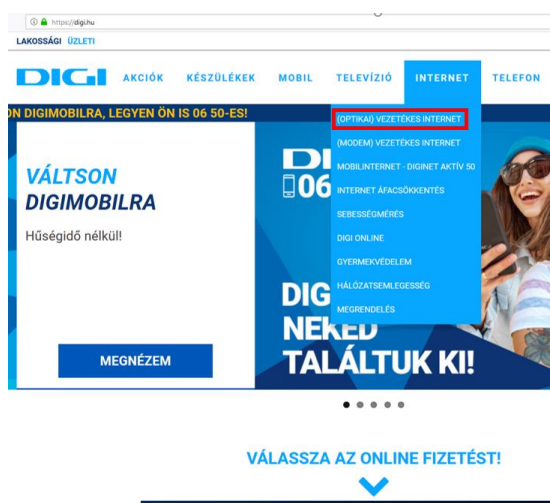
⁸³ A 1272-es központi telefonszámának menüterképét lásd a <https://digi.hu/informacio/telefonos-menuterkep> weboldalon.

- 1-es gomb – Optikai hálózatunkon nyújtott csomagjaink
- 1-es gomb – FTTH területen elérhető csomagunk
- 1-es gomb – DIGINet 1000 FTTH 2019
- A fogyasztó az ügyintéző kapcsolását az 5-ös gomb lenyomásával kérheti.

92. Az átkötéssel érintett területeken a DIGI értékesítői közvetlen telefonos megkeresés útján vették fel a kapcsolatot a fogyasztókkal, amelyben többek között a DIGINet 1000-et is tartalmazó csomagajánlatot ajánlották a fogyasztó figyelmébe. Ahogy fentebb bemutatásra került a DIGI munkatársai által használt értékesítési segédlet⁸⁴[Üzleti titok].
93. Az eljárás alá vont az optikai hálózat korszerűsítése során azon előfizetőket kereste meg közvetlenül, akik FTTH szolgáltatási területeken DIGINet 100, DIGINet 500 és DIGINet 1000 előfizetéssel rendelkeztek (korábban bizonyos műszaki feltételek függvényében a DIGI FTTH hálózaton is értékesített 1000 MBit/s sávszélességet kínáló internet szolgáltatást).⁸⁵

IV.3.2. A weboldalon található tájékoztatások

94. A <https://digi.hu> weboldalon a főoldal megnyitását követően a fogyasztó háromféleképpen juthat el a DIGINet 1000 internetszolgáltatással kapcsolatos aloldalra. Vagy az „INTERNET” felirat fölé húzva a kurzort a legördülő menüsorból kiválasztja az „(OPTIKAI) VEZETÉKES INTERNET” opciót, vagy egy görgetést követően rákattint a „DIGINet 1000 CSALÁDI MÉRETŰ INTERNET” csemperé, harmadik lehetőségként pedig az oldal alján az „INTERNET”, vagy a „VEZETÉKES INTERNET DÍJCSOMAGOK” linkekre kattint.⁸⁶
95. Az 1. opció, hogy a fogyasztó a menüsorból választja ki a vezetékes internetet.

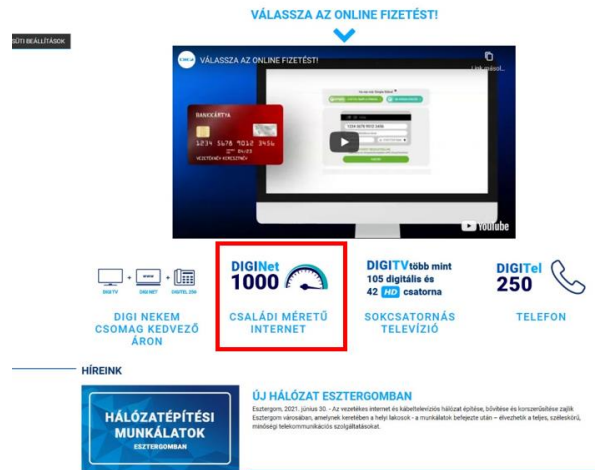


96. Az 2. opció, hogy a fogyasztó egy görgetést követően rákattint (az ábrán kiemelt) csemperé.

⁸⁴ VJ/44-72/2020. iktatószámon jelen eljárás részévé tett P/783-8/2020. számú beadvány 2. számú melléklete

⁸⁵ VJ/44-33/2020. sz. irat 6.2 pont.

⁸⁶ A képernyőmentések a 2021. november 23-ai állapotot mutatják be. A vizsgált időszak tekintetében a vizsgálok képernyővideói alapján a felhasználói útvonal érdemben nem változott a DIGINet 1000 internetszolgáltatás honlapon történő elérhetősége vonatkozásában. Az eljárással érintett időszak elején a weboldalon található csempe nem a „családi méretű internet” feliratot viselte, hanem azt, hogy „internet”. A képernyővideókat a VJ/44-71/2020. sz. irat 8. számú melléklete tartalmazza.



97. A 3. opció, hogy a fogyasztó a lap alján rákattint akár az „INTERNET”, akár a „VEZETÉKES INTERNET DÍJCSOMAGOK” linkekre.



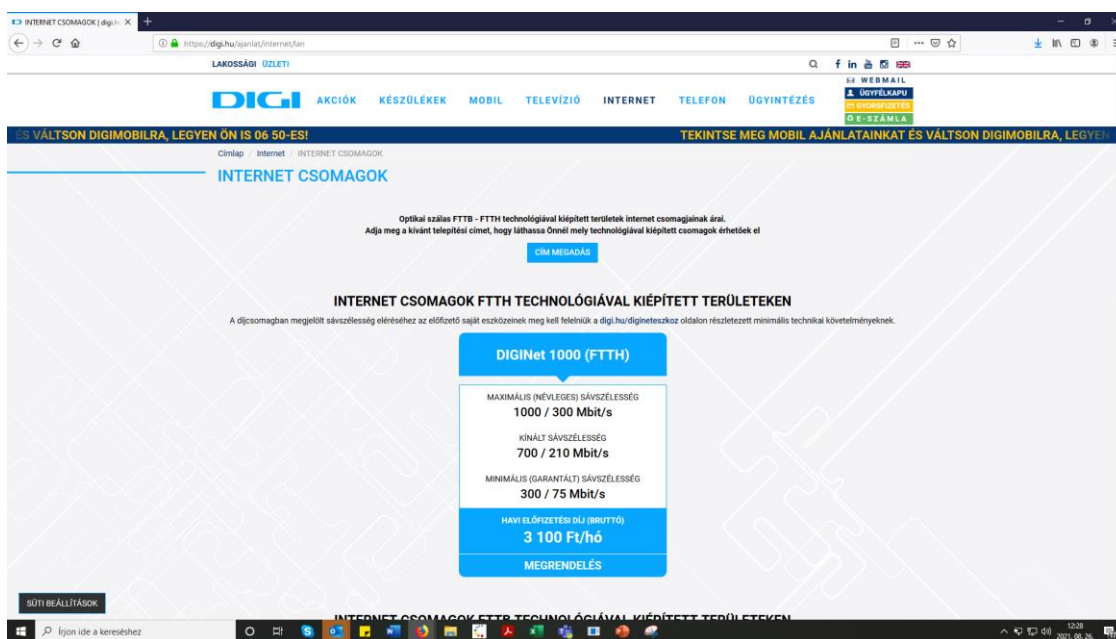
98. Mindhárom opció esetében a honlap a <https://digi.hu/ajanlat/internet/lan> aloldalra irányítja a fogyasztót. Az eljárás alá vont előadta, hogy a <https://digi.hu/ajanlat/internet/lan> aloldalt a jelenlegi tartalommal 2021. január 26-a óta használja, a weboldalt, valamint annak tartalmát nem archiválja és annak különböző időállapotokban elérhető változatairól, így az abban bekövetkezett változásokról nem vezet nyilvántartást.⁸⁷
99. Az eljárás alá vont benyújtotta az aloldalra vonatkozó analitikus méréseket 2017. december 1. és 2021. június 30. közötti időszak vonatkozásában.⁸⁸ Az aloldalon töltött átlagos idő nagyon alacsony, mindössze [Üzleti titok].
100. Az aloldalon a következő felugró ablak jelenik, amelyben a telepítési címet kell megadni, vagyis azt a címet, ahová a fogyasztó igényelni kívánja a szolgáltatást. A felugró ablak kitöltése nem kötelező. Kitöltés esetén a CÍM MEGADÁSA gombra történő kattintást követően a weboldal megvizsgálja, hogy az adott címen elérhető-e a szolgáltatás, azaz ki van-e építve ott az optikai hálózat infrastruktúrája.
101. Amennyiben a szolgáltatás elérhető a megadott címen az alábbi tájékoztatás jelenik meg:

⁸⁷ VJ/44-27/2020. sz. irat 1.1 pont.

⁸⁸ VJ/44-33/2020. sz. irat 1. sz. melléklet.



102. Amennyiben a fogyasztó kitöltés nélkül zárja be a felugró ablakot, az alábbi weboldal felületet látja.



103. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2021. január 26-án vált elérhetővé a következő mondat a <https://digi.hu/ajanlat/internet/lan>, <https://digi.hu/DIGI-NEKEM-CSOMAG> oldalakon, valamint a weboldalon keresztül történő rendelés során az internet szolgáltatás kiválasztását követően (a továbbiakban: kiegészítő tájékoztatás): „A díjcsomagban megjelölt sávszélesség eléréséhez az előfizető saját eszközeinek meg kell felelniük a digi.hu/digineteszkoz oldalon részletezett minimális technikai követelményeknek.”

104. Az eljárás alá vont megjegyezte, hogy a tájékoztatás feltüntetése is azt igazolja, hogy folyamatosan törekszik arra, hogy az ügyféloldali követelményekkel kapcsolatos kommunikációt a korábbinál is egyértelműbbé tegye.⁸⁹ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy abban az esetben, ha a fogyasztó kitölti a felugró ablakban a telepítési címet, és a megadott címen létesíthető a szolgáltatás, a felugró ablak eltűnését követően nem jelenik meg a kiegészítő tájékoztatás a honlapon.⁹⁰

105. 2021. január 26-át megelőzően a fenti tartalom az alábbiak szerint nézett ki a vizsgálók képernyőmentése alapján.

⁸⁹ VJ/44-12/2020. sz. irat 16. pont.

⁹⁰ Az erről készített képernyővideót a VJ/44-71/2020. sz. irat 8. számú melléklete tartalmazza.

INTERNET CSOMAGOK

Optikai szál-as FTTB - FTTH technológiával kiépített területek internet csomagjainak írási. Adja meg a kívánt telepítési címet, hogy láthassa Ön mely technológiával kiépített csomagok érhetőek el

CI MEGADÁS

INTERNET CSOMAGOK FTTB TECHNOLÓGIÁVAL KIÉPÍTETT TERÜLETEKEN

DIGINet 500 (FTTB) MAXIMÁLIS SÁVSZÉLESSÉG: 500 / 300 Mbit/s GARANTÁLT SÁVSZÉLESSÉG: 200 / 75 Mbit/s 3 300 Ft/hó MEGRENDÉLÉS	DIGINet 100 (FTTB) MAXIMÁLIS SÁVSZÉLESSÉG: 100 / 100 Mbit/s GARANTÁLT SÁVSZÉLESSÉG: 40 / 30 Mbit/s 3 100 Ft/hó MEGRENDÉLÉS
--	---

INTERNET CSOMAGOK FTTH TECHNOLÓGIÁVAL KIÉPÍTETT TERÜLETEKEN

DIGINet 1000 (FTTH) MAXIMÁLIS SÁVSZÉLESSÉG: 1000 / 300 Mbit/s GARANTÁLT SÁVSZÉLESSÉG: 300 / 75 Mbit/s 3 100 Ft/hó MEGRENDÉLÉS
--

DIGINET TECHNIKAI KÖVETELMÉNYEI	☰
AUTOMATIKUS IP CÍM	☰
IPv6 - ÚJDONSÁG	☰
FONTOS DOKUMENTUMOK	☰
HÁLÓZATSEMLEGESÉG – EGYSÉGES INTERNET SZOLGÁLTATÁS-LEÍRÓ TÁBLÁZAT	☰

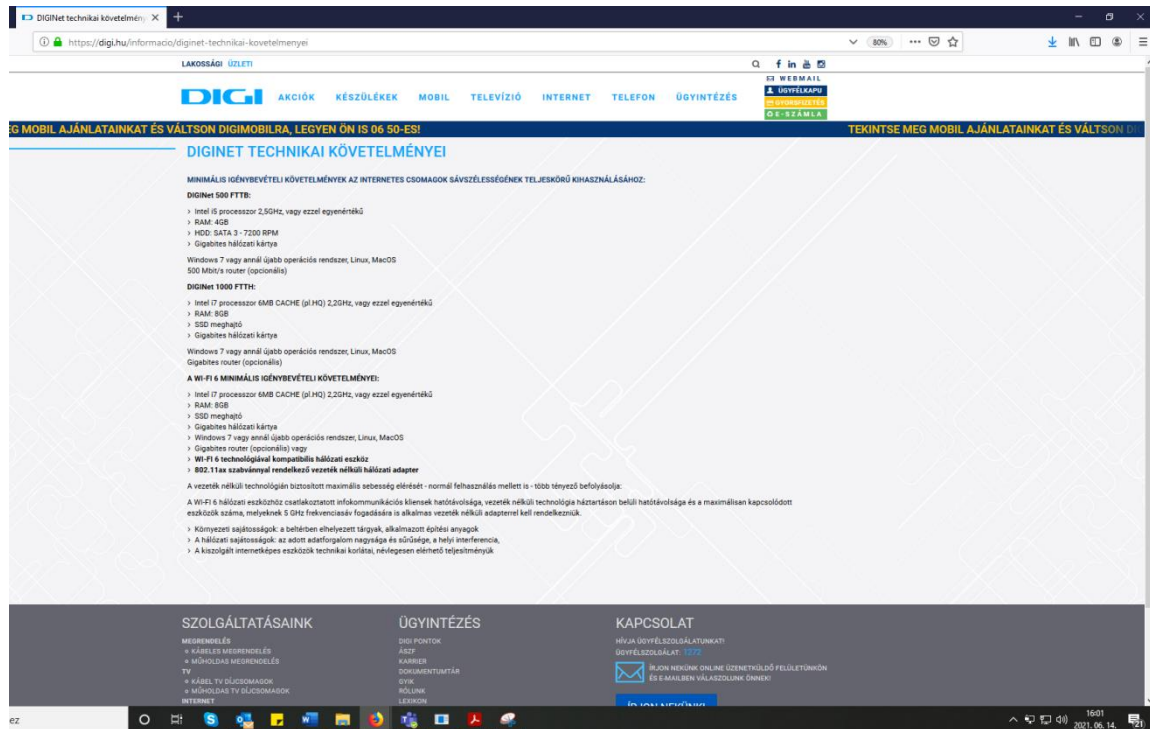
106. A DIGINET TECHNIKAI KÖVETELMÉNYEIT fül lenyitásával az alábbi információ válik elérhetővé a fogyasztó számára.⁹¹ A lenyitható füllel kapcsolatban az eljárás alá vont akképp nyilatkozott, hogy nem állított be mérést a lenyitások számára.⁹²

DIGINET TECHNIKAI KÖVETELMÉNYEI	☰
MINIMÁLIS IGÉNYBEVÉTELI KÖVETELMÉNYEK AZ INTERNETES CSOMAGOK SÁVSZÉLESSÉGÉNEK TELJESKÖRŰ KIHASZNÁLÁSÁHOZ:	
DIGINet 500 FTTB:	
☐ Intel i5 processzor 2.5GHz, vagy ezzel egyenértékű	
☐ RAM: 4GB	
☐ HDD: SATA 3 - 7200 RPM	
☐ Gigabites hálózati kártya	
Windows 7 vagy annál újabb operációs rendszer, Linux, MacOS	
500 Mbit/s router (opcionális)	
DIGINet 1000 FTTH:	
☐ Intel i7 processzor 6MB CACHE (pl.HQ) 2.2GHz, vagy ezzel egyenértékű	
☐ RAM: 8GB	
☐ SSD meghajtó	
☐ Gigabites hálózati kártya	
Windows 7 vagy annál újabb operációs rendszer, Linux, MacOS	
Gigabites router (opcionális)	
A WI-FI 6 MINIMÁLIS IGÉNYBEVÉTELI KÖVETELMÉNYEIT:	
☐ Intel i7 processzor 6MB CACHE (pl.HQ) 2.2GHz, vagy ezzel egyenértékű	
☐ RAM: 8GB	
☐ SSD meghajtó	
☐ Gigabites hálózati kártya	
☐ Windows 7 vagy annál újabb operációs rendszer, Linux, MacOS	
☐ Gigabites router (opcionális) vagy	
☐ WI-FI 6 technológiával kompatibilis hálózati eszköz	
☐ 802.11ax szabvánnyal rendelkező vezeték nélküli hálózati adapter	
A vezeték nélküli technológián biztosított maximális sebesség elérését - normál felhasználás mellett is - több tényező befolyásolja:	
A WI-FI 6 hálózati eszközökhöz csatlakoztatott infokommunikációs kliensek hatótávolsága, vezeték nélküli technológia háztartáson belüli hatótávolsága és a maximálisan kapcsolódott eszközök száma, melyeknek 5 GHz frekvenciasáv fogadására is alkalmas vezeték nélküli adapterrel kell rendelkezniük.	
☐ Környezeti sajátosságok: a beltérben elhelyezett tárgyak, alkalmazott építési anyagok	
☐ A hálózati sajátosságok: az adott adatforgalom nagysága és sűrűsége, a helyi interferencia,	
☐ A kiszolgált internetképes eszközök technikai korlátai, névlegesen elérhető teljesítményük	

⁹¹ A képernyőmentést a VJ/44-71/2020. sz. irat 8. számú melléklete tartalmazza.

⁹² VJ/44-27/2020. sz. irat 3.1 pont.

107. Amennyiben a fogyasztó a kiegészített tájékoztatásban szereplő digi.hu/digineteszkoz linkre kattint, az a következő tartalmú weboldalra navigálja.



108. Az aloldallal kapcsolatban az eljárás alá vont előadta, hogy az 2017. október 24-től elérhető és azon nem történt tartalmi változás.⁹³ Az eljárás alá vont válaszáát követően a hivatkozott aloldal tartalma kiegészült a WI-FI 6 minimális igénybevételi követelményei szekcióval, azonban az eljárás szempontjából releváns tartalom tekintetében nem változott.

109. A digi.hu/digineteszkoz oldal a <https://digi.hu/informacio/diginet-technikai-kovetelmenyei> rövidített címe. Az eljárás alá vont előadta, hogy erre az oldalra az alábbi linkek irányítódnak át:

- </informacio/diginet-500-1000-jellemzoi>
- </informacio/diginet-500-1000-technikai-kovetelmenyek>
- </informacio/diginet-technikai-kovetelmenyei>
- </informacio/diginet-500-technikai-kovetelmenyek>⁹⁴

110. A fenti honlapok összesített látogatottsági száma az eljárás alá vont nyilatkozata alapján 2017. december 1-jétől 2021. február 10-éig tartó időszakban [Üzleti titok] volt, amely az azonos időszak összes weboldal látogatottsági számának [Üzleti titok] megközelítőleg a [Üzleti titok]⁹⁵ A digi.hu/digineteszkoz látogatottsági adataiban 2021 elején látható [Üzleti titok]⁹⁶ Az oldalon eltöltött átlagos idő [Üzleti titok] volt a megadott időintervallumban.

111. A <https://digi.hu/ajanlat/internet/lan> aloldalon elérhető DIGINet1000 szolgáltatásra vonatkozó „MEGRENDELEM” gombra kattintva a fogyasztó a megnyíló űrlapon keresztül tudja megkezdeni a rendelést. Első lépésként köteles kiválasztani a telepítési címet, majd ha elérhető a számára a szolgáltatás, a következő lépésként tudja megjelölni a megrendelni kívánt szolgáltatást. A nagysebességű internet kipipálását követően nyílik lehetősége a DIGINet1000 – FTTH 2019

⁹³ VJ/44-12/2020. sz. irat 15. pont.

⁹⁴ VJ/44-12/2020. sz. irat 17-18. pontok.

⁹⁵ VJ/44-12/2020. sz. irat 2/A-B. sz. mellékletek.

⁹⁶ VJ/44-12/2020. sz. irat 2/A-B. sz. mellékletek.

szolgáltatás kijelölésére, amellyel egyidejűleg az alábbi tájékoztatás válik láthatóvá a szolgáltatás alatt (a tájékoztatás 2021. január 26-t követően jelenik meg⁹⁷).

1. Címlap / / Új igény

Szolgáltatások Rendelési adatok Felhasználási feltételek

LEENDŐ ELŐFIZETÉS TÁRGYÁT KÉPEZŐ SZOLGÁLTATÁS(OK)

Kábeltelevízió
 Nagysebességű internet
 Vezetékes telefon
 DIGIMobil

AKCIÓK

Új - DIGI NEKEM 1 év hűség FTTH E-számlával
 Új - DIGI NEKEM 1 év hűség FTTH E-számla nélkül

NAGYSEBESSÉGŰ INTERNET

Csomag: DIGINet 1000 - FTTH 2019

A díjcsomagban megjelölt sávszélesség eléréséhez az előfizető saját eszközeinek meg kell felelniük a digi.hu/digineteszkoz oldalon részletezett minimális technikai követelményeknek.

112. Az olyan kereskedelmi kommunikációk esetében, ahol a fogyasztó továbbkattintás útján további tájékoztatáshoz juthat a DIGINet 1000 szolgáltatással kapcsolatban (pl. bannerek, online hirdetések, bejegyzések), a honlap és annak aloldalai úgy nevezett érkezési oldalként (landing page) funkcionálhatnak, ezért az ezen oldalakon elérhető tájékoztatás más kommunikációs eszközök jogszerűségének megállapításában is jelentőséggel bírhat.

113. Az eljárás alá vont előadta, hogy az ilyen továbbkattintással funkcionáló kereskedelmi kommunikációkat nem archiválja olyan formában, hogy az elhelyezett URL címeket kilistázhassa, ezért ezen eszközök vonatkozásában kizárólag a kommunikációs eszközök előnézeti képeinek fotója áll rendelkezésére.⁹⁸

V.

A fogyasztói tudatossággal kapcsolatos információk

V.1. Az NMHH által előadottak

114. Az NMHH nyilatkozata szerint a vezetékes internet-előfizetők általában véve nagyon elégedettek a nagy szolgáltatók tájékoztatásával. Bár a Telekom kicsit magasabb átlagot kapott, mint a Vodafone (4,48 és 4,44), ezek az eltérések statisztikai értelemben elhanyagolhatók (a DIGI 4,46-os elégedettségi átlagértéket ért el).⁹⁹

115. Az egyedi szerződésben, illetve az általános szerződési feltételekben történő keresés kapcsán az alábbiakat adta elő az NMHH. A DIGI ügyfeleivel sokkal ritkábban fordul elő, hogy bosszúságból vagy tudatosságból valamilyen adatot, szabályt keresnek a vezetékesinternet-előfizetésükkel kapcsolatban az egyedi szerződésükben vagy az ászf-ben. Közel felük (49%) még sosem nézett utána semminek a szerződésében szemben az összes vezetékes internet-előfizetőre jellemző 44%-kal, 52%-uk pedig még sosem keresett semmit az ÁSZF-ben, szemben az összes előfizetéssel rendelkező internetezőre jellemző 47%-kal. A DIGI-ügyfél internetezők más szolgáltatók előfizetőinél ritkábban keresnek valamit a

⁹⁷ VJ/44-12/2020. sz. irat 16. pont.

⁹⁸ VJ/44-61/2020. sz. irat 20. pont.

⁹⁹ VJ/44-29/2020. sz. irat 1. pont.

vezetékesinternet-előfizetésükkel kapcsolatban a hivatalos dokumentumokban (összesen 30% keresgéltek már valamelyikben), viszont ha keresnek, sokkal gyakrabban találják meg, amire szükségük van, mint a több cég ügyfelei. Az egyedi szerződés esetében a DIGI ügyfelei mondták legkisebb arányban (6% az átlagos 11%-hoz képest), hogy nem találták meg a keresett információt, bár köztük voltak a legtöbben azok is, akik már nem is emlékeztek a dologra (8% az 5%-os átlaghoz képest).¹⁰⁰

116. A vezetékes internet szolgáltatásra előfizető fogyasztók a sávszélesség optimális eléréséhez szükséges hardver követelményekkel kapcsolatos ismereteiről nem rendelkező információval az NMHH.¹⁰¹
117. Az NMHH az egyes felhasználási szokások közül az alábbiakat nevesítette, amelyek indokoltá tehetik a szélessávú internet használatát. Elsődlegesen ide sorolta a nagyméretű fájlok (videójátékok, videófájlok, nagyfelbontású filmek) letöltését, az egyes immerzív alkalmazások használatát, valamint a virtuálisvalóság-szemüveg használatát. A letöltések kapcsán hangsúlyozta, hogy a nagy sávszélességnek a letöltési idő lecsökkentésében van szerepe.¹⁰²
118. Válaszában az NMHH hivatkozott a 2020-as, az internetező népességre reprezentatív nagymintás országos felmérésére: az otthoni vezetékes internetes előfizetéssel rendelkező internetezők 39%-a rendelkezett streaming-előfizetéssel, 33%-a mozgatott nagyméretű file-okat (ez nagyrészt torrentezés és file hosting volt) és 22%-a gémezett, azaz játékszerveren játszott multiplayer online játékot. A vezetékes internettel rendelkező internetezők többségére (63%) jellemző, hogy e nagy adatforgalmat generáló tevékenységek valamelyikét végezték, minden negyedik pedig a streaming, nagy file-ok mozgatása és gémezés közül legalább kettőt is.¹⁰³
119. Az NMHH felmérése szerint a nagy adatforgalmat generáló tevékenységet végző internetezők aránya a nagyobb szolgáltatóknál (és átlagosan is) 60% feletti (a DIGI-nél 64%).
120. Az NMHH előadta továbbá, hogy a fent szerepelő egyes szolgáltatások sávszélesség igénye alapján, akár arra a következtetésre is lehetne jutni, hogy a Gbit/s sebességű hozzáférés általában nem használható ki, egy-két kirívó példától eltekintve a felhasználónak nincs szüksége gigabites sávszélességre. Az NMHH álláspontja szerint ez azonban nem igaz, mert ma már a legtöbb lakásban valamilyen szinten home network, azaz otthoni hálózat működik, mely az előfizetett internet hozzáférést több eszköz számára teszi hozzáférhetővé. Amikor egy lakáson belül pl. három nagyobb gyermek és két felnőtt otthoni tevékenységének a sávszélessége adódik össze, az tetemes sávszélességet igényel, ami akár 5-800 Mbit/s is lehet. Emellett még egyéb, nem személyekhez kötődő alkalmazások is működhetnek egy lakásban vagy családi házban, ilyen pl. a több kamerából álló biztonsági videorendszer, melynek a jelfolyamát távolról is lehet követni. Ezek az alkalmazások is jelentős sávszélességet tudnak foglalni, különösen akkor, ha jó minőségű a megfigyelő videorendszer.¹⁰⁴

V.2. Elektronikai cikket forgalmazó áruházak nyilatkozatai

121. A vizsgálat három, az ország területén számos fizikai áruházzal, illetve online webshop felülettel rendelkező, elektronikai cikket forgalmazó vállalkozást keresett meg a fogyasztók hardveres ismereteivel, a magyar háztartásokban fellelhető számítógépek jellemzőivel, valamint a gigabites internet fogadására alkalmas routerekkel kapcsolatos tapasztalataik, illetve véleményük megismerése céljából.
122. A Vöröskő Kft. (kereskedelmi nevén és a továbbiakban: Euronics) a fogyasztói tudatosság kapcsán a következőket nyilatkozta. A cég tapasztalata szerint a vásárlók tudása és ismeretei erősen eltérőek a laptopok hardveres elemeinek tulajdonságainak ismeretével kapcsolatban, a hálózati kártya tekintetében szintén. Vannak nagyon jól tájékozott magas ismeretekkel rendelkező vásárlók, illetve vannak kevésbé tájékozott vásárlók is. A kettő arányát vásárlói kutatás hiányában nem állt módjukban megállapítani.¹⁰⁵

¹⁰⁰ VJ/44-29/2020. sz. irat 1. kérdés.

¹⁰¹ VJ/44-29/2020. sz. irat 2. kérdés.

¹⁰² VJ/44-29/2020. sz. irat 3. kérdés.

¹⁰³ VJ/44-29/2020. sz. irat 3. kérdés.

¹⁰⁴ VJ/44-29/2020. sz. irat 3. kérdés.

¹⁰⁵ VJ/44-42/2020. sz. irat.

123. A Media Markt Saturn Holding Magyarország Kft. (a továbbiakban: Media Markt) előadta, hogy személyi számítógépek, laptopok forgalmazásával kapcsolatos tapasztalatai alapján elmondható, hogy egy átlagos vásárló (fogyasztó) az esetek többségében nem rendelkezik bővebb ismeretekkel az ilyen eszközök hardveres felépítését, az egyes alkotórészek szerepét, funkcióját, egyedi tulajdonságait illetően, valamint nincs tisztában azzal, hogy ezen elemek milyen hatással lehetnek az eszköz teljesítményére. Minthogy az átlagos fogyasztó többnyire nem tud különbséget tenni az egyes részegységek funkciói között, így az azonos rendeltetésű rendszerelemek képességeinek összehasonlítására is csak igen korlátozottan képes azzal, hogy természetesen fogyasztó és fogyasztó között igen nagy különbségek tapasztalhatók.
124. Előadta továbbá, hogy a fenti megállapítások a hálózati kártyákra is érvényes megállapítások azzal, hogy ez esetben ketté szükséges választani a LAN és WIFI (vezetékes és vezeték nélküli) adaptereket: a legtöbb mobil eszköz esetén az előbbi egy ideje már eleve nem kerül beépítésre, így a vezetékes internetre való kapcsolódás lehetősége hardveresen kizárt. Prémium kategóriás eszközök esetén egyes gyártók pótolják ezt az eszközt egy USB átalakítóval, de a cég álláspontja szerint kijelenthető, hogy egyre csökkenő igény mutatkozik a vezetékes csatoló felületre. WIFI adapter esetén a fogyasztók általában nem képesek különbséget tenni a különböző szabványok szerint működő adapterek között, így annak megítélésére sem képesek, hogy a háztartásukban működő router milyen szabványt támogat, illetve mely esetben képes a szolgáltató által nyújtott maximális sávszélességet kiszolgálni.¹⁰⁶
125. A Media Markt tapasztalata szerint az átlagos vásárlónak többnyire nem szempont új számítógép, laptop vásárlásakor, hogy az alkalmas legyen a gigabites internet fogadására. Előadta, hogy az átlagos vásárlók valószínűsíthetően nincsenek tudatában annak, hogy ennek pontosan milyen gyakorlati jelentősége van, illetve az arra vonatkozó ismeretük is hiányzik általában, hogy milyen routerre lenne szükségük a háztartásukban ahhoz, hogy a szolgáltatók által ígért sávszélességet akár csak megközelíthessék.¹⁰⁷
126. A magyar háztartásokban fellelhető számítógépek, laptopok életkorával kapcsolatosan úgy nyilatkozott, hogy erről nem rendelkezik közvetlen tapasztalattal, sem erre vonatkozó kutatással, felméréssel. A válaszadás során egy, a www.penzcentrum.hu weboldal felületén, 2021. március 23. napján „Nagyon öregek a magyarok laptopjai: így lehet kevés pénzből, jól felújítani őket” címmel megjelent cikkre utalt, amely szerint a cikk alapját képező online kérdőív válaszadói notebookjainak közel fele (49 százaléka) 2016-os vagy ennél is régebbi, és mindössze minden tizedik notebook fiatalabb egy évnél.¹⁰⁸
127. A Media Markt tapasztalatai szerint 2017-ben még a laptopok/notebookok viszonylag kis része rendelkezett 1000 Mbps sebesség elérésére képes hálózati kártyával, majd ezek aránya fokozatosan növekedett, ugyanakkor asztali számítógépek esetében már 2017-ben is többnyire elérhető volt ez a technológia a vezetékes internet esetén. 2021-ben a forgalmazott laptopok/notebookok közel 100%-a rendelkezik ilyen hardverrel, azonban ezek 2019-től kezdődően többségükben csak vezeték nélküli internet fogadására képesek, ugyanis annak érdekében, hogy az eszközök a lehető legvékonyabbak lehessenek, a gyártók az Ethernet csatolót rendszerint már nem építik bele az eszközökbe. Kivételt képeznek természetesen a kifejezetten az üzleti és az ún. gamer felhasználók részére tervezett laptopok, amelyek esetében továbbra is szükség lehet a stabil, vezetékes internetelés lehetővé tételére, és ahol a vékony, elegáns kialakítás kevésbé elvárás. Az idei évben forgalmazott asztali számítógépek legnagyobb része továbbra is rendelkezik Ethernet porttal.¹⁰⁹
128. A Media Markt adatai szerint az általa eladott gigabit képes routerek aránya az összes eladott routerhez képest 2017-től kezdődően a következően alakult: 2017: 10,8%, 2018: 24,8%, 2019: 35,3%, 2020: 46%, 2021Q2: 59,1%.
129. A BestByte Kft. előadta,¹¹⁰ hogy a nyilatkozata keltének időpontjában forgalomba kerülő új asztali gépekbe szerelt alaplapok, illetve az új notebookok már gigabites hálókártyával vannak szerelve.

¹⁰⁶ VJ/44-43/2020. sz. irat.

¹⁰⁷ VJ/44-43/2020. sz. irat.

¹⁰⁸ VJ/44-43/2020. sz. irat.

¹⁰⁹ VJ/44-43/2020. sz. irat.

¹¹⁰ VJ/44-47/2020. sz. irat.

Nyilatkozata szerint az átlagos fogyasztók az alapvető hardveres elemeket ismerik, de nem minden esetben tudják felmérni a teljesítményre gyakorolt hatásait. Ezeket a hardverről kapott adatokat értéként kezelik, az esetek többségében nincsenek tisztában a technológiai különbségekkel. Például, ha egy laptopban 250GB SSD vagy 500GB HDD van, a nagyobb érték több, jobb elven a nagyobbat választják, mert nincsenek tisztában a teljesítményre gyakorolt hatással az SSD technológia esetében. A hálózati kártyák tekintetében csak fizikailag tudják őket megkülönböztetni, vezetékes, illetve vezeték nélküli, a technológiákat, sebesség különbségeket nem ismerik. Akként nyilatkozott továbbá, hogy tapasztalatuk szerint nem szempont egy átlagos fogyasztónak számítógép, laptop vásárláskor, hogy az alkalmas legyen a gigabites internet fogadására. Elmondta, hogy ismeretei szerint 4-5 éves számítógépeket használnak a fogyasztók. Azzal kapcsolatban, hogy a 2017-től kezdődően kereskedelmi forgalomban lévő számítógépek, laptopok mekkora százaléka rendelkezik gigabites hálózati kártyával, előadta, hogy az eszközök 70-80 %-a rendelkezik ezen paraméterekkel, valamint 1-2 %-ra tehető azon laptopok száma, amiknél nem volt Ethernet port, csak vezeték nélküli csatlakozás.

V.3. Fogyasztói tudatosság a fogyasztói jelzések alapján

130. A vizsgálók bekérték az eljárás alá vonttól a DIGINet 1000 internetszolgáltatás sebességével kapcsolatban érkezett fogyasztói panaszokat, és a kezelésük kapcsán keletkezett dokumentumokat. [Üzleti titok].¹¹¹
131. Az eljárás alá vont által benyújtott, [Üzleti titok] panaszra vonatkozó adatokat tartalmazó táblázatból a vizsgálók [Üzleti titok] panasz és ahhoz kapcsolódó dokumentáció benyújtását kérték az eljárás alá vonttól. A panaszok kiválasztásánál a vizsgálók figyelemmel voltak arra, hogy minél heterogénebb fogyasztói attitűdök képezzék a vizsgálat tárgyát, így viszonylag különbözőbb területekről érkező, minden hónapból azonos mennyiségű panaszok benyújtását kérték az eljárás alá vonttól, kizárólag olyat, ahol a panaszos magánszemély volt (a továbbiakban: bekért panaszok). [Üzleti titok].
132. A benyújtott telefonos panaszok meghallgatása után a vizsgálók olyan párbeszéd részleteket kivonatoltak a vizsgálati jelentés 6. számú mellékletében, amelyekből következtetés vonható le a fogyasztók hálózati rendszerekhez, minimális eszközkövetelményekhez, valamint a vezeték nélküli interneteléréshez kapcsolódó tudatossági szintjéről. Ezen panaszok alapján a szolgáltatás feltételeivel kapcsolatos tudatossági szint tekintetében rendkívül vegyes a szolgáltatással érintett fogyasztók köre. Van példa olyan fogyasztóra, aki tisztában van a számítógépe hardveres elemeivel (pl. tudja, hogy gigabites hálózati kártya, SSD van a számítógépében), ismeri az egyes kábeltípusokat, azok jelentőségét, tudja, hogy a kereskedelmi kommunikációkban megjelenő értékek a vezetéken keresztül történő elérésre vonatkoznak.
133. Ugyanakkor nem elhanyagolható számban fordultak elő olyan fogyasztók, akik rendkívül hiányos ismeretekkel bírtak általánosságban a hálózati rendszereket (például a fogyasztó nincs tisztában azzal, hogy mit jelent az, hogy a sávszélességet a DIGI a vezetéken keresztül történő internetelés esetében garantálja), konkrétan pedig a saját eszközeik képességeit illetően. Volt példa arra is, hogy a fogyasztó a DIGINet 1000-re történő előfizetést követően eszközölt új eszközberuházásokat annak érdekében, hogy az elvárt sávszélességgel működjön az internete. Számos esetben a fogyasztó saját bevallása szerint sem ért ilyen szinten az informatikához, más esetekben pedig a beszélgetés tartalmából lehet erre következtetni (például a DIGI munkatársa több percen keresztül magyarázza a fogyasztónak, hogy hogyan kell képernyőmentést készíteni, melyik gombot kell megnyomni, hogyan kell megnyitni a Paint-et). Előfordult olyan szituáció is, amikor a DIGI szerelője nyilatkozott úgy, hogy az elmaradt sebességnövekedés oka az esetek nagy százalékában az ügyfél eszközeinek a képességeire vezethető vissza.

¹¹¹ VJ/44-27/2020. sz. irat 9.3 pont.

134. A panaszbejelentéssel kapcsolatos telefonbeszélgetésekből kiderül az is, hogy azonosítható egy olyan fogyasztói kör a DIGI előfizetők között, akik abban a hiszemben vannak, hogy az eljárás alá vonttól kapott eszköz egy router (pl. többször utalnak rá routerként).¹¹²
135. Több panaszbejelentés esetében¹¹³ a fogyasztó az ügyfélszolgálati kollégától értesül először az eszközeire vonatkozó technikai követelményekről, és ekkor tudatosul benne, hogy feleslegesen fizetett elő a magasabb sávszélességű internetre, mert az általa birtokolt eszköz nem alkalmas még a garantált sávszélesség elérésére sem.
136. A DIGINet 1000 internetszolgáltatásra történő előfizetést követően a sávszélesség növekedésének elmaradása kapcsán az eljárás alá vont a következőket adta elő. Gyakori eset, hogy az ügyfél azért nem érzékeli a magasabb sávszélességet, mert olyan (saját) hálózati megosztó eszközt (router) csatlakoztat az ONT eszközre, aminek a maximális átviteli sebessége – gigabites bemeneti port hiányában – szűk keresztmetszetet képez a hálózatban, így az FTTH technológia által kínált maximális sávszélesség nem lesz kihasználható.¹¹⁴ A DIGI ezen esetek gyakoriságára az ilyen jellegű bejelentések kivizsgálásában és megoldásában résztvevő call centeres és technikus munkatársak beszámolóí alapján következtetett.¹¹⁵
137. Egy-egy panasszal kapcsolatos beszélgetés során a DIGI munkatársa nyilatkozott úgy, hogy amennyiben az ügyfél sebességproblémákat érzékel, az nagy arányban az ügyfél eszközének nem megfelelő voltára vezethető vissza.¹¹⁶
138. Az előzetes technikai felmérésről adott tájékoztatással kapcsolatos internetes fórumokban megjelent fogyasztói értelmezésekről a vizsgálók képernyőmentéseket készítettek,¹¹⁷ amelyekből látható, hogy a fogyasztók többféleképpen interpretálták az eljárás alá vont által adott egymondatos tájékoztatót. Előfordult olyan fogyasztó, aki nem tudta pontosan, hogy mit takar ez a felmérés, voltak olyanok, akik – a valóságnak megfelelően – úgy értelmezték a közlést, miszerint területileg nem mindenhol elérhető a szolgáltatás, illetve akadt olyan is, aki arra gondolt, hogy a DIGI munkatársai bekötés előtt ellenőrzik a számítógépét, majd hozzátette, hogy ezt valahogy nem tudja elképzelni.

V.4. Digitális készségekre vonatkozó felmérések

139. Az Európai Bizottság által 2020-ban megjelentetett, *A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI) c. jelentés* Magyarország vonatkozásában az alábbi megállapításokat tette a magyar lakosság informatikai (szoftveres) ismereteivel kapcsolatban:
*A humán tőke vetületében Magyarország a 19. helyen áll az uniós országok között, elmaradva az uniós átlagtól. Aggodalomra ad okot, hogy az elmúlt években nem történt előrelépés a digitális készségek és a korszerű szakmai készségek terén. Legalábbis az alapszintű digitális készségek továbbra is jóval az uniós átlag alatt vannak (49%, szemben az uniós 58%-kal) és az alapszintű szoftver készségek is gyengék. A 16 és 74 év közötti népességnek mindössze a negyede rendelkezik az alapszintet meghaladó digitális készségekkel, ami elmarad a 33%-os uniós átlagtól.*¹¹⁸
140. A Központi Statisztikai Hivatal 2021-ben megjelent, *Az információs és kommunikációs eszközhasználat főbb jellemzői a háztartásokban c. kiadványa* szerint az internet-hozzáférés hiányát jellemző okok között az egyik leggyakoribb ok a digitális képességek, ismeretek hiánya volt.¹¹⁹

VI.

¹¹² [Üzleti titok] számú panaszok

¹¹³ [Üzleti titok] számú panaszok

¹¹⁴ VJ/44-72/2020. iktatószámom jelen eljárás részévé tett P/783-8/2020. számú beadvány 5.3 pont.

¹¹⁵ VJ/44-33/2020. sz. irat 10.1 pont.

¹¹⁶ [Üzleti titok] számú panaszok.

¹¹⁷ A képernyőmentéseket a VJ/44-71/2020. sz. irat 13. számú melléklete tartalmazza.

¹¹⁸ VJ/44-71/2020. sz. irat 10. számú melléklet (DESI jelentés 2020., 8. o.).

¹¹⁹ VJ/44-71/2020. sz. irat 11. számú melléklet.

Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozatai

VI.1. A kampányok célja, fő üzenete, fogyasztói percepció kapcsán

141. [Üzleti titok].¹²⁰

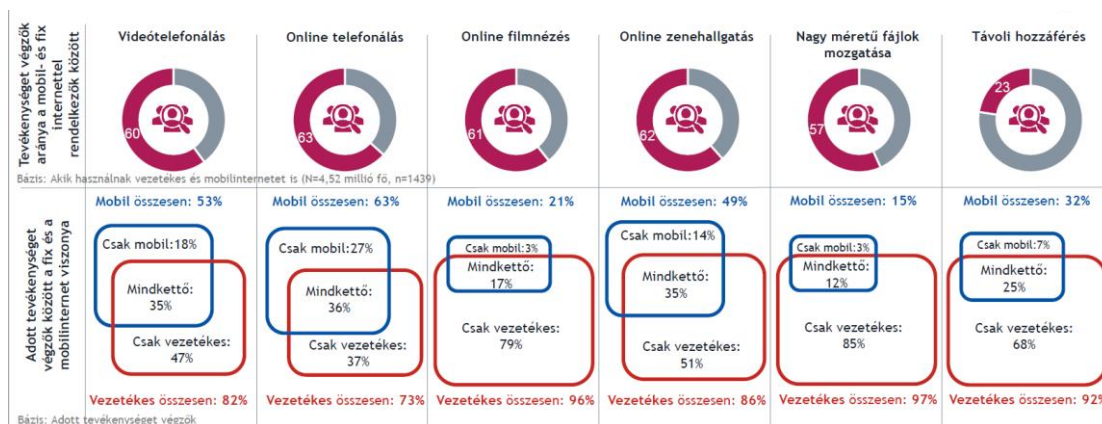
142. A családi méretű internetszolgáltatás kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy a családi méretű jelző egy széleskörben használt szófordulat, melynek köznapi jelentése, hogy az adott termék vagy szolgáltatás mennyisége, kapacitása egy háztartásban élő több fogyasztó igényeinek egyidejű kielégítésére is alkalmas. Jelen esetben az 1000 Mbit/s-os ajánlat 100 Mbit/s-os csomaghoz képest lényegesen nagyobb sávszélességgel rendelkezik, azaz alkalmasabb arra, hogy egy egész család felhasználói igényeit egyidőben kielégítse, a „családi méretű” jelző használata erre utal. A szolgáltatás nagyobb kapacitást nyújt, amit egy többtagú család is kényelmesen használhat.¹²¹

143. Az eljárás alá vont előadta, hogy a DIGINet 1000 szolgáltatást népszerűsítő kampányok kialakítása során nem került sor reklámügynöki együttműködésre (sem a vizsgált időszakban, sem azt megelőzően).¹²²

VI.2. A megcélzott fogyasztói kör, fogyasztói tudatosság kapcsán

144. A megcélzott fogyasztói körrel kapcsolatban a DIGI előadta, hogy az internetszolgáltatást igénybe vevő fogyasztói kör észszerűen tájékozott, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó.¹²³

145. Az eljárás alá vont megjegyezte, hogy a DIGINet 1000 internet szolgáltatással nyújtott le- és feltöltési sebességek kifejezetten magasak, az átlagos internetfelhasználó igényeit messze kielégítő értékek.¹²⁴ Az átlagos internetfelhasználói igények kapcsán hivatkozott az NMHH által publikált 2019. évi háztartási felmérés – az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak c. dokumentumára.¹²⁵



146. A fix és mobilinternetet is használók kb. 60% a szokott online telefonálni, filmet nézni, zenét hallgatni és nagyméretű fájlokat mozgatni. A távoli hozzáférés létesítése a legritkább (23%). A kisebb adatforgalommal járó tevékenységek (telefonálás és zenehallgatás) esetében a mobilinternet használatának is viszonylag nagy szerepe van, míg a nagyobb adatforgalmat generáló tevékenységeknél (filmnézés, nagy fájlok mozgatása) nagyon erős a vezetékes internet szerepe. A vizsgált tevékenységeknek erős demográfiai profilja van: elsősorban magasabb iskolázottságúak és

¹²⁰ VJ/44-33/2020. sz. irat 1.1 pont.

¹²¹ VJ/44-16/2020. sz. irat 20. pont.

¹²² VJ/44-4/2020. sz. irat 30; VJ/44-24/2020. sz. irat 2.1.

¹²³ VJ/44-4/2020. sz. irat 11. pont.

¹²⁴ VJ/44-4/2020. sz. irat 13. pont.

¹²⁵ VJ/44-12/2020. sz. irat 12; 1. sz. melléklet.

jövedelműek, városiak, fiatalok és középkorúak végzik. Ezek a tevékenységek már az átlagos internetes tudással rendelkezők között is gyakoriak.

147. Kifejtette továbbá, hogy azon fogyasztók, akik felhasználási szokásaikból kifolyólag a DIGINet 1000 szolgáltatást kívánják igénybe venni, a tájékozottabb fogyasztók csoportjába tartoznak, akik számára egyértelmű, hogy egy internetes kapcsolat sebessége függ a felhasználó saját eszközeitől is. Ez az alapvetés nem újdonság, és nem csak az internetes szolgáltatások esetében jellemző, hanem más termékek és szolgáltatások esetében is, lásd pl.: HD adás vételére alkalmasság.¹²⁶
148. A DIGI álláspontja szerint a tájékozottabb fogyasztók csoportjába azon felhasználók tartoznak, akik nagyobb sávszélességet igénylő felhasználói szokásaikból kifolyólag kívánják a DIGINet1000 szolgáltatást és a szolgáltatás által nyújtott sávszélességet igénybe venni.¹²⁷ Az említett felhasználói szokások kapcsán a DIGI előadta, hogy az utóbbi időben megnövekedett az azon egy háztartáson belül üzemeltetett infokommunikációs eszközök száma, amelyek kapcsolódnak az internet szolgáltatáshoz, ezzel arányosan az előfizetők adatforgalmi igénye is növekszik.¹²⁸ Az internetszolgáltatók legmagasabb sávszélességet biztosító internetszolgáltatásának választása többek között álláspontja szerint különösen az alábbi esetekben lehet indokolt (ilyenkor érzékelhető a magas sávszélesség hatása):
- egyidejű többfelhasználós internethasználat esetén (laptop, PC, okostelefon, tablet) olyan infokommunikációs eszközök egyidejű működése, amelyek által összességében generált adatforgalom megközelíti a sávszélesség telítettségét;
 - nagyméretű file-ok le és feltöltése.¹²⁹

VI.3. A vezeték nélküli internetelés kapcsolatán

149. A DIGI akképp nyilatkozott, hogy a DIGINet 1000 internet szolgáltatásnak nincs vezeték nélküli elérésre vonatkozó kínált és/vagy garantált sebessége. A kínált és garantált sávszélességet a szolgáltatás átadási pontján, azaz az előfizetőnél elhelyezett ONT eszköz kimenő ethernet portján biztosítja, amely port kizárólag vezetékes csatlakozást tesz lehetővé. Vezeték nélküli elérésre a csomag garantált és kínált sávszélessége tehát nem vonatkozik.¹³⁰
150. Előadta továbbá, hogy a DIGINet 1000 internetszolgáltatásban kínált és garantált sebesség vezetékes eléréséhez nincs szükség speciális routerre, sőt, egyáltalán semmilyen routerre. A DIGI álláspontja szerint az általa biztosított WIFI képes ONT biztosítja azt, hogy a felhasználó a hozzáférési ponton hozzáfér az internetszolgáltatáshoz, amely a hozzáférési ponton garantáltan a DIGI által kommunikált paraméterekkel (így pl. sebességgel) rendelkezik.¹³¹
151. A DIGI álláspontja szerint sehol és soha nem kommunikálta, hogy a szolgáltatáshoz router szükséges, vagy hogy routert biztosít ahhoz. Előadta, hogy általános piaci gyakorlat, hogy a router nem tartozik hozzá az internetes előfizetési csomagokhoz. Az előadottak szerint ez azért is van így, mert a felhasználó saját igényeihez mérten dönti el, hogy szüksége van-e routerre, és ha igen, milyenre. Így amennyiben a felhasználó több eszközén is el kívánja érni a vezetékes internetszolgáltatást, abban az esetben választása szerint vásárolhat routert. Azonban ilyen esetben sincs szüksége speciális routerre, hanem pont olyan routert kell vásárolnia, amely a többi szolgáltató hasonló minőségű szolgáltatásának igénybevételéhez is szükséges.¹³²
152. Az eljárás alá vont e körben utalt a honlapján található ajánlásra, amelyben szerepel, hogy melyik internet szolgáltatáshoz milyen router használata ajánlott a kínált és garantált vezeték nélküli

¹²⁶ VJ/44-4/2020. sz. irat 17. pont.

¹²⁷ VJ/44-16/2020. sz. irat 2. pont.

¹²⁸ VJ/44-16/2020. sz. irat 3. pont.

¹²⁹ VJ/44-16/2020. sz. irat 4. pont.

¹³⁰ VJ/44-4/2020. sz. irat 38. pont.

¹³¹ VJ/44-4/2020. sz. irat 39. pont.

¹³² VJ/44-4/2020. sz. irat 40. pont.

eléréshez.¹³³ A táblázat alatt az alábbi magyarázat olvasható: „Az elmúlt két évben megjelent mobiltelefonok, tabletek és laptopok 90 %-a támogatja az újabb, Wireless AC szabványt. Ellenőrizze otthoni Wi-Fi képes készülékeit, és amennyiben található ezek között Wireless AC Wi-Fi-vel rendelkező típus (iPhone, Samsung Galaxy telefon, iPad, Galaxy tablet), válassza az Archer modellek valamelyikét. Az Archer modellekre jellemző új Wi-Fi szabvány a korábbinál jelentősen stabilabb és gyorsabb Wi-Fi kapcsolatot biztosít olyan zsúfolt környezetekben, mint a lakótelepi lakások vagy sűrűn lakott belvárosi területek.”¹³⁴

153. Az eljárás alá vont honlapján található Tudástárban a következő kérdés, és arra adott válasz olvasható a vezetőknélküli interneteléréssel kapcsolatban:



154. A DIGI hivatkozott továbbá az USAnotebook.hu-val közös router akciójára: az erről szóló honlapon feltüntetésre kerültek a routerek árai, amely egyértelművé teszi, hogy a DIGI azt nem biztosítja, a fogyasztók, amennyiben igénybe kívánják venni, megvásárolhatják.¹³⁵ A DIGI és az USAnotebook közös akciójáról szóló szórólapon feltüntetésre került, hogy melyik szolgáltatáshoz melyik eszköz rendelkezik megfelelő specifikációval, ezért azzal ajánlott igénybe venni, annak érdekében, hogy az előfizető élvezhesse a maximális sávszélességet.¹³⁶

155. Az eljárás alá vont előadta, hogy a <https://digi.hu/ajanlat/internet/lan> DIGINet technikai követelményei fül alatt található felsorolásban is megtalálható a gigabites router, mint opcionális eszköz.¹³⁷

156. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy amikor üzletkötői közvetlen telefonos megkereséssel éltek fogyasztók irányába, az üzletkötők által alkalmazott script a DIGINet 1000 díjcsomag névleges és garantált sávszélességgel kapcsolatos értékekről adtak tájékoztatást. Az ONT (az optikai hálózatot lezáró egység) WIFI képessége azt jelenti, hogy az ONT képes a WIFI kapcsolatra, és mint ilyen, az ONT felhasználó számára előnyös tulajdonságként kerül kiemelésre.

VI.4. A versenyfelügyeleti eljárás során kifejtett jogi álláspontja

157. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a kereskedelmi gyakorlata a DIGINet 1000 szolgáltatással kapcsolatban nem megtévesztő az alábbiak szerint:

- (i) a DIGI a szolgáltatás kommunikált sebességének eléréséhez szükséges eszközök specifikációit feltüntette a kereskedelmi kommunikációs anyagokon vagy utalt arra, hogy „a szolgáltatás igénybevételéhez előzetes felmérés szükséges”, így az észszerűen tájékozott fogyasztó a szolgáltatással kapcsolatos ügyleti döntési folyamat legelején tájékozódni tud a honlapjáról, illetve a szórólapról a szolgáltatás jellemzőivel kapcsolatban;
- (ii) figyelemmel arra, hogy a DIGINet 1000 internet szolgáltatással nyújtott le- és feltöltési sebességek az átlagos internetfelhasználó igényeit messze kielégítő értékek, azon fogyasztók, akik felhasználási szokásaikból kifolyólag a DIGINet 1000 szolgáltatást kívánják igénybe venni értelemszerűen a tájékozottabb fogyasztók csoportjába tartoznak. Ezen fogyasztók számára

¹³³ VJ/44-4/2020. sz. irat 41. pont; a hivatkozott oldal elérhető: <https://digi.hu/ugyintezes/tudastar/mekkora-lakasba-mekkora-router-kell>.

¹³⁴ A magyarázat szövegében a vizsgálok képernyőmentései alapján 2017. óta nem volt változás.

¹³⁵ VJ/44-4/2020. sz. irat 42. pont; a hivatkozott oldal elérhető: <https://digi.hu/informacio/tp-link-router-akcio-az-usanotebook-nal>.

¹³⁶ VJ/44-72/2020. sz. irat részévé tett P/783-8/2020. számú beadvány 6.3 pont.

¹³⁷ VJ/44-4/2020. sz. irat 43. pont.

külön tájékoztatás nélkül is egyértelmű, hogy egy internetes kapcsolat sebessége számos körülménytől függ, mely körülmények egyike a felhasználó/fogyasztó saját eszközei.

VI.5. A DIGI előzetes álláspontra tett észrevételei

158. A DIGI az eljáró versenytanács előzetes álláspontjára¹³⁸ benyújtott észrevételeiben¹³⁹ a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló 12/2017. közlemény (egységes szerkezetben az azt módosító 1/2021. közleménnyel, a továbbiakban: Bírságközlemény) VI.3. pontjára hivatkozással a jelen eljárással vizsgált magatartás tekintetében a jogsértést beismerte és lemondott a jogorvoslati jogáról feltételek és korlátozások nélkül.
159. A DIGI kérte az eljáró versenytanácsot, hogy a beadványában előadott indokokra tekintettel (i) elsődlegesen jogsértés megállapítása mellett a bírság kiszabását mellőzze; (ii) másodlagosan pedig, amennyiben az eljáró versenytanács bírságot szab ki, kérte, hogy annak összegét a társaság beismerésére és a jogorvoslati jogról történő lemondásra és a részletezett egyéb enyhítő körülményekre, valamint az együttműködési intézkedéseire tekintettel mérsékelje. A DIGI versenytanácsai tárgyaláson és írásbeli beadványában¹⁴⁰ megerősítette, hogy az írásbeli észrevételekben előadott érveinek célja a bírság mellőzésének, illetve csökkentésének megalapozása a jogsértés súlyával és egyéb releváns körülményeknek a kifejtésével és nem a jogsértés cáfolása.
160. A DIGI hangsúlyozta, hogy az általa nyújtott szolgáltatás az internet-hozzáférési szolgáltatás az előfizetői hozzáférési pontig az előfizetői szerződés szerinti tartalommal. Álláspontja szerint az eszközgyártók és az eszközök forgalmazóinak kötelessége a fogyasztók tájékoztatása arról, hogy a fogyasztói eszközök sávszélesség felhasználása (internet elérési képessége) milyen, ezért az internetelérést szolgáló eszközök gyártóit és forgalmazóit is terheli a felelősség az Fttv. 9. §-ban megfogalmazott érdekelvre tekintettel. A DIGI az előzetes álláspontban említett versenytársakkal ellentétben nem értékesít vagy forgalmaz vezetékes internetfelhasználással kapcsolatos elektronikai termékeket.
161. A DIGI álláspontja szerint a fogyasztónak folyamatosan lehetősége volt a DIGI honlapján vagy bármilyen elérhetőségén megszereznie az eszközkövetelményekkel kapcsolatos információkat. A DIGI által szolgáltatott ONT eszközök alkalmasak arra, hogy egyidejűleg több felhasználó használjon gyors sebességű internetet, valamennyi ONT eszköz támogatja az IEEE 802.11n szabványt.
162. A párhuzamos internetelérést és a „családi méretű internet”, valamint a „több eszközön, egy időben” üzenetek kapcsán a DIGI kiemelte, hogy az internet sávszélessége nem azonos az internet gyorsaságával, amire a hétköznapi nyelvben az internet gyorsaságaként utalunk, az valójában az internet sávszélességi kapacitásának maximuma. A sávszélességet úgy is el lehet képzelni, mint egy tortát, amely tetszés szerint szeletelhető fel több szeletre, akár egymástól lényegesen eltérő méretű szeletekre is. Ezeket a szeleteket egyetlen fogyasztó maga is „elfogyaszthatja”, de akár meg is oszthatja azt másokkal, tetszés szerinti arányban. Ha a fogyasztói eszközoldalon nincs meg egy-egy eszköz vonatkozásában az 1000 Mbps-os sávszélességnek önállóan való felhasználásához szükséges technikai követelmény, a 1000 Mbps-os csomagot a fogyasztók egy személy által több eszközről, vagy pedig több személy által több eszközről való hozzáféréssel akár teljességében is ki tudják használni és az jobb felhasználói élményt biztosít a fogyasztó(k) számára. A DIGI álláspontja szerint kérdéses az is, hogy az átlagfogyasztó ne tudna arról, hogy az internet sávszélességének több eszköz általi egyidejű igénybevétele ne terhelné a sávszélességet, illetve hétköznapi nyelvhasználatban ne „lassítaná”. A fogyasztók évtizedek óta használnak internetet egyre növekvő kapacitással és sebességgel, maga az eljárás során beszerzett NMHH válasz is megerősíti, hogy a fogyasztói tudatosság folyamatosan javul ebben a körben.

¹³⁸ VJ/44-91/2020. sz. irat.

¹³⁹ VJ/44-97/2020., VJ/44-112/2020. sz. iratok.

¹⁴⁰ VJ/44-98/2020. sz. irat, VJ/44-112/2020. sz. irat.

163. A DIGI álláspontja szerint a rendszerkövetelmények teljeskörű meghatározása és annak kapcsán teljeskörű tájékoztatás nyújtása nem lehetséges (pl. azért mert a fogyasztók gyakran használnak olyan eszközöket, amelyek internethozzáférésre képesek ugyan, de nem számítógépek, így pl. otthoni biztonsági rendszer, okostévék, vagy akár konyhai eszközök).
164. A versenytársak által tanúsított piaci gyakorlat nem tér el a DIGI által alkalmazott gyakorlattól a felhasználói rendszerkövetelményekre való utalás körében, ennek indoka az, hogy nem az internetszolgáltató feladata az, hogy a más vállalkozások által gyártott és forgalmazott, a fogyasztók által opcionálisan beszerzett eszközök tulajdonságairól és jellemzőiről teljeskörűen tájékoztassa a fogyasztókat figyelemmel arra is, hogy ezekre a körülményekre a DIGI-nek nincs és nem is lehet ráhatása.
165. A WIFI képes eszközökkel kapcsolatos piaci gyakorlat kapcsán a DIGI hangsúlyozta, hogy az általa szolgáltatott ONT eszközök is alkalmasak arra, hogy egyidejűleg több felhasználó használjon gyors sebességű internetet, kihasználva a nyújtott sáv szélesség egészét. Az előzetes álláspont hivatkozott a Vodafone és a Telekom aktuális gyakorlatára és az általuk nyújtott tájékoztatásra, amely azonban csak az ONT eszköz Wi-Fi képességére tér ki. Az előzetes álláspont azonban nem tért ki arra, hogy a versenytársak korábban milyen eszközöket biztosítottak, illetve, hogy miként tájékoztatják a fogyasztókat arról, hogy az internetcsomagok teljes sáv szélességének kihasználásához milyen eszközoldali rendszerkövetelményeknek kell megfelelni. A DIGI álláspontja szerint kereskedelmi gyakorlata nem tér el azon vállalkozások kereskedelmi gyakorlatától, amelyekre az előzetes álláspont hivatkozik, sőt a jelen eljárás során a kereskedelmi kommunikációt folyamatosan módosította, hogy azok tartalmát összhangba hozza a GVH kifogásaival, így a jelen eljárásban bírság kiszabása nem indokolt.
166. A DIGI álláspontja szerint az előzetes álláspont az elemzett fogyasztó panaszokból okszerűtlenül vonja le azt következtetést, hogy „arra engednek következtetni, hogy a DIGI tisztában volt az eszköz WIFI funkciójának rendkívül alacsony színvonalú teljesítményével”, ezt mindössze néhány, a társaság ügyfélszolgálatán dolgozó munkatárs közlésére alapozza, a hivatkozott három fogyasztói panasz egy egyéves időszak 6900 panaszához viszonyítva mindössze 0,04%-ot, a vizsgálók által részletesen megvizsgált panaszbejelentésekhez viszonyítva pedig 0,6%-ot tesz ki.
167. Az előzetes álláspont ugyanakkor figyelmen kívül hagyja a jelen eljárásban megkeresett NMHH Válaszának 6. oldalán található megállapításokat, mely szerint „a DIGI és a kisebb szolgáltatóknál előfizető internetezők sokkal nagyobb arányban elégedettek a szolgáltatójuk által biztosított internetes sebességgel, míg a legtöbb elégedetlen a Vodafone-nál előfizető internetezők között található.” Az előzetes álláspont továbbá teljes mértékben figyelmen kívül hagyja, hogy az NMHH válasz kifejezetten alátámasztja, hogy
- (i) a vezetékes internetre előfizetők között a DIGI ügyfelei értesülnek legnagyobb arányban az általános szerződési feltételek (ÁSZF) esetleges változásairól;
 - (ii) az előfizetők általában véve nagyon elégedettek a nagy szolgáltatók tájékoztatásával, ideértve a DIGI-t is, ami 4,46-os átlagértéket ért el;
 - (iii) a DIGI ügyfeleivel sokkal ritkábban fordul elő, hogy bosszúságból vagy tudatosságból valamilyen adatot, szabályt keresnek a vezetékesinternet-előfizetésükkel kapcsolatban az egyedi szerződésükben vagy az ÁSZF-ben;
 - (iv) bár a DIGI-ügyfél internetezők más szolgáltatók előfizetőinél ritkábban keresnek valamit a vezetékesinternet-előfizetésükkel kapcsolatban a hivatalos dokumentumokban (összesen 30% keresgél már valamelyikben), viszont ha keresnek, sokkal gyakrabban találják meg, amire szükségük van, mint a több cég ügyfelei, sőt az egyedi szerződés esetében a DIGI ügyfelei mondták legkisebb arányban (6% az átlagos 11%-hoz képest), hogy nem találták meg a keresett információt;
 - (v) a szolgáltatók kínálatáról, például új csomag vagy szolgáltatás előfizetését tervezve legnagyobb arányban a Vodafone és a DIGI ügyfelei szoktak saját maguk tájékozódni (93-93%).

168. A fentiek alapján éppen az NMHH, mint a hírközlés felügyeletéért felelős, szakmailag kompetens hatóság állapítja meg, hogy a fogyasztók folyamatosan megfelelő tájékoztatást kapnak a DIGI-től és elégedettek a szolgáltatásaival, ideértve az internet sebességét is.
169. A kiszabni tervezett bírsággal kapcsolatosan a DIGI enyhítő körülményként hivatkozott arra, hogy a jelen eljárásban vizsgált tényállást sosem vitatta, továbbá a fentiek szerint a jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban a jogsértést beismeri és a jogsértéssel megállapításával összefüggésben önkéntesen lemond a jogorvoslathoz való jogáról is.
170. Hivatkozott továbbá arra, hogy a jogsértő gyakorlatot abbahagyta. A versenyfelügyeleti eljárás kezdetén proaktívan módosított reklámanyagain, hogy megfeleljen az eljárást megindító végzésből kiolvasható kifogásoknak, amely enyhítő körülmény álláspontja szerint kiemelt jelentőségű. A jogsértés abbahagyása álláspontjuk¹⁴¹ szerint 2021 decemberével valósult meg, ugyanakkor azt megjegyezte, hogy a jogsértő reklámok költségének nagyobb részét kitevő TV reklámok 2020 októberében befejeződtek és 2021-ben már csak korábban megrendelt reklámok jelentek meg. A DIGI annak kapcsán, hogy milyen aktív intézkedéseket tett az abbahagyás érdekében a következőket adta elő.¹⁴² Az előzetes álláspont enyhítő körülményként tervezte értékelni, hogy a jogsértő magatartás korrekciójára sor került egyes kommunikációs eszközök (plakátok és szórólapok) esetén. Ezen korrekciókra amellet került sor, hogy a DIGI a meglévő plakátokat és szórólapokat lecserélte, tehát azok helyébe rendelt újakat, és a meglévőket már nem használta: a kifogásolt plakátok lecserélésével volt lehetséges az új plakátok kifüggesztése; az új szórólapokat a korábbiak helyére tették ki a DIGI munkavállalói, a korábbi szórólapok terjesztése ezután megszűnt (ennek alátámasztására csatolta az új reklám-eszközök megrendeléseivel kapcsolatos dokumentumokat). A DIGI ezért kérte, hogy ezen kommunikációk vonatkozásában mind a Bírságközlemény 43. pontja, mind pedig a 45. pontja szerint lehetséges bírságcsökkentés alkalmazását.
171. A DIGI vizsgált kereskedelmi kommunikációi túlnyomó részben nem jogsértő üzenetet tartalmaztak és a fogyasztónak folyamatosan lehetősége volt a DIGI honlapján vagy bármilyen elérhetőségén megszereznie a rendszerkövetelményekkel kapcsolatos információkat. A fogyasztóknak valójában az eszközgyártótól, illetve – forgalmazótól kapott információ alapján tudomása kellett volna, hogy legyen az eszköz szerepéről az internetelérés, mint lényeges információ tekintetében, ennek elmaradása pedig nem róható a DIGI terhére.
172. A DIGI álláspontja szerint releváns továbbá, hogy nem történt fogyasztói sérelem. A fogyasztók, akik számára elérhető a DIGINet 1000 csomag, ugyanolyan áron kapják meg a nagyobb sáv szélességű internetet, mint amilyen áron a korábbi, kisebb sáv szélességű csomagjuk volt elérhető, így semmilyen hátránnyal nem jár a fogyasztók számára a nagyobb sáv szélességű csomagra való előfizetés, sőt, több eszköz használatával ugyanolyan áron jobb minőségű internetszolgáltatáshoz jutnak.
173. A DIGI hivatkozott továbbá a joggyakorlat hiányára és a magatartás jogsértő jellegének tisztázatlanságára. A DIGI tevékenysége során számos ágazati hírközlési szabálynak kell megfelelnie, melyek részletesen szabályozzák az előfizetőkkel való kommunikáció kérdéseit is, így különösen az előfizető részére nyújtandó tájékoztatás tartalmát. Az NMHH válasz is alátámasztja, hogy a DIGI folyamatosan megfelel ezen ágazati szabályoknak, így alappal gondolhatta, hogy az általa nyújtott tájékoztatás teljeskörű és megfelelő.

VI.6. A DIGI által vállalt együttműködési intézkedések

174. A DIGI – azon túl, hogy egyéb együttműködési intézkedésként a fentebb kifejtettek szerint a jogsértést beismerte és lemondott a jogorvoslati jogáról – megfelelési programjának továbbfejlesztésére vonatkozó vállalásokat terjesztett elő, arra az esetre, ha a GVH álláspontja szerint a jogsértéssel kapcsolatban indokolt bírság kiszabása.

¹⁴¹ VJ/44-98/2020. sz. irat.

¹⁴² VJ/44-112/2020. sz. irat.

175. A DIGI a VJ/30/2019. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatban vállaltak szerint kialakított megfelelési programjának továbbfejlesztését vállalta¹⁴³, vállalása szövegét a határozat melléklete tartalmazza.
176. A megfelelési program továbbfejlesztése két irányban történne a vállalás értelmében. A DIGI egyrészt vállalta, hogy a munkavállalói, valamint az Invitel munkavállalói számára kialakít egy belső útmutatót a fogyasztói oldalon felmerülő esetleges kérdések és problémák kezelésére az alábbi témakörökben:
- sáv szélesség fogalma, mértékegysége, értelmezése;
 - FTTH hálózatok, annak elemei (aktív és passzív eszközök) bemutatása az átadási pontig;
 - a fogyasztói eszközöknek a sáv szélesség fogadását befolyásoló jellemzői;
 - hogyan alakul a sáv szélesség Wifi eszközök esetén, mi a különbség az egyes Wifi szabványok között;
 - javasolt fogyasztói kérdések a szolgáltató felé;
 - mit tegyen a fogyasztó, ha nem az elvárt teljesítményt nyújtja az internetkapcsolata.
177. Az útmutatón felül munkavállalói tréningek szervezését is vállalta a DIGI a fogyasztókkal közvetlenül kapcsolatban álló munkavállalók felkészítése érdekében, amely tréning során az útmutató kerülne ismertetésre.
178. A DIGI vállalta továbbá, hogy a jogi megfeleléssel kapcsolatos belső útmutató és tréningek anyagait kiegészíti az Európai Unió jogalkotás átültetése kapcsán a 2022. évben hatályba lépő fogyasztóvédelmi tárgyú módosításokkal. A módosítások bemutatásán túl a kiegészítés elsősorban az Európai Bizottság „Iránymutatás a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmezéséhez és alkalmazásához” elnevezésű közleményének a DIGI tevékenységére fókuszáló feldolgozását és munkavállalói képzés keretében történő ismertetését tartalmazná.
179. A DIGI a megfelelési programjának továbbfejlesztését a határozat kézhezvételétől számított 90 napon belül vállalta, a végrehajtás igazolását pedig a határozat kézhez vételétől számított 120 napon belül.

VII.

Jogsabályi háttér

180. A Tpv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpv. kifejezetten előírja.
181. Az Fttv. 19. § 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.
182. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
183. Az Fttv. 2. § f) pontja szerint reklám a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom. A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 3. § d) pontja

¹⁴³ VJ/44-112/2020. sz. irat.

- szerint gazdasági reklám az olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul.
184. Az Fttv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,
- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és
 - b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
185. Az Fttv. 3. § (3) és (4) bekezdései szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §), továbbá tisztességtelenek a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok.
186. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
 - b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).
187. Az Fttv. 7. § (2) bekezdése értelmében, ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
188. 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.
189. 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.
190. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
 - b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
191. A Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti, ha az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.
192. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. § (1) bekezdésének
- f) pontja alapján megállapítja a jogsértés tényét,

i) jogsértés megállapítása esetén kötelezettséget ír elő, így különösen az ügylet jellegének megfelelő üzleti kapcsolat létrehozásától vagy további fenntartásától való indokolatlan elzárkózás esetén szerződéskötésre kötelez,

k) pontja alapján bírságot szab ki,

o) pontja alapján megállapítja, hogy a magatartás nem jogsértő.

193. A Tpv. 78. § (1) bekezdés a) pontja értelmében az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés 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.

194. A Tpv. 78. § (2) bekezdés értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevétel a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését.

195. 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.

196. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 45. § állapítja meg.

VIII.

Jogi értékelés

VIII.1. A hatály, hatáskör, illetékesség

197. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárásban vizsgált magatartásokra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott tájékoztatások természetes személy fogyasztóknak szóltak.

198. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

199. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont a kereskedelmi kommunikációt többek között országosan kihelyezett óriásplakátokon, továbbá ügyfélszolgálaton országsszerte kihelyezett plakátokon és szórólapokon, valamint országosan elérhető televíziócsatornákon megjelentetett reklámok alkalmazásával valósította meg. Ezenfelül a DIGI értékesítői közvetlen megkereséssel éltek az internet szolgáltatás vonatkozásában több, mint három megye fogyasztói felé. Így az Fttv. 11. § (2) bekezdés c) pontja alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.

200. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 45. §-a állapítja meg.

VIII.2. A felelősség megállapításának jogszabályi alapja és értékelése

201. 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.
202. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen eljárásban a DIGI felelőssége megállapítható, tekintettel arra, hogy a DIGINet 1000 internetszolgáltatás értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében állt, mivel abból bevétele származott a vizsgált időszakban.
203. A DIGI előzetes álláspontra tett észrevételei szerint a DIGI csak internethozzáférési szolgáltatást nyújt és a fogyasztói eszközök képességei kapcsán elsősorban az internetelérést szolgáló eszközök gyártóit és forgalmazóit terheli a felelősség az Fttv. 9. §-a alapján. Az eljáró versenytanács nem ért egyet a DIGI ezen észrevételeivel. A DIGI vizsgálat tárgyát képező szolgáltatása keretében egy ONT eszközt is biztosít, azaz szolgáltatásának akkor is része ez az eszköz, ha egyébként külön nem értékesíti vezetékes szolgáltatásához kapcsolódó eszközöket, illetve a vezetékes szolgáltatás WIFI képessége egy alap fogyasztói elvárás. Emellett jelen eljárás tárgya nem általában az előfizetők által sokféle célból használt, sokféle funkcióval bíró eszközök képességeinek (és az azokról nyújtott tájékoztatásoknak) az értékelése, hanem a DIGI által nyújtott szolgáltatás kapcsán az általa nyújtott tájékoztatások megfelelése. Ehhez képest térben és időben is elválhattak az eszközbeszerzésre vonatkozó fogyasztói döntések, így az eljáró versenytanács szerint jelen eljárásban vizsgált magatartás kapcsán nem indokolt az eszközök gyártóinak vagy forgalmazóinak a felelősségét vizsgálni. A DIGI volt abban a helyzetben, hogy a saját szolgáltatása, az általa kiemelt üzenet (1000 Mbit/s) megfelelő fogyasztói értelmezését biztosítsa, illetve, hogy ahhoz kapcsolódóan megfelelő tájékoztatást nyújtson, mindez erősíti az Fttv. érdek-elve alapján egyébként is egyértelműen megállapítható felelősségét.

VIII.3. A vizsgált kommunikációk értékelése

VIII.3.1. Az üzenet

204. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban azt szükséges értékelni, hogy a DIGI 2017 decemberétől kezdődően alkalmazott kommunikációs eszközein nyújtott-e, ha igen, időszerűen nyújtott-e tájékoztatást arról, hogy a szolgáltatás keretében kínált 1000 Mbit/s le- és 300 Mbit/s feltöltési sebességű szélessávú vezetékes internetelés érdekében a fogyasztók saját eszközeinek is meg kell felelnie meghatározott technikai követelményeknek (azaz pl. gigabites bemeneti port, illetve vezeték nélküli internetelés esetében gigabit-képes hálózati megosztó eszköz (router) is szükséges a kínált sebesség eléréséhez).
205. Az eljárás alá vont DIGINet 1000 internetszolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikációjának fő üzenete a internetszolgáltatás gigabites képessége, illetve az ilyen képességű szolgáltatás lehetősége, tekintettel arra, hogy a névleges letöltési sebesség mértéke, az 1000 Mbit/s hangsúlyosan jelenik meg a kommunikációkban.
206. Az eljárás alá vont szerint a szolgáltatás előnyös tulajdonságaként kerül bemutatásra továbbá az is, hogy a kommunikált sávsebesség több személy internethasználati igényeinek a kielégítésére képes, vagyis több eszköz egyidejű használata mellett is akadózásmentes élményt fog nyújtani, azaz alkalmas arra, hogy az egész család felhasználási igényeit egyidőben kielégítése, erre utal a „családi méretű” jelző használata is.
207. A kommunikáció üzenetének részét képezik továbbá azok az állítások, sugalmazások, amelyek a gigabites internetszolgáltatás mindenki/bárki által igénybevehető voltára vonatkoznak, így például az alábbiak:
- „MINDENKINEK 1000 MBIT/S”
 - „helyi lakosok is igénybe vehetik a DIGINet 1000 gyors, megbízható internetszolgáltatást”
 - „1000 Mbit/s családi méretű internet egységesen mindenkinek”.

VIII.3.2. Az érintett fogyasztói kör

208. Jelen eljárásban érintett fogyasztók azon természetes személyek, akik
- már rendelkeztek akár a DIGI-nél, akár más szolgáltatónál vezetékes internet szolgáltatással, ugyanakkor kedvezőbb ár/érték arányú, vagy nagyobb sáv szélességű szolgáltatásra szeretnének/szerettek volna váltani (például azért, hogy több eszközön keresztül tudjanak internetezni – ahogyan az a feltárt kereskedelmi gyakorlatban is megjelenik); valamint azok is, akik
 - nem rendelkeztek korábban vezetékes internet szolgáltatással, ugyanakkor fontolgatták az előfizetést, vagy a kereskedelmi kommunikáció hatására döntöttek az előfizetés mellett.
209. Az érintett fogyasztók általános jellemzői között említhető többek között a gyors, akadózásmentes internet elérés iránti igény, valamint a több eszközről egyidőben történő internet használati igény is. Ezen igények kielégítését ígéri a vizsgált kereskedelmi gyakorlat.
210. Az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdésében meghatározott észszerűen tájékozottan eljáró fogyasztó magatartását kell alapul venni, tekintettel arra, hogy széleskörű, általános jellemzőkkel bíró fogyasztói csoportnak szóltak a tájékoztatások, így nem azonosítható olyan csoport, amelynek tagjai az adott kereskedelmi gyakorlat vagy annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.
211. Az eljáró versenytanács nem ért egyet az eljárás alá vont azon álláspontjával, amely szerint a felhasználási szokásaikból kifolyólag a DIGINet 1000 internetszolgáltatást igénybevevő fogyasztók értelemszerűen a tájékozottabb fogyasztók csoportjába tartoznak, akik számára egyértelmű az ügyféloldali eszközök teljesítménye, valamint az elérhető internetsebesség közötti összefüggés.
212. A DIGI megalapozatlanul állítja, hogy a szolgáltatás potenciális vagy tényleges fogyasztói szükségyszerűen tájékozottabbak lennének az átlagnál, az alábbiakra tekintettel.
213. A kereskedelmi kommunikáció kiterjedt voltára tekintettel megalapozatlan azt feltételezni, miszerint az kizárólag olyan fogyasztókat szólított volna meg, akik a vezetékes és vezeték nélküli internetszolgáltatás informatikai hátterével kapcsolatban magasabb tudatossági szintet tanúsítanak az átlagfogyasztónál. Szintén nem támasztja alá a kereskedelmi kommunikáció tájékozottabb fogyasztók célzására történő szűkítését az a tény, hogy számos esetben a kommunikáció olyan kijelentést tartalmazott, amely alapján bárki élvezheti a gigabites internet előnyeit („internet egységesen 1000 Mbit/s mindenkinek”).
214. Az alábbiak szerint a fogyasztói tudatosságról rendelkezésre álló információk szintén ellentmondanak a DIGI álláspontjának.
215. Általánosságban megállapítható, hogy a hardveres ismeretek, a számítógép egyes elemeinek teljesítményére, valamint ezek összefüggéseire vonatkozó ismeretek nem képezik az észszerűen eljáró átlagfogyasztók hétköznapi ismereteinek a részét. Az informatika ezen szegmense olyannyira perifériára esik az átlagfogyasztók mindennapjaiban, hogy erre vonatkozó kifejezett mérések, kutatások sem készülnek, amelynek oka elsődlegesen abban keresendő, hogy marginális azon események, szituációk előfordulása, ahol egy átlagfogyasztónak szüksége lenne ilyen ismeretekre. A digitális érettségre, fejlettségre vonatkozó mutatók (pl. az V. fejezetben hivatkozott DESI, a KSH, valamint az NMHH vonatkozó kutatásai) a szoftveres környezetben történő eligazodásra, illetve az ahhoz kapcsolódó képességekre fókuszálnak, hiszen a mindennapi élet, ügyintézés, munkavállalás szempontjából ezen képességek bírnak jelentőséggel.
216. Az eljáró versenytanács e körben hivatkozik a DESI kutatás Magyarország vonatkozásában tett megállapításaira, amely szerint a magyar lakosság informatikai ismeretei elmaradnak az uniós átlagtól, és a 16-74 év közötti népesség háromnegyede nem rendelkezik az alapszintet meghaladó digitális készségekkel. Bár jelentősen visszaszorult azok aránya, akik nem rendelkeznek sem vezetékes, sem mobilinternet előfizetéssel, ugyanakkor mivel ők is potenciális címzettjei lehettek a DIGINet 1000 internetszolgáltatást népszerűsítő kampányoknak, ezen csoport tudatossági szintjéről is említést kell tenni. A KSH hivatkozott (lásd a határozat V.4. fejezet) felmérésében a második leggyakoribb internet-hozzáférés hiányát jellemző okként azonosította a digitális képességek, ismeretek hiányát.

217. A magyar lakosság alacsony fokú digitális készségei arányából következtetés vonható le arra vonatkozóan, miszerint a hardveres ismeretek még ennél is alacsonyabbak. Életszerűtlen ugyanis azt feltételezni, hogy egy átlagfogyasztó jobban ért egy számítógép hardveres részeihez, mint egy szövegszerkesztő program használatához, vagy az interneten történő böngészéshez.
218. Az elektronikai termékek kereskedelmére szakosodott Media Markt tapasztalatai szerint egy átlagos fogyasztó az esetek többségében nem rendelkezik bővebb ismeretekkel a számítógépes eszközök hardveres elemeivel kapcsolatban, és többnyire nem tud különbséget tenni az egyes részegységek funkciói között, így az azonos rendeltetésű rendszerlemek képességeinek összehasonlítására is csak korlátozottan képes. A hasonló profilú BestByte előadása alapján pedig megállapítható, hogy amennyiben még ha egy fogyasztó rendelkezik is valamennyi tudással a számítógép hardveres felépítését illetően, az rendkívül felületes, egy adott hardveres egység vonatkozásában a részletekkel már nincs tisztában.
219. Az eljárásban áttekintett fogyasztói panaszok alapján is kijelenthető, hogy szignifikáns különbségek vannak fogyasztó és fogyasztó között a technikai ismeretek tekintetében. A pontatlan fogalomhasználatból, a fogyasztók saját bevallásai alapján, valamint a párbeszéd kontextusából megállapítható, hogy alaptalanul állítja az eljárás alá vont, hogy a szolgáltatást igénybe venni kívánók, vagy azt igénybe vevők a tájékozottabb fogyasztók csoportjába tartoznának.
220. A DIGI álláspontja szerint a gigabites sávszélesség elérésének korlátját képező hardveres követelmények léte ugyanannyira köztudomású, mint az, hogy egy nem HD felbontású televízió nem alkalmas HD adás közvetítésére. Az eljáró versenytanács szerint a példa túlzottan leegyszerűsítő: a televízió elsődleges, szinte egyetlen funkciója az egyes tartalmak képi megjelenítése, így a képátló méretén túl tulajdonképpen az egyetlen paraméter, amelyre a fogyasztónak figyelnie kell, az a képernyő felbontása, amely sok esetben a termék elnevezésében is feltüntetésre kerül (pl. 4K, UHD, FullHD, HD stb.). Ezzel szemben egy számítógép felhasználási köre nagyságrendekkel szélesebb, és sokkal több komponens egymásrataltságából vonható le következtetés a teljesítményére, amely lényegesen speciálisabb tudást feltételez a fogyasztói oldalon.
221. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács szerint az átlagfogyasztót akként kell tekinteni jelen eljárásban, mint aki nincsen, vagy legfeljebb felületesen van tisztában a hálózati rendszerek működési elveivel, a megtapasztalható internetsebesség és a hardver elemek összefüggéseivel, valamint a vezetékek nélküli internetelérést befolyásoló tényezőkkel (ideértve azt a tényt is, hogy arra nem vonatkozik a garantált sávszélesség). Ezért az átlagfogyasztót érintő technikai követelményekről történő tájékoztatás alapvető szükségletként jelentkezik.

VIII.3.3. A megtévesztés értékelése

222. A megtévesztés tényállása körében az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján
- egyrészt azt kell értékelni, hogy a kereskedelmi gyakorlat – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat-e, elrejt-e vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszzerűtlen módon bocsátja-e rendelkezésre, vagy megnevezi-e az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki,
 - másrészt azt, hogy ez a megtévesztő mulasztás alkalmas volt-e arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
223. Jelen ügyre vonatkoztatva az alábbiak vizsgálata szükséges:
- a. jelentős információnak minősül-e
 - az ügyféloldali rendszerkövetelményekre vonatkozó tájékoztatás, így különösen az, hogy a kereskedelmi kommunikációban feltüntetett sávszélesség eléréséhez megfelelő (pl. kellő kapacitású bemeneti porttal rendelkező) eszköz, illetve meghatározott paraméterekkel bíró router szükséges;

- b. amennyiben a fenti információ jelentős információnak minősül, ezt a vállalkozás elhallgatja vagy időszerűtlenül módon bocsátja-e a fogyasztók rendelkezésére;
- c. a jelentős információ(k) elhallgatása alkalmas volt-e a fogyasztó ügyleti döntésének a befolyásolására;
- d. végezetül pedig, hogy volt-e olyan térbeli vagy időbeli korlátja a kommunikációnak, amely akadályt képezett az információ fogyasztóhoz való eljutása szempontjából, illetve a vállalkozás mindent megtett-e, hogy az információt ezek ellenére eljuttassa a fogyasztóhoz.

VIII.3.3.1. Jelentős információ és annak elhallgatása

A rendszerkövetelményekkel kapcsolatos gyakorlat

224. A GVH kialakult gyakorlata szerint a mobilinternet szolgáltatások meghatározó jellemzője a le- és feltöltés sebessége, a sávszélesség.¹⁴⁴ Az eljáró versenytanács álláspontja szerint e tekintetben párhuzam vonható a mobil-, valamint a vezetékes internet között, minthogy mindkét típusú szolgáltatás esetében nagyban befolyásolja a fogyasztói élményt, hogy a hozzáférés korlátai hány eszközön, milyen alkalmazások, illetve szolgáltatások, milyen intenzitású használatát teszi lehetővé. Ilyen módon a vezetékes internet vonatkozásában is kijelenthető, hogy a szolgáltatás meghatározó jellemzőjének tekinthető az elérhető sávszélesség (le- és feltöltési irányban egyaránt).
225. Az 1000 Mbit/s, vagyis gigabites sávszélesség kereskedelmi kommunikációkban történő feltűnő és rendszeres megjelenítéséből arra lehet következtetni, hogy az eljárás alá vont maga is jelentős információnak gondolja a szolgáltatás ezen jellemzőjét. Ezt nyilatkozatával is megerősítette, amikor előadta, hogy a DIGINet 1000 internetszolgáltatás lényeges jellemzőit a kereskedelmi kommunikációs anyagok tartalmazzák, így a névleges (tehát maximum) és garantált (tehát minimum) sávszélességet is.¹⁴⁵
226. Az eljáró versenytanács a rendszerkövetelményekkel kapcsolatos gyakorlat értékelése során az eljárás alá vont által benyújtott összes kereskedelmi kommunikáció közül azokat értékelte, amelyek tartalmaztak az internetszolgáltatás sávszélességére vonatkozó konkrét üzenetet. Az internet szolgáltatás sávszélességtől, mint jelentős információ tényleges tartalmától nem választható el az ügyféloldali rendszerkövetelmények köre, hiszen amennyiben az utóbbi nem vagy nem teljes mértékben teljesül, úgy a fogyasztónak elméletben sincs lehetősége az ígért gigabites sávszélesség elérésére. Amennyiben az ügyféloldali rendszerkövetelmények közül az előfizető számítógépe nem rendelkezik gigabites hálózati kártyával, az olyan szűk keresztmetszetet képez a hálózatban, amely automatikusan lekorlátozza a vezetéken érkező gigabites sávszélességet legfeljebb 100 Mbit/s sebességre (a hálózati kártyák jellemzően vagy 100 vagy 1000 Mbit/s átviteli sebességre képesek, lásd a határozat 29. pontját), tehát az ígért teljesítmény nem érhető el.
227. Az 1000 Mbit/s-os internetsebességet népszerűsítő kereskedelmi kommunikációkban 2021. előtt nem jelent meg, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez fogyasztói oldalról további technikai feltételek szükségesek a sávszélesség eléréséhez.¹⁴⁶ Az ésszerűen eljáró fogyasztótól az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem várható el, hogy a kínált sebesség eléréséhez szükséges feltételekre történő konkrét figyelemfelhívás hiányában gyanakodjon arra, hogy a kommunikációban foglalt ígélet megvalósulásához a saját eszközeinek az ellenőrzése, illetve adott esetben korszerűbb eszközök beszerzése válhat szükségessé. Tekintettel arra, hogy a vezetékes szolgáltatások esetében a WIFI-vel való használat alapelvárásként jelentkezik (ahogy az lentebb kifejtésre kerül), a

¹⁴⁴ Ld. VJ/77/2013. számú ügyben hozott határozat 76. pontját: „A mobilinternet szolgáltatás fogyasztók által lényegesnek tekintett tulajdonságának minősül a hozzáférés, az adathálózat, a webböngészés, a le- és feltöltés sebessége, a sávszélesség, a minőség és az ár is” A határozatot a bírósági felülvizsgálat is megerősítette (Fővárosi Törvényszék 2.Kf.650.015/2016/4. sz.)

¹⁴⁵ VJ/44-4/2020. sz. irat 12.

¹⁴⁶ Egyes, 2021-ben közzétett kereskedelmi kommunikációk már tartalmaznak erre utaló figyelemfelhívást.

rendszerkövetelményekre való utalás elvárása a megfelelő WIFI router jelzésének szükségességét is magában foglalja, ahogyan egyébként a DIGI megfelelő tájékoztatási felületein (lásd a határozat 30. pontja) az a saját eszközkövetelményekre vonatkozó listán is szerepel.

228. Az ügyféloldali rendszerkövetelményekre vonatkozó információk elhallgatására az alábbi kommunikációs eszközök esetében került sor:

- a televízióreklámok esetében 2017. decembertől 2020. októberig,
- a plakátok esetében 2017. decembertől 2021. novemberig,
- a szórólapok esetében 2018. januártól 2020. decemberig,
- a behúzások esetében 2018. januártól 2019 januárig
- a műsorújságok esetében 2017. decembertől 2018. júliusig
- a sajtóhirdetések esetében 2017. decembertől 2018. decemberig,
- a DM és számla melletti tájékoztató levelek esetében 2017. decembertől 2019-ig,
- a PR megjelenés esetében 2018. októberben
- a Facebook posztok esetében 2017. decemberétől 2021. szeptemberéig,
- a Youtube megjelenéseken 2017. decemberétől 2018 februárig.
- a saját honlapi tájékoztatása esetében 2017. decemberétől 2021. január 26-ig,
- az telefonos értékesítők által alkalmazott értékesítési segédlet esetében 2017. decembertől 2020. decemberig,
- az 1272-es ügyfélszolgálati telefonszámon elhangzó tájékoztatás esetében 2017. decembertől 2021. december 6-ig.

229. A fentebb kifejtettek szerint az ügyféloldali követelményekre való utalás elvárása a megfelelő WIFI router jelzésének szükségességét is magában foglalja. Ennek megfelelően a vezeték nélküli internetelésre közvetlenül utaló kommunikációkat az eljáró versenytanács mint olyan kommunikációkat elemzi, amelyek esetében ez a probléma hangsúlyosan jelenik meg és így a rendszerkövetelményekkel kapcsolatos elhallgatás még inkább kifogásolható. Ezek azok a kommunikációk, amelyek feltűntették az 1000 Mbit/s-os névleges letöltési sebességet és emellett valamilyen módon a szolgáltatás vezeték nélkül történő igénybevételére utaltak, vagy azt ábrázolták (így az ONT-eszköz WIFI-képességére tettek utalást, vagy a szolgáltatás több személy általi használhatóságát, több eszköz egyidejű használhatóságát, mint a szolgáltatás előnyös tulajdonságát emelték ki). Ezekben az esetekben a kommunikáció főüzenete nem csupán a gigabites sáv szélesség, hanem explicit módon és hangsúlyosan annak vezeték nélkül történő elérése is.

230. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint, ha a kommunikáció valamilyen módon a szolgáltatás vezeték nélkül történő igénybevételére utalt, vagy azt ábrázolta, akkor kifejezetten azt sugallta a fogyasztó számára, hogy a szolgáltatásra történő előfizetéssel a szolgáltató gondoskodik a sáv szélességnek megfelelő WIFI routerről is, azonban az nem derül ki a számára, hogy a szolgáltató által adott ONT-eszköz WIFI képessége a 14. pontban bemutatott táblázat szerint a reklámozott gigabites sáv szélességet nem képes vezeték nélkül sugározni (annak elméleti WIFI-s sebessége is csak 300 Mbit/s, ami a reklámozott 1000 Mbit/s kevesebb mint harmada, és az eszköz ténylegesen a DIGI ügyfélszolgálatos munkatársai szerint is „[Üzleti titok]”¹⁴⁷, „[Üzleti titok]”¹⁴⁸). Ezekben az esetekben a gigabites router beszerzésének a hangsúlyozása, vagy annak kiemelése, miszerint a sáv szélesség a vezeték nélküli internetelésre vonatkozik, lett volna alkalmas arra, hogy az alapján a fogyasztó tájékozott üzleti döntést hozhasson.

231. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a vezeték nélküli interneteléshez szükséges speciális hálózati megosztó eszköz (gigabites router) megléte vagy annak hiánya jelentős információnak tekinthető, hiszen a vizsgálattal érintett időszak vonatkozásában az NMHH vonatkozó kutatásai, valamint a fogyasztói panaszok alapján (lásd a határozat V. fejezetét) is megállapítható, hogy a fogyasztók jelentős részben a vezeték nélküli internetelést preferálják, és az internetet kizárólag

¹⁴⁷[Üzleti titok] számú panasz

¹⁴⁸[Üzleti titok] számú panasz

vezetéken keresztül használók aránya meglehetősen alacsony. A legtöbb lakásban otthoni hálózat működik, amely az internetszolgáltatást több eszköz számára teszi elérhetővé.

232. Az eljáró versenytanács kiemeli a hivatkozott felmérésekből, hogy a 14 éven felüli megkérdezettek a vezetékes internet mobilinternet melletti szükségességét – többek között – azzal indokolták, hogy a vezetékes internetet több családtag is tudja használni, valamint jó, ha van vezetékes internet otthon, mert akkor a mobilokat lehet WIFI-vel használni. A nagy kapacitású vezetékes internetszolgáltatások kapcsán a nagy szolgáltatók piaci gyakorlata (jelenleg és a vizsgált időszakban korábban is)¹⁴⁹ a megfelelő kapacitású WIFI eszköz biztosítása a szolgáltatás részeként, külön díj nélkül.
233. Ezt az alapvető elvárást maga a DIGI is erősíti, azáltal, hogy az internetszolgáltatás egyidejű, több személy általi különböző eszközökön (laptop, mobiltelefon, tablet) történő igénybevételét ábrázolja, illetve a „*családi méretű internet*” vagy a „*több eszközön, egy időben*” kifejezést a használja.
234. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fentiek miatt a szolgáltatással kapcsolatban a vezeték nélküli internetelés lehetősége, vagyis az, hogy a kommunikációban ígért sáv szélesség eléréséhez egy, külön a fogyasztó által beszerzendő routerre is szükség van, jelentős információnak minősül, amelyet az eljárás alá vont a kereskedelmi kommunikációban nem vagy nem időszzerűen hozott a fogyasztók tudomására. Az alábbi kommunikációs eszközök azok, amelyekben hangsúlyosan megjelent a szolgáltatás vezeték nélkül történő elérése, ekként a rendszerkövetelményekkel kapcsolatos elhallgatás egy súlyosabb esete valósult meg:

- a televízióreklámok esetében 2018. januártól októberig,
- a szórólapok esetében 2018. májustól 2020. decemberig
- a behúzások esetében 2018. januártól 2018 novemberig
- a műsorújságok esetében 2017. decembertől 2018. júliusig
- a sajtóhirdetések esetében 2017. decembertől 2018. decemberig,
- a DM és számla melletti tájékoztató levelek esetében 2018. januártól 2019-ig,
- a PR megjelenés esetében 2018. októberben,
- a Facebook posztok esetében 2018. áprilistól 2021. szeptemberéig,
- a Youtube megjelenések esetében 2018. márciusában,
- a saját honlapi tájékoztatása esetében 2017. decemberétől 2021. január 26-ig,
- az telefonos értékesítők által alkalmazott értékesítési segédlet esetében 2017. decembertől 2020. decemberig,
- az 1272-es ügyfélszolgálati telefonszámon elhangzó tájékoztatás esetében 2017. decembertől 2021. december 6-ig.

Az előzetes technikai felmérés

235. A kereskedelmi kommunikációkban megjelenő, és a DIGI által is hivatkozott „*előzetes technikai felmérés szükséges*” megjegyzés tekintetében rögzíthető, hogy a potenciális érdeklődő számára e megjegyzés nem nyújt érdemi információt a minimum rendszerkövetelmények tekintetében, mert az a DIGI előadása szerint sem a fogyasztói oldalon meglévő technikai minimum feltételek vizsgálatára irányul. A felmérésre utaló megjegyzés mindössze annyit jelez a fogyasztók irányába, hogy a szolgáltatás igénybevétele előtt a DIGI magára vállal egy előzetes felmérést, ugyanakkor ennek tartalma homályos, és a DIGI saját állítása szerint sem a fogyasztó eszközeinek a vizsgálatára irányul. Figyelembe veendő továbbá az is, hogy a kommunikáció üzenetének értelmezése során nem a vállalkozás közlés mögött meghúzódó szándékát kell értékelni, hanem a lehetséges fogyasztói értelmezést.¹⁵⁰ Jelen esetben az sem mentesítené az eljárás alá vontat, ha a közlés mögötti szándék kerülne értékelésre, ugyanakkor a határozat V. fejezetében bemutatott eltérő fogyasztói értelmezésekből

¹⁴⁹ Lásd a Vodafone, valamint a Magyar Telekom hasonló internetszolgáltatásaira vonatkozó információkat (a határozat III.4. fejezete, 37-38. pontok).

¹⁵⁰ VJ/56/2015. 70. pont.

megállapítható, hogy a közlés nem volt alkalmas arra, hogy a fogyasztókat a saját eszközeik kompatibilitásának ellenőrzésére készítse.

A DIGI ismeretei

236. A rendelkezésre álló adatok alapján mind a vezetéken keresztül történő hozzáféréshez szükséges eszközökkel, mind pedig a vezeték nélküli interneteléssel kapcsolatos problémákról (azok gyakoriságáról) tudomással bírt az eljárás alá vont (lásd a határozat V.3. fejezetét). Az, hogy a panaszbejelentések során a DIGI ügyfélszolgálatos munkatársai olyan kijelentéseket tettek, minthogy [Üzleti titok]¹⁵¹, [Üzleti titok]¹⁵², [Üzleti titok]¹⁵³, mind arra engednek következtetni, hogy a DIGI tisztában volt az eszköz WIFI funkciójának rendkívül alacsony színvonalú teljesítményével. A DIGI előzetes álláspontra tett észrevételei kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy e tekintetben nincs jelentősége annak, hogy a fogyasztói panaszok milyen arányában jelentek meg a fentiek. A DIGI, mint a szolgáltatást nyújtó, adott iparágban jártas vállalkozás részéről mindenképpen elvárható, hogy az általa használt eszközök valós tulajdonságaival tisztában legyen, hiszen a DIGI döntött az eszközök beszerzéséről, a szolgáltatási feltételek és tájékoztatások kialakításáról, az, hogy az ügyfélszolgálatos munkatársainak a kommunikációjában is megjelent az eszköz hiányosságaira való utalás ehhez képest már csak azt jelzi, hogy a DIGI ezen részlege is tudatában volt az eszköz valós képességeivel.
237. Továbbá az eljárás alá vont a DIGINet 1000 sávzélességét kihasználó fogyasztói szokások között nevesítette az egyidejű, több eszközről történő internetelérést (többek között mobiltelefonról és tabletről), amelyből az a következtetés vonható le, hogy a DIGI tisztában van a WIFI-n keresztül történő internetelés jelentőségével (lásd a határozat VI.2. fejezetét). Ez alapján könnyen arra a következtetésre juthatott volna, hogy a fenti információk jelentős információnak minősülnek a fogyasztók számára.

Az ÁSZF, mint teljes körű információforrás szerepének értékelése

238. Az eljáró versenytanács az NMHH által, a DIGI előfizetők ÁSZF-vel kapcsolatos tájékoztatói gyakorlatáról előadottakat (lásd a határozat V.1. fejezet) annyiban tekinti relevánsnak, miszerint a DIGI ügyfeleinek a 49%-a még sosem nézett utána semminek a szerződésében, 52%-a pedig sosem keresett semmit az ÁSZF-ben, ahonnan a szolgáltatás szempontjából jelentős információhoz hozzájuthatott volna. Ez alapján megállapítható, hogy a pusztán ÁSZF-re, mint kommunikációs csatornára való hagyatkozás nem elegendő a fogyasztók időszerű tájékoztatására vonatkozó követelmény tükrében.
239. Az ÁSZF-fel kapcsolatban az eljáró versenytanács rá kíván mutatni, hogy az ÁSZF releváns pontjára (C. melléklet 2.1.1. pont) a kereskedelmi kommunikációkban nincs konkrét utalás, ezáltal – tekintettel a kommunikáció széles fogyasztói kört elérő mivoltára – sok esetben a laikus fogyasztóra hárul annak a terhe, hogy a közel 70 oldalas, jogi nyelvezettel íródott ÁSZF törzsszövegének, majd az ÁSZF szintén közel 70 oldalas C. mellékletének áttanulmányozása során találjon rá az internetsomaghoz szükséges minimum rendszerkövetelményekre. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az ilyen módon történő közlés nem orvosolja a figyelemfelkeltést szolgáló kereskedelmi kommunikációkon megvalósuló mulasztást, tekintettel arra, hogy a fogyasztó nem szükségszerűen találkozik az ÁSZF ezen konkrét rendelkezésével, valamint amennyiben találkozik is, arra valószínűsíthetően a döntési folyamat egy későbbi pontján kerül sor.¹⁵⁴

VIII.3.3.2. Ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasság

240. Az előbbiekben megállapításra került, hogy a felhasználó oldali rendszerkövetelmények és a gigabites sávzélességet vezeték nélkül biztosító router szükségessége jelentős információnak tekinthető az internetszolgáltatás igénybevétele során. Az eljáró versenytanács a következőkben azt értékeli, hogy

¹⁵¹ [Üzleti titok] számú panasz.

¹⁵² [Üzleti titok] számú panasz.

¹⁵³ [Üzleti titok] számú panasz.

¹⁵⁴ Ld. Elvi jelentőségű döntések, I.7.1. pont

ezen jelentős információk elhallgatása befolyásolhatta-e a fogyasztó ügyleti döntését. A Versenytanács következetes gyakorlata szerint 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: a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalma már a figyelemfelkeltéssel kapcsolatban is érvényesülést kíván. Az ügyleti döntés torzítása bekövetkezhet a fogyasztói döntéshozatali folyamat bármely szakaszában.¹⁵⁵ Az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán hozott ítéletében kimondta,¹⁵⁶ hogy az ügyleti döntés fogalma alá tartozik nem csupán az arra vonatkozó döntés, hogy a fogyasztó megvásároljon-e vagy sem egy terméket, hanem „az ilyen döntéssel közvetlen kapcsolatot mutató döntésre is, például arra vonatkozólag, hogy a fogyasztó belépjen-e az üzletbe.”

241. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fogyasztó jelen esetben releváns ügyleti döntése, hogy
- a kereskedelmi kommunikáció észlelését követően felkeresi-e a szolgáltatót további információ érdekében,
 - új ügyfélként igénybe veszi-e a DIGINet 1000 internetsomagot,
 - már meglévő DIGI internetszolgáltatását lecseréli-e a DIGINet 1000 internetszolgáltatásra.
242. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint amennyiben a fogyasztó pontos információkkal rendelkezne arról, hogy a kínált sáv szélesség elérésének fogyasztói oldalról további technikai feltételei vannak, már a kereskedelmi kommunikáció észlelését követően megállapíthatná, hogy rendelkezik-e a szükséges technikai háttérrel, és amennyiben nem, mérlegelhetné, hogy a szükséges technikai háttérrel együtt járó költséges beruházással is igénybe kívánja-e venni a szolgáltatást.
243. Az előbbieken túl azt is mérlegelhetné, hogy amennyiben rendelkezik a megfelelő felhasználói végberendezéssel a sáv szélesség eléréséhez, akkor – mennyiben elérhető más szolgáltató gigabites szolgáltatása a fogyasztó lakhelyén – egy olyan szolgáltatást választ-e, ahol a vezeték nélküli interneteléréshez neki kell beszereznie a routert vagy keres egy szolgáltatót, ahol a sáv szélességnek megfelelő routert maga a szolgáltató biztosítja. E tekintetben releváns, hogy a piaci gyakorlat a nagy országos szolgáltatók hasonló szolgáltatása alapján, hogy a szolgáltatás részeként olyan eszközt biztosítanak, amelyek a szolgáltatás minőségének megfelelő WIFI jel biztosítására képesek.
244. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fenti két tényező bármelyikének elhallgatása alkalmas volt a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására, hiszen mindkét feltétel többlet időbeli és pénzügyi ráfordítást okozhat a fogyasztónak.
245. Az időbeli ráfordítás ebben a kontextusban nem csupán a szolgáltatás igénybevétele után felmerülő eszközbeszerzésre fordított időt jelenti, hanem a megtapasztalt alacsony sáv szélesség okának felderítésére, esetleg hibabejelentésre fordított időt is. A pénzügyi ráfordítás egyrészt a korszerűbb informatikai eszközök beszerzésére kiadott összeget jelenti, valamint adott esetben a DIGI szerelők kiszállási díját is (hiszen ezt éppen abban az esetben kell kifizetnie az ügyfélnek, ha nem szolgáltatói oldali hibára vezethető vissza a probléma). A DIGI előzetes álláspontra tett észrevételei kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem ért egyet azzal, hogy fogyasztói kár nem is volt lehetséges pusztán amiatt, hogy a fogyasztók akár a korábbi szolgáltatási árukért kaphattak jobb minőségű szolgáltatást, hiszen egyértelműen fogyasztói kár, vagy hátrány például ha a fogyasztónak a valóban 1000 Mbit/s minőségű szolgáltatás érdekében valamilyen eszközt kell beszereznie.
246. A rendszerkövetelményeknek gyakorlati jelentősége akkor van, ha a fogyasztó eszköze nem felel meg ezeknek. Abban az esetben ugyanis, ha nem szerez tudomást előzetesen a technikai feltételekről, ugyanakkor az eszköze(i) a tudta nélkül is eleget tesznek a követelményeknek, úgy nem beszélhetünk a fogyasztó oldalán jelentkező hátrányról. A követelményekre vonatkozó információ ebben az esetben is

¹⁵⁵ Elvi jelentőségű döntések I.2.2. pont (VJ/104/2009., VJ/132/2009.).

¹⁵⁶ Az Európai Bíróság ítélete a C-281/12. sz. ügyben.

jelentősnek tekinthető, ugyanakkor nem alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

247. Vezetékes internetelés esetén azt kell vizsgálni, hogy a vezetékes interneteléssel rendelkező eszközök milyen arányban voltak alkalmasak a gigabites sávszélesség fogadására. A vizsgálat során két tényező bír jelentőséggel: egyrészt adott időszakban a kereskedelmi forgalomban elérhető eszközök tulajdonságai, másrészt adott időszakban a magyar háztartásokban használt eszközök tulajdonságai. Ezzel kapcsolatban az eljáró versenytanács az elektronikus cikket forgalmazó kereskedők nyilatkozatai alapján a következő megállapításokat teszi.
248. A laptopokkal összefüggésben – a Media Markt nyilatkozata tükrében – két tendencia volt megfigyelhető. Egyrészt 2017-ben az értékesített új laptopok viszonylag kis része rendelkezett gigabites hálózati kártyával, ugyanakkor ez az arány fokozatosan növekedett, annyira, hogy 2021-re a vezetékes internet fogadására alkalmas fogalomba hozott laptopok gyakorlatilag mindegyike gigabites hálózati kártyával rendelkezik.
249. Ezzel egyidőben jelentkező másik tendencia, hogy 2019-től kezdődően a kereskedelmi forgalomban lévő laptopok egyre kisebb arányban alkalmasak vezetékes internet fogadására, és elsősorban a vezeték nélküli internetelésre alkalmas hardverrel vannak ellátva. A számítógépek vonatkozásában megállapítható, hogy 2017-től kezdődően a legtöbb rendelkezett gigabites hálózati kártyával.
250. A magyar háztartásokban használt eszközök (számítógép, laptop) átlagos kora a rendelkezésre álló adatok alapján 4-5 év, vagy ennél idősebb¹⁵⁷. Ez az adat abból a szempontból lényeges, hogy egy eszköz kora alapvetően befolyásolja, hogy milyen hardverrel rendelkezhet (az adott időszakban elérhető technológiai újításoktól és azok elterjedtségétől/árbeli elérhetőségétől függően). E tekintetben megállapítható, hogy az eljárással érintett időszak kezdetén jelentős számú, laptoptal rendelkező fogyasztó találkozhatott a DIGINet 1000 internetszolgáltatást népszerűsítő kereskedelmi kommunikációval úgy, hogy az általa használt eszköz nem volt alkalmas a gigabites internet fogadására. Az idő előrehaladtával – a kereskedelmi forgalomban kapható laptopok gigabit-képessé válásával – a kompatibilitási probléma jelentősége valószínűsíthetően csökkent, ugyanakkor 2021. vonatkozásában (amikor az eszközök átlagos korából kiindulva a fogyasztók 2017-ben vásárolt eszközöket használhattak) is bizonyossággal kijelenthető, hogy a problémával érintett fogyasztók aránya még mindig nem elhanyagolható. A számítógép vonatkozásában leszögezhető, hogy sokkal kisebb volt a kompatibilitási probléma felmerülési esélye, ugyanakkor ebben az esetben sem zárható ki a nem megfelelő hardverből fakadó fogyasztói hátrány lehetősége (elképzeltető, hogy valaki jóval régebbi számítógéppel rendelkezett, amelynek nem volt gigabites hálózati kártyája). Emellett az is releváns, hogy az okostelefonok, tabletek esetében fel sem merül a vezetékes csatlakozás lehetősége és a fogyasztók otthonaikban az egyébként eredendően mobil eszközeiket is a vezetékes szolgáltatásra építő WIFI-vel használják.
251. Vezeték nélküli internetelés esetén annak a vizsgálata szükséges, hogy az eljárással érintett időszakban a háztartásokban található WIFI routerek milyen arányban voltak alkalmasak a gigabites sávszélesség vezetékes vezeték nélküli továbbítására. A Media Markt benyújtott adatai alapján kijelenthető, hogy 2017-től kezdődően a kereskedelmi forgalomban eladott gigabit-képes routerek aránya az összes eladott routerhez képest a 2017. évi 10% körüli értékről fokozatosan emelkedett, de csak 2021-ben haladta meg az 50%-ot. Ez, továbbá a DIGI honlapján található, routerekre vonatkozó tájékoztatás, valamint a BestByte nyilatkozata alapján megállapítható, hogy jelentős számú háztartás nem rendelkezett/rendelkezik gigabit-képes routerrel az eljárással érintett időszakban, így esetükben a fogyasztói hátrány vagy a DIGINet 1000 internetszolgáltatás 150 Mbit/s sávszélességre korlátozott,¹⁵⁸ az ONT-eszköz WIFI-jén keresztül történő igénybevételében, vagy pedig gigabit-képes routerre történő beruházásban jelentkezik.

¹⁵⁷ Lásd jelen a határozat V.2. fejezetében.

¹⁵⁸ Az NMHH által jelzettek szerint egy több fős családi háztartásban az egyidőben jelentkező sávszélességi igény könnyen megközelíti az 500-800 Mbit/s-t.

252. A DIGI és az USAnotebook közös akcióját népszerűsítő szórólapja kapcsán az eljáró versenytanács, megjegyzi, hogy az internetszolgáltatásokat kereső potenciális vagy csomagok közötti váltást fontolgató meglévő ügyfél nem szükségszerűen találkozik a szórólappal, hiszen elsősorban nem routert keres, hanem internetszolgáltatást. Továbbá, a DIGI előfizetőket közvetlenül megkereső értékesítők segédletében a következő tájékoztatás olvasható: „[Üzleti titok]”, amelyből arra következtethet az ügyfél, hogy nem szükséges külön routert beszereznie.
253. Az eljárás alá vont beadványaiban számos alkalommal hangsúlyozta, hogy az általa kihelyezett eszköz nem router, a hibabejelentéssel kapcsolatos telefonbeszélgetésekből is kiderült azonban, hogy ez az információ számos fogyasztó számára nem vált világossá, és az előfizetést követően szembesültek a DIGI által kihelyezett eszköz vezeték nélküli internetelésre vonatkozó korlátaival. Így függetlenül az eljárás alá vont ONT eszközről adott (vagy sugallt) tájékoztatás mögötti szándékától, nem lehet elvonatkoztatni a vezeték nélküli használatban kialakult, bizonyított fogyasztói értelmezésektől, miszerint a szolgáltatáshoz járó eszközön (routeren) keresztül több eszközzel fogják tudni igénybe venni a gigabites sáv szélességet (az átlagfogyasztó a vezeték nélküli elérés korlátjával szembesülhet akár egy sebességmérés alkalmával, vagy oly módon is, hogy zavaróan lassúnak érzékeli az internetes tartalmak elérését).
254. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács álláspontja szerint megállapítható a vizsgált kereskedelmi kommunikáció ügyleti döntés befolyásolására való alkalmassága. A fogyasztók, ha az elhallgatott információval tisztában lettek volna másként dönthettek volna, különösen, hogy az V.3. fejezetben ismertetett panaszok alapján jelen esetben az ügyleti döntés torzításának nem csak a lehetősége, hanem a tényleges megvalósulása is igazolható.

VIII.3.3.3. Kommunikációs eszközök korlátai

255. A fentiekben megállapításra került, hogy az eljáró versenytanács álláspontja szerint jelen eljárásban jelentős információnak tekinthető az 1000 Mbit/s internetszolgáltatás igénybevételéhez az ügyféloldali rendszerkövetelmények ismerete, beleértve a vezeték nélküli igénybevételhez a gigabit-képes router szükségességét és e jelentős információk elhallgatása a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására alkalmas volt.
256. Ezt követően annak vizsgálata szükséges, hogy a vizsgált időszakban (2017. decembertől – 2021. decemberig) alkalmazott egyes kommunikációs eszközök támasztottak-e térbeli és időbeli korlátokat abban, hogy az eljárás alá vont e jelentős információkat eljuttassa a fogyasztókhöz.
257. Az eljáró versenytanács az alábbiakban a releváns (jogsértő tartalmú) kereskedelmi kommunikációkat és kommunikációs eszközök korlátait értékeli.

Televízióreklám

258. A Versenytanács gyakorlata szerint „a televíziós reklámban az időkorlátok miatt kevés információ fér el. A televíziós reklám esetén a vetítés rövid időtartama, illetve a gyorsan pergő képek miatt a reklám üzenete nem azonosítható a reklám forgatókönyvében egymás után megfogalmazott állítások összességével, s külön kiemelandő, hogy a reklámban nem hangsúlyosan megjelenő, kis betűmérettel elhelyezett írásbeli információ ténylegesen nem nyújt tájékoztatást a fogyasztók számára”.¹⁵⁹
259. A televízióreklámokkal kapcsolatban megállapítható, hogy nem tartalmaztak tájékoztatást vagy utalást arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatás igénybevétele felhasználó oldali rendszerkövetelmények függvénye is (ideértve a gigabites routert is).
260. Bár valamennyi televíziós reklám tartalmazott arra vonatkozó utalást az apróbetűs részben, hogy „a tájékoztatás nem teljeskörű”, továbbá két reklám esetében további kiegészítést, miszerint „A szolgáltatás igénybevételéhez előzetes technikai felmérés szükséges”, ugyanakkor éppen a hangsúlytalan megjelenítés miatt az eljáró versenytanács szerint valószínűtlen, hogy ez az üzenet a fogyasztói észlelés

¹⁵⁹ Elvi jelentőségű döntések, I.7.19. pont.

részévé válhatott, ezenfelül – a fogyasztó potenciális észlelése esetén is – túl általános ahhoz, hogy a fogyasztóban kétséget ébresszen a saját meglévő eszközeinek a megfelelősége vonatkozásában.

261. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a DIGI-nek lehetősége lett volna olyan kreatív megoldást választania, amely a televíziós reklám korlátai között úgy hangsúlyozza a gigabites képességet (mint fő üzenetet), hogy egyben utal ügyféloldali rendszerkövetelményekre is. Akár oly módon, hogy a narráció utolsó részeként a reklámba bekerül: „*Győződjön meg róla, hogy a számítógépe, routere képes-e az 1000 Mbit/s sávszélesség kezelésére a <https://digi.hu/digineteszkoz> honlapon található információk alapján!*”, vagy ugyanezen üzenet valamilyen képi megjelenítéssel kombinált rövidebb szöveggel jelenik meg, sőt eleve lehetett volna olyan a kreatív koncepció, amely az esetleges felhasználói oldali korlátokat meghaladó képességekre épít (pl. „*az 1000 Mbit/s-os szolgáltatásnak csak az Ön eszközei (pl. laptop, router) szabhatnak korlátot*”).
262. A fentieket összefoglalva az eljáró versenytanács a televíziós reklám tekintetében nem azonosított olyan korlátot, ami nem tette volna lehetővé az elhallgatott lényeges jellemzőkre való utalást, ami nem azt jelenti, hogy a technikai feltételek (konkrét adatok, korlátok) pontos megjelenítése lenne az elvárás, hanem ezek létére utalás.

Plakátok: óriásplakát, billboard, citylight

263. E kommunikációs eszközök olyan kültéri kommunikációs eszközök, amelyekkel kapcsolatosan elvi élel állapította meg a Versenytanács, hogy ezek „*befogadására egy fogyasztónak korlátozott ideje, néhány másodperce van. Ebből következően ezen kommunikációs eszközök néhány motívummal dolgozhatnak, amennyiben hatásosak kívánnak maradni (főszor, kép és embléma), s jellemzően nem azonos súllyal, nem azonos mérvű kiemeléssel jelennek meg ugyanolyan fontos közlések (pl. a főszor és az annak helyes értelmezéséhez szükséges információk). A kereskedelmi kommunikáció főüzenetének tehát kiemelkedő szerepe van, s az apró betűs információk tájékoztatásban betöltött szerepe gyakorlatilag elhanyagolható.*”¹⁶⁰
264. Ezen eszközök főszoros szöveges vagy képi üzenete sem utalt a felhasználó oldali rendszerkövetelményekre. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy a felhasználó oldali rendszerkövetelmények teljes körű felsorolására ezen kommunikációs eszközök térbeli korlátai miatt nincs lehetőség, ugyanakkor álláspontja szerint különösebb nehézség nélkül kivitelezhető lenne, hogy a fogyasztó figyelmét hangsúlyosan felhívják arra, hogy a kínált sávszélesség elérése a fogyasztói eszközeinek a függvénye. Az eljáró versenytanács álláspontja ugyanakkor, ahogyan a televízió reklám esetében, az óriásplakátok esetében sem látható be, hogy nem volt lehetséges olyan kreatív megoldás, amely alkalmas lett volna az eredeti főüzenet mellett az elhallgatott lényeges információk megjelenítésére is. Így pl. az alábbi mondat kommunikációs eszközön történő észlelhető elhelyezése: „*Győződjön meg róla, hogy a számítógépe, routere képes-e az 1000 Mbit/s sávszélesség kezelésére a <https://digi.hu/digineteszkoz> honlapon található információk alapján!*”, vagy ugyanezen üzenete valamilyen képi megjelenítéssel kombinált rövidebb szöveggel, sőt itt is lehetett volna olyan a kreatív koncepció, amely az esetleges felhasználói oldali korlátokat meghaladó képességekre épít.
265. Az eljáró versenytanács a fentebb hivatkozott joggyakorlatnak megfelelően az óriásplakátokon nem tartja alkalmasnak a 2021-től megjelenő apróbetűs, fogyasztók által nem érzékelhető tájékoztatást („*A díjcsomagban megjelölt sávszélesség eléréséhez az előfizető saját eszközeinek meg kell felelniük a <https://digi.hu/digineteszkoz> oldalon részletezett minimális technikai követelményeknek.*”) a jogsértő tartalom korrigálására.

Ügyfélszolgálati plakát

266. Az ügyfélszolgálatokon elhelyezett plakátot, mint kommunikációs eszközt az különbözteti meg a kültéren elhelyezett plakáttól, hogy az üzlethelységbe betérő fogyasztó számára több idő áll

¹⁶⁰ Elvi jelentőségű döntések, I.7.19. pont.

rendelkezésre ahhoz, hogy adott esetben az apró betűs részt tanulmányozhassa, valamint a vállalkozás jelenlévő munkatársaitól felvilágosítást kérhessen. A DIGINet 1000 internetszolgáltatást népszerűsítő azon 2021. előtti ügyfélszolgálati plakátokon, amelyeken nem jelent meg a követelményekkel kapcsolatos tájékoztatás, az előzőleg kifejtettek tekintettel nem állapítható meg jogsértés az üzleti döntés azonos szakban történő korrekció lehetősége miatt.

Szórólap, behúzás, műsorújság, magazin-, sajtó hirdetés

267. A joggyakorlat értelmében a *„nyomtatott sajtóban, szórólapokon megjelenő kereskedelmi kommunikáció esetén a fogyasztónak lehetősége van arra, hogy azt alaposabban, hosszabb időt ráfordítva, akár többször visszatérve tanulmányozza.”*¹⁶¹
268. Ezen kommunikációs eszközök 2021 előtti változatai nem utaltak arra, hogy a szolgáltatás igénybevétele felhasználó oldali rendszerkövetelmények függvénye is, sem arra, hogy a gigabites sávszélesség vezeték nélküli eléréséhez külön gigabit-képes routerre is szükség van. Az alkalmazott apró betűs kiegészítések pedig nem a felhasználó oldali követelményekről adtak tájékoztatást.
269. A 2021-től alkalmazott kiegészítés az eljáró versenytanács szerint a jogszerűség irányába történő elmozdulás. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a kommunikációs eszközök jellegére tekintettel ugyanakkor a DIGI-nek lehetősége lett volna akár teljeskörűen – a felhasználó oldali rendszerkövetelmények pontos feltüntetésével – tájékoztatni a fogyasztókat a saját felelősségi körükbe tartozó ügyféloldali eszközkövetelményekről.
270. Az előbbiekre tekintettel emeli ki az eljáró versenytanács, hogy a 2021-től alkalmazott *„A díjcsomagban megjelölt sávszélesség eléréséhez az előfizető saját eszközeinek meg kell felelniük a <http://digi.hu/digineteszkoz> oldalon részletezett minimális technikai követelményeknek”* kiegészítés sem feltétlen elegendő tájékoztatás a kommunikációs eszközök korlátoktól mentes jellege miatt, illetve a megfogalmazás értelmezése nem egyértelmű, az nem feltétlenül ösztönzi a fogyasztókat további tájékozódásra (a „minimális” jelző miatt azt is gondolhatják, hogy nem érdemi, tényleges korlátot nem támasztó követelményekről van szó).
271. Emellett az is megállapítható, hogy a vezeték nélküli internetelés feltételére utalás a 2021-től alkalmazott azon kereskedelmi kommunikációknak sem képezte részét, amelyek valamilyen formában a vezeték nélküli internethasználatra tettek utalást.
272. Minderre tekintettel az eljáró versenytanács a szórólapok esetében 2021. évre vonatkozóan az eljárást megszüntette.

DM és számla melletti tájékoztató levél

273. Az eljáró versenytanács a fogyasztóknak küldött levél formátumú megkeresések korlátainak megítélése szempontjából a nyomtatott sajtóra alkalmazott gyakorlatot tartja irányadónak.
274. Ezen kommunikációs eszközök 2021 előtti változatai nem utaltak arra, hogy a szolgáltatás igénybevétele felhasználó oldali rendszerkövetelmények függvénye is, sem arra, hogy a gigabites sávszélesség vezeték nélküli eléréséhez külön gigabit-képes routerre is szükség van. Az alkalmazott apró betűs kiegészítések pedig nem a felhasználó oldali követelményekről adtak tájékoztatást.
275. A 2021-től alkalmazott kiegészítés az eljáró versenytanács szerint ebben az esetben is a jogszerűség irányába történő elmozdulás. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a kommunikációs eszközök jellegére tekintettel ugyanakkor a DIGI-nek lehetősége lett volna akár teljeskörűen – a felhasználó oldali rendszerkövetelmények pontos feltüntetésével – tájékoztatni a fogyasztókat az ő felelősségi körükbe tartozó ügyféloldali eszközkövetelményekről a DM levelekben is.
276. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a 2021-től alkalmazott *„A díjcsomagban megjelölt sávszélesség eléréséhez az előfizető saját eszközeinek meg kell felelniük a <http://digi.hu/digineteszkoz> oldalon részletezett minimális technikai követelményeknek”* kiegészítés sem feltétlen elegendő

¹⁶¹ Elvi jelentőségű döntések, I.7.19. pont.

tájékoztatás a kommunikációs eszközök korlátoktól mentes jellege miatt illetve a megfogalmazás értelmezése nem egyértelmű, az nem feltétlenül ösztönzi a fogyasztókat további tájékozódásra (a „minimális” jelző miatt azt is gondolhatják, hogy nem érdemi, tényleges korlátot nem támasztó követelményekről van szó). Minderre tekintettel az eljáró versenytanács a DM levelek esetében is 2021. évre vonatkozóan az eljárás megszüntette.

Facebook poszt és hirdetés, Youtube megjelenés

277. A Facebookon megjelent kereskedelmi kommunikációk kapcsán eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vontnak többféleképpen is lehetősége lett volna a jelentős információ megjelenítésére: szöveges posztok esetén nincsen maximalizálva a karakterek száma, így minden további nélkül kiegészíthető lett volna a kommunikáció tartalma az ügyféloldali követelményekre történő figyelemfelhívással. Ezen felül az olyan posztok esetén, ahol fénykép vagy videó is megjelenítésre került, az eljárás alá vontnak további felületek álltak a rendelkezésére, hogy a fogyasztó tudtára adja a főüzenet helyes értelmezéséhez szükséges információkat. Ugyanez a Youtube-on megjelent kereskedelmi kommunikációkra is irányadónak tartják, hiszen a videó leírásában lehetősége lett volna az eljárás alá vontnak a jelentős információra történő utalás feltüntetésére.
278. Azon Facebook posztok/tartalmak esetén, ahol a megjelenés valamelyik eleme olyan linket tartalmazott, amely lehetővé tette a fogyasztó számára, hogy az érkező oldalon megszerezze a teljeskörű jelentős információt, az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jogsértés megállapításának feltételei nem állnak fenn.

Banner

279. A bannerek kapcsán a Versenytanács joggyakorlata kikristályosodott: *„Fő szabály szerint a banner-ek Fttv. szerinti minősítéséhez szükséges annak ismerete, hogy a fogyasztó a banner-re történő egyetlen kattintással milyen felületre (landing page-re) jut, s ott további tájékozódás, „kutakodás” nélkül milyen (egyértelmű, világos, minden szükséges részletre kiterjedő, vagy ezzel ellentétben értelmezési problémákhoz vezető, homályos, magában is hiányos) tájékoztatást kap a reklámozott termékkel kapcsolatban.*¹⁶²
280. A felhasználói oldalon minimálisan szükséges technikai paraméterekről a <https://digi.hu/ajanlat/internet/lan>, valamint a <https://digi.hu/informacio/diginet-technikai-kovetelmenyei> weboldalak tartalmaztak tájékoztatást (lásd a határozat 30. pontját).
281. A fogyasztók lehetséges tájékozódási útvonalai alapján (határozat IV. 3. fejezet) az is könnyen belátható, hogy a fogyasztó milyen lépések sorozata következtében juthatott el a szolgáltatás megfelelő igénybevételéhez nélkülözhetetlen információhoz. Azon bannerek, amelyek a fenti linkek valamelyikére irányították a fogyasztót, nem valósítottak meg jogsértést abból kifolyólag, hogy a bannerre kattintó fogyasztó azonos ügyleti döntési szakban, különösebb kutakodás nélkül hozzájuthatott a főüzenet ígéretét befolyásoló információ(k)hoz.
282. Mivel a DIGI a továbbkattintással működő kommunikációkat nem archiválja (lásd 113. pont) azon bannerek tekintetében, ahol az érkező oldalra mutató link nem áll rendelkezésre, nem lehetett rekonstruálni és ellenőrizni az érkező oldal tartalmát, így megállapítani, hogy megvalósult-e az egyszeri továbbkattintásra vonatkozó követelmény, ezért e kereskedelmi kommunikációs eszközök esetében nem bizonyítható a jogsértés.

Saját honlap

283. Az eljárás alá vont honlapján elérhető tájékoztatásokkal kapcsolatban az eljáró versenytanács a honlappal, mint kommunikációs eszközzel szemben felállított, joggyakorlatban kimunkált szempontokra hivatkozik: *„az eljárás alá vont saját honlapján elhelyezett kereskedelmi kommunikációk*

¹⁶² Elvi jelentőségű döntések, I.7.15. pont.

*értékelése során nem hagyható figyelmen kívül, hogy az internet jellegéből adódóan alkalmas arra, hogy információkat, egy-egy áru vonatkozásában akár a releváns információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyen. [...] fontos, hogy az áru fogyasztók általi reális megítéléséhez szükséges lényeges információk könnyen elérhetőek legyenek, fogyasztóbarát módon kerüljenek elhelyezésre.”*¹⁶³

284. A csomagajánlatokat bemutató aloldalak az eljáró versenytanács szerint nem tartalmaztak arra történő utalást, miszerint a gigabites sáv szélesség elérése (akár vezetéken, akár vezeték nélkül) az ügyféloldali eszközök paramétereitől függ. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2021. január 26-án került kiegészítésre az éppen aktuális csomagajánlat szövege az eszközkövetelményekre vonatkozó közléssel (az eszközkövetelményeket tartalmazó link megjelölésével, amely így a honlapon való közvetlen további tájékozódást lehetővé tette), amely bizonyítja, hogy a DIGI-nek módjában állt volna korábban is tájékoztatni erről a fogyasztókat. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint ezért az egyes csomagajánlatok vonatkozásában 2017 decemberétől 2021. január 26-áig bezárólag a jogsértés megállapítható.
285. A <https://digi.hu/ajanlat/internet/lan> weboldal kapcsán az eljáró versenytanács az alábbi megállapításokat teszi. Az oldalon átlagosan eltöltött időtartamot összevetve a kizárólag a minimum követelményeket tartalmazó <https://digi.hu/informacio/diginet-technikai-kovetelmenyei> weboldal látogatottsági idejével, arra enged következtetni, hogy a lenyitható fül hajtás alatti részen történő¹⁶⁴ elhelyezése nem feltétlen a leginkább fogyasztóbarát elhelyezés, hiszen az utóbbi adatból látható, hogy a fogyasztónak több ideig tart a rendszerkövetelményekkel kapcsolatos információk értelmezése, mint amennyi időt a <https://digi.hu/ajanlat/internet/lan> weboldalon tölt (ahol számos más információval is találkozhat). Az eljáró versenytanács mindazonáltal nem tartja jogsértőnek a tájékoztatás elhelyezését, tekintettel arra is, hogy jelenleg már a hajtás feletti részen is olvasható a követelményekre történő figyelemfelhívás. A kiegészítő tájékoztató feltüntetése előtt pedig a fogyasztónak nem okozott különösebb nehézséget, hogy egy görgetéssel láthatóvá váljon számára a követelményeket tartalmazó lenyitható fül.

Közvetlen telefonos megkeresés

286. A közvetlen telefonos megkeresések információ áteresztőképessége magas és a térbeli korláton kívül nem azonosítható egyéb korlát velük szemben.
287. A DIGI munkatársai által használt értékesítési segédlet 2020. december előtt nem tartalmazott semmilyen tájékoztatást a felhasználó oldali rendszerkövetelményekről és az ONT eszközt WIFI képesként írta le, pedig a kommunikációs eszköz jellegére tekintettel nem volt korlátja a megfelelő tájékoztatásoknak. E tényt alátámasztja az a körülmény is, hogy 2020 decemberétől az eljárás alá vont kiegészítette, és az értékesítők az ajánlat ismertetését követően részletesen felsorolják az igénybevétel fogyasztó oldali technikai követelményeit, valamint hangsúlyozzák azt is, hogy a garantált sebesség csak vezetéken történő elérésre vonatkozik. Az is releváns, hogy 2020 decemberi segédlet már a WIFI képesség említése nélkül ismerteti az eszköz előfizetőhöz történő kihelyezését.
288. Minderre tekintettel az eljáró versenytanács álláspontja szerint 2020 decemberét megelőzően az eljárás alá vont ezen kommunikációs eszköz tekintetében jogsértést követett el a jelentős információk elhallgatásával.
289. A módosított segédlet az eljáró versenytanács álláspontja szerint megfelelően felhívja a fogyasztók figyelmét egyrészt arra, hogy pontosan milyen paraméterekkel rendelkező eszközzel kell rendelkezniük a gigabites sáv szélesség igénybevételéhez, valamint arra, hogy a garantált sáv szélesség nem vezeték nélküli elérésre vonatkozik, és a gigabites sáv szélesség vezeték nélküli eléréséhez gigabites routert szükséges vásárolniuk.

¹⁶³ Elvi jelentőségű döntések, I.7.19. pont.

¹⁶⁴ A weboldal azon része, ami legörgetés nélkül, azonnal láthatóvá válik a weboldalt megnyitó számára.

A DIGI központi telefonszámán adott automatikus tájékoztatás

290. A DIGI 1272-es központi telefonszámán elhangzó (a határozat 89. pontjában bemutatott), a DIGINet 1000 internetszolgáltatásra vonatkozó automatikus tájékoztatás vonatkozásában az eljáró versenytanács az alábbi megállapításokat teszi.
291. Az eljárás alá vont által benyújtott leirattal kapcsolatban lényeges, hogy az a VJ/44-63/2020. számú feljegyzés tanúsága alapján nem felel meg a valóságnak: az eszközkövetelményekre vonatkozó utalás, mely szerint „*a maximális sávszélesség eléréséhez szükséges ügyféloldali feltételekről érdeklődjön a munkatársainknál, vagy weboldalunkon*”, nem hangzik el a gépi tájékoztatás során. A vizsgálóknak nem állt módjában a korábbi időállapotok szerinti verziók meghallgatása (így az eljáró versenytanácsnak sincs azok tartalmáról információja), ugyanakkor az ügy összes körülményére tekintettel valószínűsíthetően azok sem tartalmazták az eljárás alá vont által előadott kiegészítő tájékoztatást. A DIGI az eljárás hatására az egyes releváns kommunikációit jelen eljárás megindítását követően (2020 végén, vagy 2021-ben) a jogszerűség irányába módosította nem az ellenkező irányba, ennek is ellentmondana, illetve a DIGI rosszhiszeműségére utalna, ha a DIGI a 1272 telefonszámon a korábbi bővebb tájékoztatásából visszalépett volna, ezért is reális, hogy a 1272-es telefonszámon korábban sem hangzott el a jelzett kiegészítés.
292. Az eljáró versenytanács álláspontja ugyanakkor az, hogy még ha el is hangozna a szóban forgó kiegészítő utalás, a közlés formája nem támaszt időbeli korlátot az eljárás alá vontnak arra vonatkozóan, hogy a felhasználó oldali rendszerkövetelményekről teljeskörű tájékoztatás nyújtson és ne tovább irányítsa a fogyasztót egy további információforráshoz.
293. Az eljáró versenytanács az előbbiekkal kapcsolatban kiemeli, hogy az eljárás alá vont legtöbb kereskedelmi kommunikációjában szerepel a 1272-es központi telefonszám, mint a fogyasztó számára rendelkezésre álló további információs lehetőség (például televízió reklámban: „*Részletekért hívja a 1272-t vagy kattintson!*”). A bemutatott DIGINet 1000 internetszolgáltatásra vonatkozó automatikus rendszerüzenetek leirata szerint a telefonhívás során a fogyasztó nem gazdagodik lényegi információval (még abban az esetben sem, ha az eljárás alá vont által benyújtott leirat megfelelne a valóságnak), ezért kétséges, hogy a központi telefonszám felhívásával érdemi információhoz jut-e a fogyasztó. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy amennyiben a fogyasztók akár a gépi tájékoztatást követően, vagy az előtt, az 5-ös gomb megnyomásával ügyintéző kapcsolását kérik, akkor az eljárás alá vont nyilatkozata szerint az ügyintéző tájékoztatja az érdeklődőt a minimum rendszerkövetelményekről. Ugyanakkor a szolgáltatás iránt érdeklődő fogyasztó nem szükségszerűen hallgatja végig a menüpontokat, hanem elképzelhető, hogy minden egyes pontnál, amelynek az elnevezésénél, leírásánál magára ismer (*Szolgáltatás megrendelése új előfizetőinknek*), rögtön kiválasztja az adott opciót, és azon az útvonalon halad végig, elkerülve – a jelen ügy vonatkozásában – az ügyintézőhöz történő kapcsolást.
294. Általánosságban kijelenthető, hogy a fogyasztó jogos elvárása lehet, hogy amennyiben megjelöli számára az elérhetőséget, ahol részletes információt szerezhet az őt érdeklő szolgáltatásról, akkor annak felkeresését követően ne irányítsák tovább más helyre, hanem kapjon teljeskörű tájékoztatást a megjelölt helyen.
295. A fentieknek megfelelően az eljáró versenytanács álláspontja szerint a központi telefonszámon adott gépi tájékoztatás jogsértő mulasztást valósít meg, azáltal, hogy nem hangzik el rajta az ügyfél oldali rendszerkövetelményekre történő utalás (valamint továbbmenve – időbeli korlát hiányában – a rendszerkövetelmény részletes bemutatása).

VIII.3.3.4. Mulasztásos megtévesztés tényleges megvalósulása

296. Az eljáró versenytanács rá kíván mutatni, hogy a DIGI által alkalmazott kereskedelmi kommunikációk nem csak alkalmasak voltak arra, hogy a jelentősnek minősített információ elhallgatásával megtéveszték a fogyasztókat, hanem a megtévesztés több esetben meg is valósult. A vizsgálat által elemzett panaszbejelentések (lásd a határozat V.3 fejezetét) egyértelműen alátámasztják, hogy több fogyasztó az ügyfélszolgálatától értesül először az saját eszközeire vonatkozó technikai

követelményekről és ekkor tudatosul benne, hogy feleslegesen fizetett elő a magasabb sávszélességű internetre, mert az általa birtokolt eszköz nem alkalmas a kínált sávszélesség elérésére, illetve többen abban a hiszemben voltak, hogy az eljárás alá vonttól kapott ONT eszköz egy megfelelő minőségű WIFI router.

VIII.3.3.5. Kommunikációs eszközök költségei

297. A jogsértő kommunikációkat hordozó eszközök vonatkozásában rendelkezésre álló költségadatokat az alábbi táblázat foglalja össze (egyes eszközöknek nem volt, vagy nem volt megállapítható a költsége).

Kommunikációs eszközök	Időszak	1000 Mbit/s-os sávszélesség üzenete		Az ilyen tartalmúak költsége
		ügyféloldali rendszerkövetelmény jelzése nélkül	+ vezeték nélküli képesség hangsúlyozása	
Televízióreklám	2017. december-2020. október	Igen	Igen (a [Üzleti titok] fájlnevű reklám)	[Üzleti titok] Ft
Plakát	2017. december-2021. november	Igen	Nem	[Üzleti titok] Ft
Szórólap	2018. január – 2020. december	Igen	Igen	[Üzleti titok] Ft
Behúzás	2018. január-2019. január	Igen	Igen	[Üzleti titok] Ft
Műsorújság	2017. decembere-2018. július	Igen	Nem	[Üzleti titok] Ft
Sajtó	2017. november - 2018. december	Igen	Nem	[Üzleti titok] Ft
DM és számla melletti tájékoztató levél	2017. december-2018.	Igen	Igen	[Üzleti titok] Ft
PR megjelenés	2018. október	Igen	Igen	[Üzleti titok] Ft
Összesen:				[Üzleti titok] Ft

IX.

Összegző értékelés és a jogkövetkezmény

298. A 2021-ben módosított kereskedelmi gyakorlat (kiegészítő tájékoztatás) a saját honlap vonatkozásában megszüntette a kommunikáció jogsértő jellegét, illetve egyes online hirdetések (egyes Facebook posztok, bannerek) esetében a közvetlen továbbkattintási lehetőség miatt nem állapítható meg a jogsértés. A 2021-től egyes nyomtatott hirdetésekben (szórólapok, DM levelek) alkalmazott kiegészítő tájékoztatás is mérsékelte azok jogsértő jellegét, ugyanakkor a tájékoztatás megfogalmazása és a terjedelmi korlát hiánya miatt a jogsértés hiánya nem állapítható meg egyértelműen. Emellett azon bannerek tekintetében, ahol az érkezési oldalra mutató link nem áll rendelkezésre nem volt egyértelműen értékelhető a kommunikáció tartalma.

299. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács a 2021-ben alkalmazott szórólapok és DM levelek vonatkozásában, valamint azon bannerek tekintetében, ahol az érkezési oldalra mutató link nem áll rendelkezésre az eljárás megszüntetését látta indokoltnak a Tptv. 60/A § (1) bekezdés b) pontja alapján.

A DIGI saját honlapja kapcsán 2021. január 26-tól kezdődően és a megfelelő információk közvetlen elérését biztosító online hirdetések (Facebook posztok, bannerek), valamint az ügyfélszolgálati plakátok tekintetében pedig az eljáró versenytanács azt állapította meg a Tpvt. 76. § (1) bekezdésének o) pontja alapján, hogy a magatartás nem jogsértő.

300. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a 2021. előtti kereskedelmi kommunikációkban nem volt arra történő (fogyasztók által észlelhető és ekként értelmezhető) utalás, hogy a fogyasztók saját eszközeinek bizonyos paramétereknek kell megfelelniük ahhoz, hogy a gigabites sávszélességet akárcsak megközelíteni tudják internetelés során.
301. Az eljáró versenytanács kiemeli továbbá, hogy napjainkban a vezeték nélküli internetelés rendkívüli gyakorinak tekinthető, ideértve az otthoni vezetékes internetelésre építő routeren keresztül működő otthoni vezeték nélküli (WIFI) hálózatokat. Azt, hogy a vezetékes internetszolgáltatás kapcsán annak WIFI-képessége is a fogyasztók alapelvárása jelzi az is, hogy a nagy országos szolgáltatók hasonló szolgáltatásuk keretében, külön díj nélkül biztosítottak és biztosítanak megfelelő WIFI-képességű eszközt, sőt a DIGI maga is biztosított a szolgáltatásához WIFI-képességű eszközt, de annak a szolgáltatás keretében kínált sávszélesség elérésére való képessége és az arról való tájékoztatása nem volt megfelelő. E körben megállapítható, hogy az eljárás alá vont egyes kereskedelmi kommunikációi hangsúlyosan kiemelik a több eszközön történő párhuzamos internetelést, valamint a családi méretű internet kifejezés is azt sugallja, hogy több személy tud csatlakozni az internetre vezeték nélkül. Mindezek az eljáró versenytanács álláspontja szerint azt a benyomást kelthetik – további feltételekre utalás hiányában –, hogy a szolgáltatásra előfizetéssel az előfizetők további eszközvásárlás nélkül élvezhetik a gigabites sávszélességet vezeték nélküli internetelés során is.
302. A fentebb írtak szerint mind a rendszerkövetelmények léte, beleértve a vezeték nélküli internetelés térnyerése nyomán a gigabites router beszerzésének szükségességét, olyan jelentős információnak minősül, amelynek elhallgatásával az eljárás alá vont olyan üzleti döntés meghozatalára készítette a fogyasztót, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas volt.
303. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 76. § (1) bekezdésének f) pontja alapján azt állapította meg, hogy a DIGI megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti tényállás megvalósításával, mivel a DIGINet 1000 elnevezésű internet szolgáltatásának népszerűsítése során alkalmazott kereskedelmi kommunikációiban (így pl. televízióreklámok, plakátok, szórólapok, behúzások, műsorújságok, sajtóhirdetések, DM és számla melletti tájékoztató levelek, PR megjelenés, saját Facebook posztok, saját Youtube megjelenések, saját honlap, telefonos értékesítők által nyújtott tájékoztatások, 1272-es ügyfélszolgálati számon nyújtott tájékoztatás) 2017. decembertől – 2021 decemberéig elhallgatta, hogy a kínált sebesség érdekében a fogyasztók saját eszközeinek is meg kell felelnie meghatározott technikai követelményeknek (azaz pl. gigabites bemeneti porttal rendelkező számítógép, gigabites hálózati megosztó eszköz (router) is szükséges).
304. Figyelemmel a jogsértés jellegére, súlyára és az érintett piacra, az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tpvt. 76. §-a (1) bekezdés k) pontja és a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltan tartotta a DIGI-vel szemben.
305. A Tpvt. 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.
306. 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.

307. A fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló Bírságközlemény részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a Gazdasági Versenyhivatal meghatározza az Fttv. és a Tpvt. 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.
308. 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.
309. A Bírságközlemény 16. pontjának megfelelően jelen esetben az eljáró versenytanács a jogsértő kereskedelmi kommunikációk nettó költségéből indult ki, ami [Üzleti titok] Ft volt.
310. 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. Ennek keretében értékeli az eljáró versenytanács különösen a Tpvt. 78. § (3) bekezdésében példalózó módon felsorolt szempontokat, így például a vállalkozás magatartásának felróhatóságát, a fogyasztói érdekek sérelmének a körét, a jogsértés kiterjedtségét. A súlyosító és enyhítő körülmények egyes kategóriáihoz az eljáró versenytanács határozatában súlyt is rendel, megjelölve, hogy az adott szempontot kis, közepes vagy kiemelt mértékűnek (jelentőségűnek) tartja az érintett ügyben, az érintett magatartás és az érintett eljárás alá vont vállalkozás vonatkozásában.
311. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben kiemelt jelentőségű súlyosító körülményként értékelte a kereskedelmi gyakorlat intenzitását, ennek körében azt, hogy a vizsgált jogsértő gyakorlat huzamosabb ideig (évekig) tartott, a jogsértő gyakorlat egyes elemei egymásra épültek, valamint generálisan azt a körülményt, hogy a jogsértő magatartás a fogyasztók jelentős részét elérhette (lásd a Bírságközlemény 34. pontját).
312. Az eljáró versenytanács közepes súlyú enyhítő körülményként értékelte, hogy a jogsértő magatartás korrekciójára sor került egyes kommunikációs eszközök esetén (Bírságközlemény 45. pont). Az eljáró versenytanács szerint, az hogy ezzel összefüggésben az ügyfélszolgálati szórólap és plakátok esetében a korrigált szövegű eszközök kihelyezése a korábbi változatok lecserélését jelentette, önmagában nem alapozza meg azt, hogy emiatt ne csak a Bírságközlemény 45. pontja szerinti (magatartás korrekciója), hanem a 43. pontja alapján (a magatartás abbahagyása miatt) is enyhítő körülményt vegyen figyelembe. A Bírságközlemény 43. pontja alapján a vállalkozásnak a jogsértést befejezését célzó aktív, illetve a korrekción túlmutató intézkedését kellett volna igazolnia, azt, hogy a jogsértés miatt hirdetéseket visszahívott, letiltott, tervezett megjelenéseket visszamondott. Jelen esetben a DIGI jogsértést befejezését célzó aktív intézkedése nem volt igazolható, nem volt egyértelműen megállapítható ugyanis, hogy az új termékek legyártására és a korábbiak lecserélése kifejezetten az akkor még csak valószínűsíthetően jogsértő gyakorlat abbahagyása miatt került volna sor, vagy az adott hirdetési eszközök megrendelése és cseréje egyébként is esedékes lett volna. A többi reklámeszköz esetében pedig a kampány kifutásáról volt szó és nem annak jogsértés gyanúja miatti aktív leállításáról.
313. Az eljáró versenytanács megfontolta a DIGI előzetes álláspontra tett bírsághatározással kapcsolatos egyéb észrevételeit is, azonban más enyhítő körülményt nem látott alkalmazhatónak:
- Az eljáró versenytanács a határozat VIII.2. pontjában kifejtetteknek megfelelően nem ért egyet a DIGI érvelésével, miszerint a DIGI csak internet-szolgáltatást nyújt, vezetékes szolgáltatásához eszközöket nem árul és ezért az eszközgyártók/forgalmazók felelőssége, vagy ráhatása is vizsgálendő lenne és így azt enyhítő körülményként sem látta indokoltnak figyelembe venni. A DIGI a vizsgálat tárgyát képező szolgáltatása

keretében egy ONT eszközt is biztosít, azaz szolgáltatásának akkor is része ez az eszköz, ha egyébként külön nem értékesíti vezetékes szolgáltatásához kapcsolódó eszközöket. A DIGI volt abban a helyzetben, hogy a saját szolgáltatása, az általa kiemelt üzenet megfelelő fogyasztói értelmezését biztosítsa, illetve, hogy ahhoz kapcsolódóan megfelelő tájékoztatást nyújtson, ebben semmilyen szerepe nem volt az eszközgyártóknak/forgalmazóknak.

- Az eljáró versenytanács azzal sem értett egyet, hogy fogyasztói kár nem is volt lehetséges pusztán amiatt, hogy a fogyasztók akár a korábbi szolgáltatási árukért kaphattak jobb minőségű szolgáltatást, hiszen egyértelműen fogyasztói kár, vagy hátrány például, ha egy fogyasztónak az 1000 Mbit/s minőségű szolgáltatás érdekében (amely teljesítményének kevesebb mint harmadát tudta a DIGI által biztosított ONT eszközzel WIFI-n elérni) valamilyen eszközt kell beszereznie.
- Az eljáró versenytanács szerint az, hogy a jogsértő kereskedelmi kommunikáció nem csak jogsértő üzeneteket tartalmazott mint enyhítő körülmény csak akkor lett volna releváns, ha aktív megtévesztésről lett volna szó több jogsértő üzenettel és egyes eszközök nem vagy csak kevesebb jogsértő üzenetet tartalmaztak volna. Jelen ügyben azonban a jogsértő kommunikációk fő üzenetét minden releváns eszköz tartalmazta és elhallgatással valósult meg a jogsértés.
- A DIGI álláspontja szerint a rendszerkövetelmények teljeskörű meghatározása nem volt lehetséges, az eljáró versenytanács ennek kapcsán hangsúlyozza, hogy nem az volt a probléma, hogy a DIGI nem közölt minden rendszerkövetelményt, hanem hogy egyáltalán nem utalt a lényeges korlátokra, annak ellenére, hogy a WIFI képesség fogyasztói alapelvárás és a DIGI biztosított is WIFI képes eszközt, de annak WIFI képessége a szolgáltatás kapcsán kiemelnél lényegesen rosszabb volt.
- A DIGI hivatkozott arra is, hogy az NMHH felmérései szerint a fogyasztók elégedettek a DIGI-vel, az eljáró versenytanács álláspontja szerint azonban az elégedettség általános szintje egy adott magatartás kapcsán nem lehet enyhítő körülmény, különösen, hogy az összevethető szolgáltatók között jelentős különbségeket nem mutattak a felmérések.
- A joggyakorlat hiányát szintén nem tudta az eljáró versenytanács figyelembe venni, a piaci gyakorlat is azt igazolja, hogy egyező tényállású előzmény ügy nélkül is elvárható volt pl. a megfelelő képességű WIFI router biztosítása, azaz belátható, hogy aggályos, ha egy szolgáltató nem jelzi, hogy a szolgáltatás kiemelt minősége csak megfelelő saját eszközök esetén érvényesül, így ahhoz megfelelő saját WIFI router beszerzése is szükséges.

314. Az eljáró versenytanács a fenti súlyosító és enyhítő körülmények alapján a bírság alapösszegét (lefelé kerekítve) 475.000.000 Ft összegben határozta meg.

315. Az alapösszeg kiszámítását követően kerül sor a jogsértés esetleges ismétlődésének, a jogsértéssel elért előnynek, az elrettentő hatásnak és a Tptv. 78. §-ában meghatározott bírság maximumának a figyelembe vételére. Ezen szempontok kapcsán kiemelendő, hogy figyelembevételükre az előző pontban ismertetett sorrendben, egymást követően kerül sor, azaz bármely körülmény miatt szükségessé váló bírságkorrekció az előző lépések eredményeként előálló bírságösszeget módosítja pozitív vagy negatív irányban.

316. A rendelkezésre álló információk szerint az eljárás alá vont nem minősül visszaesőnek, ugyanis a jelen ügyben vizsgált magatartás túlnyomó része a VJ/30/2019. számú versenyfelügyeleti eljárásban 2020. december 21-én hozott határozatnál régebbi.

317. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a bírságösszeg megfelelő visszatartó (elrettentő) hatással rendelkezik, melyre tekintettel az összeg további korrekciója nem szükséges, azonban több olyan

tényező is azonosításra került, amely a Bírságközlemény VI. A vállalkozás együttműködésének figyelembevétele című fejezete alapján figyelembeveendő csökkentő tételként. A Bírságközlemény VI. fejezete ismerteti ugyanis a figyelembe vehető szempontokat, elveket, azokat az együttműködési formákat, amelyeket a hatóság (további) bírságsökkentéssel kíván ösztönözni a versenyfelügyeleti eljárás céljainak támogatása érdekében. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy az együttműködési intézkedések figyelembe vétele nélkül kalkulált bírságösszeg nem haladja meg a Tpvt. 78. § (1b) bekezdésében rögzített, a vállalkozáscsoport nettó árbevételének 10%-át jelentő bírság maximumot sem (amely csak a DIGI bevételeit figyelembe véve 6.080.288.500 Ft lenne).

318. Jelen esetben az eljárás alá vont beismerte a jogsértést és lemondott a jogorvoslati jogáról, amit az eljáró versenytanács a Bírságközlemény 88. pontjának megfelelően, mint egyéb együttműködési intézkedéseket további jelentős mértékű (együttesen 50%-os) bírságsökkentéssel honorált, mivel az a hatóság oldalán erőforrás-megtakarítást tesz lehetővé.
319. Az eljárás alá vont vállalta megfelelési programjának továbbfejlesztését (lásd a határozat VI.6. fejezetét). A vállalt intézkedések tartalma az eljáró versenytanács álláspontja szerint megfelelő, mert biztosíthatja az aktuális, 2022-ben is változott fogyasztóvédelmi szabályoknak való jobb megfelelést és a jelen eljárásban vizsgált kérdéskörökre is tekintettel van, ekként túlmutat a vállalkozás jogszabályi kötelezettségein,¹⁶⁵ emellett egyértelműen rögzíti a teljesítés és az igazolás határidejét is. A Bírságközlemény 83. pontja szerint a megfelelési rendszer továbbfejlesztése jogsértés beismerésével együtt legfeljebb a bírság 20%-os csökkentését eredményezheti, mivel jelen esetben az eljárás alá vont egy már meglévő megfelelési program továbbfejlesztését vállalta (és nem egy teljesen új rendszer kialakításáról van szó) az eljáró versenytanács 10%-os csökkentést látott indokoltnak és a Tpvt. 76. § (1) bekezdés i) pontja alapján kötelezte az eljárás alá vontat az általa vállalt, jelen határozat mellékletét képező intézkedések és igazolás teljesítésére.
320. Mindezekre figyelemmel az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti bírság összegét 190.000.000 Ft (azaz százkilencvenmillió forint) összegben határozta meg.

X.

Eljárási kérdések

321. A Tpvt. 62/C. § (1) bekezdés alapján, ha a kötelezés jellege megengedi, részletekben történő teljesítés is megállapítható. A (2) bekezdés szerint a kötelezett a teljesítési határidő lejárta előtt benyújtott kérelmében annak igazolásával kérheti a kötelezettséget megállapító döntést hozó vizsgálótól, illetve eljáró versenytanácstól a pénzfizetési kötelezettség teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés (a továbbiakban együtt: fizetési kedvezmény) engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene. A (3) bekezdés alapján a fizetési kedvezményre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni meghatározott cselekmény teljesítésére irányuló kötelezettség esetén is. A (4) bekezdés szerint pedig a teljesítési határidő lejárta után az ügyfél - feltéve, hogy a végrehajtást még nem rendelték el - a (2) bekezdésben meghatározott okból igazolási kérelem egyidejű benyújtásával kérhet fizetési kedvezményt. Ha az eljáró versenytanács elutasítja az igazolási kérelmet és a fizetési kedvezmény iránti kérelmet, egyidejűleg dönt a végrehajtás elrendeléséről is.
322. A Tpvt. 77. § (1) bekezdés d) pontja értelmében a GVH utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség teljesítését,

¹⁶⁵ Az eljáró versenytanács ebben a körben utal pl. a Bírságközlemény 75. pontjára, így arra, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény hatálya alá tartozó, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében előírja fogyasztóvédelmi referens alkalmazását, akinek a feladata többek között a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése.

- ha az a rendelkezésre álló adatokból nem állapítható meg. Ugyanezen szakasz (6) bekezdés d) pontja szerint a vizsgálónak az utóvizsgálatban előterjesztett jelentése alapján az eljáró versenytanács a feltétel teljesülésének, illetve az előírt kötelezettség teljesítésének megállapítása esetén az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti, ennek hiányában elrendeli a kötelezettség végrehajtását vagy bírságot szab ki.
323. A Tpvt. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tpvt. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
324. A Tpvt. 84/B. § (1) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg - ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható - végrehajtási bírságot szab ki. A Tpvt. 84/D. § (2) bekezdés értelmében a meghatározott cselekmény végrehajtását a Gazdasági Versenyhivatal foganatosítja, kivéve, ha az eljáró versenytanács végrehajtási bírság kiszabásáról döntött.
325. 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.
326. 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 foganatosítja.
327. A Tpvt. 80/Q. § szerint a jogorvoslatra a Tpvt. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Az Ákr. 112. § szerint a hatóság határozata ellen önálló jogorvoslatnak van helye, a 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás.
328. 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.
329. 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.
330. 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.
331. 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.
332. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.

333. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti ügygel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.

334. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2022. július 28.

Dudra Attila
előadó versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella
versenytanácsstag

dr. Kóhalmi Attila
versenytanácsstag

Melléklet: A DIGI Kft. vállalása a megfelelési programjának továbbfejlesztésére

A VJ/44/2020. sz. versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozat melléklete:

A DIGI Kft. vállalása a megfelelési programjának továbbfejlesztésére

Együttműködési tényezőként a Társaság vállalja, hogy a VJ/30/2019. számú versenyfelügyeleti eljárás alapján bírságsökkentésként vállalt megfelelési intézkedéseit és belső eljárásrendjét kiegészíti a Határozat kézhezvételétől számított 90 napon belül, amelynek megtörténtét a Határozat kézhez vételétől számított 120 napon belül igazolja.

A megfelelési program kiegészítése a következőket foglalja magában:

(1) az Európai Unió jogalkotás átültetése kapcsán a 2022. évben hatályba lépő fogyasztóvédelmi tárgyú módosításokkal, ideértve az Európai Bizottság „Iránymutatás a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmezéséhez és alkalmazásához” elnevezésű közleményének a Társaság tevékenységére fókuszáló feldolgozása és munkavállalói képzés keretében történő ismertetése;

(2) Belső útmutató és tréning a Társaság és az Invitel ügyfelekkel kapcsolatot tartó munkavállalói részére a következő témakörökben:

- a) sávszélesség fogalma, mértékegysége, értelmezése;
- b) FTTH hálózatok, annak elemei (aktív és passzív eszközök) bemutatása az átadási pontig;
- c) a fogyasztói eszközöknek a sávszélesség fogadását befolyásoló jellemzői;
- d) hogyan alakul a sávszélesség Wifi eszközök esetén, mi a különbség az egyes Wifi szabványok között;
- e) javasolt fogyasztói kérdések a szolgáltató felé;
- f) mit tegyen a fogyasztó, ha nem az elvárt teljesítményt nyújtja az internetkapcsolata.