

1026 Budapest, Riadó u. 1-3.
Levélcím: 1534 Budapest, Pf. 958
KRID: 213396918
Telefon: (06-1) 472-8865
Ügyszám: VJ/25/2023.
Iktatószám: VJ/25-68/2023.

Betekinthető változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Szecskey Ügyvédi Iroda (1055 Budapest, Kossuth tér 16-17., cégkapu elérhetőség: 18092699) által képviselt **DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.** (1013 Budapest, Krisztina körút 39.) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban 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. eljárás alá vont vállalkozás a 2022. november 11-től 2022 december végéig tartó időszakban a kereskedelmi gyakorlatát oly módon alakította ki, hogy a várható fogyasztói értelmezést figyelmen kívül hagyta és így a fogyasztó nem kaphatott objektív képet a 2023. januári nominális díjemelést és az infláció miatti automatikus díjkorrekció Általános Szerződési Feltételekbe történő bevezetésének tényleges, hűség szerződéseket érintő következményeiről, mely kereskedelmi kommunikációjával az eljárás alá vont megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (2) bekezdésében foglalt tilállást és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.
- II. Az eljáró versenytanács az I. pont szerinti jogsértés megállapításával egyidejűleg kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást a jelen határozat melléklete szerinti tevőleges jóvátételre vonatkozó vállalása teljesítésére.
- III. Az eljáró versenytanács az I. pont szerinti jogsértés miatt kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást 111.000.000,-Ft (azaz száztizenegymillió forint) versenyfelügyeleti bírság megfizetésére, melyet a kötelezett a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú versenyfelügyeleti bírságszámlája javára köteles megfizetni a határozat közzétételétől számított 30 napon belül.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított harminc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan a magyarorszag.hu oldalon elérhető *Úrlap a Gazdasági Versenyhivatal döntése elleni keresetlevél beterjesztéséhez*^[1] használatával. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselet kötelező.

^[1] https://magyarorszag.hu/szuf_ugyleiras?id=5a0fdf08-97b7-4015-874b-3643b45d7ebd

INDOKOLÁS

I.

A versenyfelügyeleti eljárás tárgya és egyes eljárási lépések

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2023. október 2-án indított versenyfelügyeleti eljárást a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: eljárás alá vont vállalkozás, vagy DIGI) ellen. Az eljárás indítására az adott okot, hogy a GVH észlelte, hogy a DIGI a 2022. november hónapjától kezdődően, a 2023. január 1. napjától módosuló általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) alapján bevezetett előfizetési díj emelésével (a továbbiakban: nominális díjemelés) és 2023. május hónapjától alkalmazott automatikus inflációkövető díjkorrekcióval (a továbbiakban: automatikus díjkorrekció) kapcsolatos tájékoztatási gyakorlatával valószínűsíthetően megtevésztő, a szakmai gondosság követelményét sértő kereskedelmi gyakorlatot folytatott azáltal, hogy a nominális díjemelés és az automatikus díjkorrekció új és meglévő előfizetőkre és ezek határozott időre kötött szerződéseire vonatkozó következményeit a fogyasztók felé következetlen, tartalmilag egymásnak ellentmondó módon kommunikálta. Ez a gyakorlat valószínűsíthetően alkalmas volt arra, hogy a fogyasztóban azt a benyomást keltse, hogy amennyiben 2022. december 31. napjáig hűség szerződést köt az eljárás alá vont vállalkozással, a 2022. december 31. napjáig érvényes előfizetési díjai a vállalt hűségidőszak időtartama alatt nem fognak emelkedni. Ez a magatartás alkalmas lehet arra, hogy érzékelhetően rontsa azon fogyasztó lehetőségét a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akihez a tájékoztatás eljut, illetve aki annak címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas és ezért az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt magatartás megvalósításával a DIGI valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését.
2. A versenyfelügyeleti eljárás a GVH-hoz beérkezett 13 db panasz kapcsán indult.
3. A vizsgálók 2024. április 30-án terjesztették a vizsgálati jelentést¹ a Versenytanács elé.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

4. A DIGI internet, telefon és kábeltelevíziós szolgáltatásokat nyújtó vállalkozás, amely 2022. óta a 4iG Nyrt. irányítása alatt áll.
5. A 2023. évi éves beszámoló alapján a DIGI éves nettó árbevétele 92.989.590.000 forint, a 4iG Nyrt. konszolidált árbevétele pedig 594.510.000.000 forint volt 2023-ban.
6. Az eljárás alá vonttal szemben a megelőző tíz évben az alábbi ügyekben állapított meg a Versenytanács jogsértést:

Eljárás száma	Döntés ideje	Az eljárás alá vont kifogásolt magatartása	A kiszabott bírság mértéke
---------------	--------------	--	----------------------------

¹ VJ/25-32/2023. sz. irat (üzleti titkot tartalmazó változat).

VJ/30/2019 ²	2020. december 21.	<p>A fogyasztók megtévesztése a népszerűsített szolgáltatás mindenki számára elérhető voltáról történt valótlan tájékoztatás által. (Fttv. 6. § (1) a) pont)</p> <p>A népszerűsített mobilinternet szolgáltatás lényeges jellemzőjével kapcsolatos valótlan tájékoztatás (Fttv. 6. § (1) b) pont)</p> <p>Az eljárás alá vont vállalkozás ajánlatában elmulasztotta tájékoztatni a fogyasztókat az általa nyújtott szolgáltatás lényeges jellemzőjéről. (a csomagajánlatnak nem része a roaming) (Fttv. 7. § (1) bekezdés)</p>	45 000 000 Ft
VJ/44/2020 ³ .	2022. július 28.I	<p>A DIGINet 1000 szolgáltatásának népszerűsítése során kereskedelmi kommunikációiban elhallgatta, hogy a kínált sebesség érdekében a fogyasztók saját eszközeinek is meg kell felelnie meghatározott technikai követelményeknek. (Fttv. 7. § (1) bekezdés)</p>	190 000 000 Ft

III.

Az érintett szolgáltatás

7. A versenyfelügyeleti eljárás a hírközlési szolgáltatások piacát érinti, azon belül is a DIGI vezetékes műsorterjesztési szolgáltatást, internetszolgáltatást és vezetékes hangszolgáltatást nyújt.⁴

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

8. Az eljárás alá vont vállalkozás 2023. január 1. napjával kétfajta díjmódosítás bevezetéséről döntött, amelyeket az eljárás tárgyául szolgáló tájékoztatásokon keresztül ismertetett az előfizetőkkel:
- „*nominális díjmódosítás*”: [üzleti titok]. A nominális díjmódosítás a havi előfizetési díjak 2023. január 1. napjával történő emelését jelentette.
 - „*automatikus díjkorrekció*”: a 2023. január 1. napjától módosul az ÁSZF 7.1.1. pontja szerint a továbbiakban a havidíjak minden év májusában az inflációhoz igazodva – automatikusan – fognak változni, így a Központi Statisztikai Hivatal

² A Fővárosi Törvényszék 105.K.702.085/2021/7. sz. ítélete elutasította a DIGI határozattal szemben benyújtott keresetét.

³ A DIGI lemondott a határozattal szembeni jogorvoslati jogáról.

⁴ VJ/25-24/2023. számú adatszolgáltatás

által a tárgyévet megelőző év tekintetében közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével azonos arányban emelkedni vagy csökkenni fognak a díjak. Ez a kitétel 2023. január 1-től már minden új előfizetői szerződés részét képezi, a korábban megkötött szerződésekre pedig a módosított ÁSZF-et kell alkalmazni. Az egyoldalú díjmódosítás lehetősége már korábban is szerepelt az eljárás alá vont vállalkozás ÁSZF-jében⁵, tehát a 2023. január 1. napjától hatályos újdonságot az eddig lehetőségként megfogalmazott egyszeri korrekciók alkalmazásához képest az évente ismétlődő automatizmus bevezetése jelentette.⁶

IV.1. A vizsgált kereskedelmi kommunikációk

9. Az előfizetési díjakat érintő módosítások (nominális díjemelés, automatikus díjkorrekció) érvényesülését megelőzően az eljárás alá vont vállalkozás az alábbi kereskedelmi kommunikációkat tette közzé, illetve – az ágazati jogszabályokon alapuló kötelezettsége körében – az alábbiakról tájékoztatta előfizetőit.
10. [üzleti titok].

Kommunikáció időpontja	Célcsoportja	Formája	Tartalma
2022. november 11.	Általános célcsoportok: a sajtó munkatársai, már meglévő előfizetők	sajtóközlemény ⁷	általános, nem részletekbe menő tájékoztatás az előfizetési díjak emeléséről és az emelés mérséklésének lehetőségeiről
2022. november 12.	Műholdas előfizetők DIGI MINI/DIGITV	e-mail ⁸	nominális díjemelés és automatikus díjkorrekció bevezetése
2022. november 18-23.	Műholdas előfizetők DIGI MINI/DIGITV	e-mail ⁹	nominális díjemelés és automatikus díjkorrekció bevezetése
2022. november 12-14.	Kábeles előfizetők 1 szolgáltatás	e-mail ¹⁰	nominális díjemelés és automatikus díjkorrekció bevezetése
2022. november 12-14.	Kábeles előfizetők 2 szolgáltatás (TV+NET)	e-mail ¹¹	nominális díjemelés és automatikus díjkorrekció bevezetése

⁵ ÁSZF 7.1.1. pont utolsó bekezdés https://www.digi.hu/uploads/aszf_torz_s_177_be4f5cac53.pdf

⁶ VJ/25-4/2023. számú nyilatkozat 2. oldal 7. pont

⁷ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 1. számú melléklet

⁸ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklet

⁹ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 3. számú melléklet

¹⁰ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 4. számú melléklet

¹¹ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 5. számú melléklet

2022. november 12-14.	Kábeles előfizetők 2 szolgáltatás (TV+TEL)	e-mail ¹²	nominális díjmelés és automatikus díjkorrekció bevezetése
2022. november 12-14.	Kábeles előfizetők 2 szolgáltatás (NET+TEL)	e-mail ¹³	nominális díjmelés és automatikus díjkorrekció bevezetése
2022. november 12-14.	Kábeles előfizetők 2 szolgáltatás (TV+NET+TEL)	e-mail ¹⁴	nominális díjmelés és automatikus díjkorrekció bevezetése
2022. november 12-14.	Kábeles kisvállalati előfizetők	e-mail ¹⁵	nominális díjmelés és automatikus díjkorrekció bevezetése
2022. november 19.	Kábeles előfizetők 1 szolgáltatással	e-mail ¹⁶	nominális díjmelés és automatikus díjkorrekció bevezetése

IV.1.1. Általános jellegű tájékoztatás¹⁷

11. Az eljárás alá vont vállalkozás a fogyasztók általános jellegű tájékoztatásának részeként az alábbi címmel tett közzé sajtóközleményt 2022. november 11-én:¹⁸

„Januártól árat emel a DIGI csoport.

Az ügyfelek többsége elkerülheti az áremelést, amennyiben elektronikus számlázási csomagra váltanak és 1 éves hűségidőt vállalnak.”

12. A sajtóközleményben az alábbiak szerint kiemelésre került, hogy az áremelés nem érinti a határozott idejű szerződésekkel rendelkező előfizetőket [„Az áremelés a hűségidős szerződéssel rendelkező ügyfeleket nem érinti.”] illetve további „kiegészítésként úgy fogalmaz, hogy a hűségidős szerződések esetében a DIGI a hűségidő végéig változatlan áron nyújtja a szolgáltatást:

„Az árváltozás valamennyi DIGI és az Invitel kábeltelevízió, internet és vezetékes telefon szolgáltatását, valamint a DIGI műholdas szolgáltatásait is érinti. Ez alól kivételt a határozott hűségidős szerződéssel rendelkező ügyfelek jelentik, számukra a DIGI a vállalt hűségidő végéig változatlan áron biztosítja szolgáltatásait.”

13. Az eljárás alá vont vállalkozás a sajtóközleményt 68 hírportálnak¹⁹küldte meg, azonban azokat a hírportálokat, ahol a kommunikáció ténylegesen megjelent, az eljárás alá vont

¹² VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 6. számú melléklet

¹³ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 7. számú melléklet

¹⁴ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 8. számú melléklet

¹⁵ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 9. számú melléklet

¹⁶ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 10. számú melléklet

¹⁷ <https://digi.hu/hirek/januartol-arat-emel-digi-csoport>

¹⁸ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás I/1./11. pont

¹⁹ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 121. számú melléklet 72. sor

vállalkozás nem tudta pontosan megnevezni.²⁰ A sajtóközlemény megjelenítését az eljárás alá vont 53 db hírportálon, köztük például a www.portfolio.hu, www.mmonline.hu, www.index.hu, www.vg.hu oldalakon azonosította.²¹

IV.1.2. Egyedi tájékoztatás a már meglévő előfizetők részére

14. Az eljárás alá vont vállalkozás 2022 novemberében [üzleti titok]²² tájékoztatta előfizetőit a 2023. január 1-étől érvényes módosításokról. A módosítások lényegét az eljárás alá vont vállalkozás két pontban foglalta össze. Az első pontban a szolgáltatások listaárait és a csomagkedvezménnyel csökkentett előfizetési díjak változását (nominális díjemelés), a második pontban az ÁSZF 7.1.1. pontjában foglaltak módosítását (díjkorrekció) ismertette az előfizetőkkel:

„Értesítjük a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. lakossági előfizetőkre vonatkozó szolgáltatásai, illetve a csomagajánlatai változásairól, melyeket az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet („Eszr”) 13. § (2) bekezdésében meghatározottak alapján, az alábbiak szerint részleteztünk az Ön számára:

a) Az Eszr. 13. § (1) bekezdés a) pontjának megfelelően tájékoztatjuk, hogy a fentiekkel összhangban a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. Televíziós, Internetes és Helyhez Kötött Telefonos Szolgáltatásainak Általános Szerződési Feltételeinek („DIGI Általános Szerződési Feltételek”) Törzs része és mellékletei módosulnak.

b) Az Eszr. 13. § (1) bekezdés b) pontjának megfelelően az alábbiakban közöljük a módosítások lényegének rövid leírását:

- Módosulnak a szolgáltatások listaárai, valamint a csomagkedvezményekkel csökkentett előfizetési díjak (DIGI Általános Szerződési Feltételek A, B, C, G és I melléklet). [nominális díjmódosítás]²³*
- A műsorterjesztési szolgáltatások, vezetékes internet, vezetékes hang, mobil hang és mobil internet díjcsomagok havidíjai - a Központi Statisztikai Hivatal által a tárgyévét megelőző év vonatkozásában közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően csökkenni vagy nőni a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest, kivéve²⁴ a közszolgálati csomagok havidíjait és a 2022. május 1. és 2022. június 30. napja között határozott időtartamra kedvezményes díjcsomagra kötött előfizetői szerződések havidíjait a határozott időtartam lejártáig²⁵. A díjmódosulás a tárgyév május hónapjában hatályosul. A tizzel nem osztható összegre módosuló díjak esetében a kerekítés lefelé történik a legmagasabb tizzel osztható összegre. A módosulásról a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket. (DIGI ÁSZF Törzs 7.1.1” [automatikus díjkorrekció]²⁶*

²⁰ VJ/25-28/2023. számú feljegyzéssel átemelt P/460-15/2023. számú nyilatkozat

²¹ A VJ/25-28/2023. számú beemelő átemelő feljegyzéssel átemelt P/460-7/2023. számú adatszolgáltatás CD melléklete tartalmazza.

²² VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 2-9. számú mellékletek

²³ Kiegészítés az eljáró versenytanácstól.

²⁴ Kiemelés az eljáró versenytanácstól.

²⁵ Kiemelés az eljáró versenytanácstól.

²⁶ Kiegészítés az eljáró versenytanácstól.

15. Az **elektronikus számlaküldést** választó előfizetők számára a fenti tájékoztatás a számlával egy üzenetben, önálló csatolmányként került megküldésre. Az üzenet tárgya a következő volt: „Értesítés új DIGI számláról”, míg a csatolt fájl neve pedig „DIGI_Ertesito1”, „DIGI_Ertesito2” vagy „DIGI_Ertesito3” volt.²⁷
16. A fenti tájékoztató az új (2023. január 1-től érvényes) és a korábbi (2022. december 31-ig érvényes) csomagárakra vonatkozó összehasonlító táblázatot is megjelenített. A hűségidős szerződéssel rendelkező előfizetőket az eljárás alá vont vállalkozás csak az ÁSZF változásairól tájékoztatta, a nominális díjmelés folyamatáról – a többi előfizetőhöz hasonló – részletes tájékoztatást nem kapott ezen fogyasztói kör.²⁸
17. Az eljárás alá vont vállalkozás a hűségidős előfizetéssel rendelkező előfizetőket **szóban** – telefonos vagy személyes érdeklődés esetén – arról tájékoztatta, hogy őket a nominális díjmelés nem érinti. Erre vonatkozóan ügyfélszolgálati értékesítési segédlet nem készült.²⁹
18. Az eljárás alá vont vállalkozás 2023. április 3. napjától az előfizetők részére megküldött tájékoztatókban értesítette az előfizetőket³⁰, hogy az ÁSZF-ben rögzített díjkorrekció ténylegesen alkalmazásra kerül.³¹
19. Az eljárás alá vont előadta, hogy a nominális áremelést és az inflációkövető díjkorrekciót tartalmazó ügyféltájékoztató levelek tartalma eltérő volt attól függően, hogy az adott előfizető határozott vagy határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkezik. A hűségi szerződéssel rendelkező ügyfélcsoporthoz kizárólag az ÁSZF változásairól kapott tájékoztatást, míg a határozatlan időtartamra szóló szerződéssel rendelkező előfizetők számára a DIGI részletesen bemutatta a nominális díjmelés folyamatát is.³²

IV.1.3. Egyedi tájékoztatás új előfizetők részére

20. 2022. november és december hónapjaiban a szerződések megkötésekor az alábbi tartalmú **írásbeli** tájékoztatást nyújtotta az eljárás alá vont vállalkozás új előfizetői részére:

„Tájékoztatjuk a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. (DIGI) Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, melyek a megkötésre kerülő előfizetői szerződését érintik, a DIGI www.digi.hu/aszf címen megtalálható weblapján közzétett, 2023. január 1. napján hatályba lépő ÁSZF-nek megfelelően.

- *Módosulnak a **határozatlan időtartamra kötött**³³ előfizetések esetén szolgáltatások listaárai, a csomagkedvezményekkel csökkentett előfizetési díjak.*
- *A műsorterjesztési szolgáltatások, vezetékes internet, vezetékes hang, mobil hang és mobil internet díjcsomagok havidíjai - a Központi Statisztikai Hivatal által a tárgyévet megelőző év vonatkozásában közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően csökkennek vagy nőnek a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest. A díjmódosulás a tárgyév május hónapjában hatályosul. A*

²⁷ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás I/5/26-27. pontok.

²⁸ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 24. pont.

²⁹ VJ/25-10/2023. számú adatszolgáltatás 18. pont.

³⁰ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 11-20. számú mellékletek.

³¹ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 22. pont.

³² VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 6. oldal 24. pont.

³³ Kiemelés az eljáró versenytanácstól.

tízzel nem osztható összegre módosuló díjak esetében a kerekítés lefelé történik a legmagasabb tízzel osztható összegre. A módosulásról a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket. (DIGI ÁSZF Törzs 7.1.1)”

21. Az eljárás alá vont vállalkozás 2022. november és december hónapjaiban – az ügyfélszolgálati munkatársaknak kiadott script alapján – az alábbi tartalmú **szóbeli** tájékoztatást nyújtotta új előfizetői részére a szerződések megkötésekor³⁴:

„TV+INTERNET+TELEFON szolgáltatás együtt 12 hónap határozott időre 7550 Ft/hó helyett csupán 6900 Ft/hó, érdekli ez az ajánlat?

– *Tájékoztatás az árváltozásról:*

Tájékoztatnom kell, hogy az előbb megbeszélte árak 2022.12.31-ig érvényesek, 2023.01.01-től új árakat és kedvezményeket vezetünk be.

– *Árváltozás:*

A megbeszélte szolgáltatások havidíja a következőképp módosul 2023.01.01-től: → ár meghatározása a januártól érvényes árak alapján.

– *Hűség Kedvezmény:*

Igényelhető a kért szolgáltatásokra 1 éves határozott idő, mely esetben kedvezményt biztosítunk a szolgáltatás(ok) áraiból. Az Önnel megbeszélte szolgáltatások esetében ezFt lesz.

– *E-Pack kedvezmény:*

Januártól él az e-Pack kedvezmény, ami 500 Ft-os kedvezményt biztosít abban az esetben, ha teljesülnek a feltételei, a feltételek a következők:

- *Elektronikusan kapja a számlát*
- *Elektronikusan fizet*
- *Határidőre beérkezik a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára.*

Az Imént megbeszélte kedvezmények és árváltozás januártól lép életbe.,,

22. A szóbeli szerződéskötés során az ÁSZF 2023. január 1-én hatályba lépő, díjkorrekcióra vonatkozó módosításáról a fogyasztók - a rendelkezésre álló script szövege alapján - tájékoztatást nem kapott.³⁵

IV.1.4. A 2023. január 1. napjától igénybe vehető kedvezmények

23. Az eljárás alá vont vállalkozás a nominális díjemelés bevezetésével egyidejűleg „12 hónapos hűségprogram” (a továbbiakban: hűségprogram) keretében 500 Ft, illetve 1 000 Ft kedvezményt biztosított ügyfeleinek, amennyiben vállalják, hogy az adott előfizetést 12 hónapig folyamatosan igénybe veszik.

24. A Digi „e-Pack kedvezményt” hirdetett továbbá, melynek keretében 500 Ft havidíjkedvezményt biztosít ügyfeleinek, amennyiben vállalják, hogy 2023. január 1. napjától a számlák kézbesítése elektronikus úton történik, és a havidíj kiegyenlítése az eljárás alá vont vállalkozás által meghatározott fizetési módok egyikén történik (DIGI Ügyfélkapu webes felületén vagy applikációján keresztül, banki átutalás, DIGI Pay, csoportos beszedési megbízás vagy OTP ATM automatán keresztül), illetve az adott összeg a meghatározott fizetési határidőig beérkezik az eljárás alá vont vállalkozás számlájára.

³⁴ 2023. január 1. napjától hatályos szerződések esetén

³⁵ VJ/25-24/2023. számú adatszolgáltatás 7. pont

25. Az eljárás alá vont vállalkozás beadványában foglaltak szerint 2023. június 8. napjáig összesen 221 000 ügyfele vette igénybe az „e-Pack” kedvezményt.

IV.2. A nominális díjmelés érvényesülése a határozott időre kötött szerződések tekintetében

26. Sem a nominális díjmelés, sem az automatikus díjkorrekció **nem vonatkozott minden hűségidőt vállaló előfizetőre.** [üzleti titok].³⁶

27. A nominális díjmelés bevezetése során az eljárás alá vont vállalkozás saját üzletpolitikai döntése útján ugyanakkor biztosítani kívánta, hogy a határozott idejű szerződéssel rendelkező ügyfelek **mentesüljenek a nominális díjmelés hatásai alól.** A 2022. évben megkötött hűségi szerződéssel rendelkező ügyfeleknél 2023. január 1. napján a nominális díjmelés a fizetendő díj összegében nem jelent meg. A nominális díjváltozás tehát a havidíjakban, a csomaghavidíjban (listaár) bekövetkezett, de a hűségben levő ügyfelek esetében az volt az emelkedés hatástalanításának mechanizmusa, hogy a nominális díjmelés megtörtént, azonban az előfizetők automatikusan az áremeléssel egyenértékű kedvezményben részesültek, hogy a fizetendő végösszeg változatlan maradjon. („mentesítési kampány”) A számlákon a különbség kedvezményként³⁷ került feltüntetésre.³⁸

28. Az alábbi táblázat szemlélteti, hogy a nominális díjmelés és a díjkorrekció az egyes határozott időre szóló szerződéseket miként érintette. A táblázat első sorában megjelölt időpontban megkötött határozott időre szóló szerződések [üzleti titok] voltak, míg a többi esetben a DIGI a hűségidőre nem vállalt díjrögzítést.

Szerződéskötés időpontja	Hűségidő kezdete	Nominális díjmelés		Díjkorrekció	
		érvényesült-e	fizetendő díj változott-e 2023. január 1-től	érvényesült-e	fizetendő díj változott-e 2023 májusától
[üzleti titok]	szerződéskötés napja	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2022. július 1. - november 2.	szerződéskötés napja	igen	nem	igen	igen
2022. november-december	szerződéskötés napja	igen	nem	igen	igen
	2023. január 1.	igen		igen	igen
2023. január 1. után	szerződéskötés napja	igen		igen	

IV.3. Fogyasztói jelzések

IV.3.1. A GVH-hoz beérkezett panaszok

29. A GVH-hoz beérkezett panaszok elsősorban azt kifogásolták, hogy annak ellenére, hogy az eljárás alá vont vállalkozás 2022 novemberében – mind szóban, mind írásban – arról

³⁶ VJ/25-28/2023. számú feljegyzéssel átemelt P/460-7/2023. számú nyilatkozat 8. pont

³⁷ Ez a kedvezmény a társaság saját üzletpolitikai döntése nyomán 2022. december 31-én a már hűségi szerződéssel rendelkező előfizetőknek nyújtott kedvezmény.

³⁸ VJ/25-17/2023. számú irat – személyes meghallgatásról készült jegyzőkönyv

nyújtott tájékoztatást, hogy azok számára, akik hűsészerződést kötnek, vagy meglévő hűsészerződésüket meghosszabbítják, az eljárás alá vont vállalkozás a vállalt hűségidő végéig változatlan áron fogja biztosítani a szolgáltatást, az eljárás alá vont vállalkozás mégis megemelte az előfizetési díjakat.

30. A GVH-hoz érkezett panaszok szerint a DIGI honlapján és a sajtóban megjelenített kommunikációja (a 2023. évi díjemelése és annak hűségvállalással való elkerülhetőségéről) eljutott a fogyasztókhöz és ehhez képest az az üzenet nem, hogy az infláció miatti automatikus díjkorrekció a hűségnyilatkozattal vállalókat is érinti. Az is megállapítható, hogy új (a DIGI-vel 2022. november-decemberben szerződést és hűségnyilatkozatot kötő) és meglévő (2022. november-decemberben új hűségnyilatkozatot tevő, de már korábban is előfizetői szerződéssel rendelkező) előfizetők egyaránt kifogásolták a DIGI magatartását, és a novemberi kommunikáció hatására még december végén is kötöttek új hűségnyilatkozatot ügyfelek. Emellett a panaszok (P/490/2023, P/676/2023, P/697/2023, P/836/2023) az előfizetők hűsészerződéssel kapcsolatos általános – díjemeléséktől védelmet biztosító – percepcióját is jelzik.

31. A vizsgált kereskedelmi kommunikáció értékelése szempontjából a GVH-hoz érkezett panaszokból³⁹ az alábbi releváns részeket érdemes kiemelni:⁴⁰

- *P/460/2023. 2023. április 7-i panasz: „A konkrét panasz részletei, amely sok ügyfélt érinthet, nem csak engem: 2022 év végén a DIGI áremelést jelentett be, de azt is kommunikálta, hogy aki 2022 év végén hűségnyilatkozatot tesz, annak nem emelkednek a díjai 2023 évben. A konkrét DIGI közleményt csatoltam, és a linkje is itt látható: <https://digi.hu/hirek/januartol-arat-emel-digi-csoport>. A fenti közlemény miatt 2022 év végén megkötöttem a hűségnyilatkozatot, ezt a DIGI vissza is igazolta. A szerződést csatoltam, benne rögzítve van, hogy 2023 évben továbbra is 4200 forintot kell fizetnem havonta. Mindezek ellenére a mai napon megérkezett a következő havi számla, amelynek összege az érvényes hűségnyilatkozatban rögzített díj ellenére nem 4200 hanem 4740 forint. A számlát szintén csatoltam. Kérem, hogy a fentiek miatt, mivel feltételezem, hogy nem csak engem érint, hanem sok más ügyfelet is, legyenek szívesek teljes körű hatósági vizsgálatot lefolytatni a DIGI árazási, kommunikációs és hűsészerződés kötési gyakorlatával kapcsolatban, mert úgy tűnik, valami nincs rendben e három téren.”*
- *P/490/2023. „Díj emelésről semmilyen tájékoztatást nem kaptam. Inkorrekt eljárásnak tartom, hogy számla csökkenés reményében elköteleződöm 1 évre és a számlám nem is lesz kevesebb, mert a promóció lejárta után önkényesen megemelték a szolgáltatás díját,”*
- *P/491/2023. „Csatlakoznék azokhoz, akik fel vannak háborodva a digi kft. mostani áremelésén. Novemberben aláírták sokunkkal a hűségidő meghosszabbítását és azzal a marketing szöveggel tették mindezt, hogy ha ezt megteesszük nem emel árat. Ennek ellenére most, a jövő hónapra már az emelt árat számlázták ki. Inflációra hivatkozva teszik mindezt.”*

³⁹ VJ/25-28/2023. számú irat mellékletei.

⁴⁰ Az idézett szövegekben a kiemelések az eljáró versenytanácstól.

- P/544/2023 „A mai napon, 2023. május 02-án megdöbbenem arról a telefonos ügyfélszolgálatra tett, beazonosított hívásom során, hogy a Digi Kft. - semmibe véve a szerződésben vállalt 1 éves hűségidőre szóló kedvezményes előfizetői díjakat - az előfizetői szolgáltatásom árát 2023. május 01-től megemelte 6.900 Ft-ról 7.890 Ft-ra. A hűségidős szolgáltatásból pedig csak kötbér fizetése mellett enged. A szerződésben az is szerepel, hogy a Digi Kft. az előfizetés megrendelés előtt a teljes előfizetői időtartam alatt felmerülő költségről tájékoztatott, amely nem fedi a valóságot. A Digi Kft. 6.900 Ft-os havi díjat jelzett előre az előfizetői szerződés 1 éves időtartamára, a hűségidő alatt foganatosított áremelésről előzetesen nem tájékoztatott.”
- P/676/2023: „A Digi 2022-ben olyan ajánlatot tett, hogy amennyiben hűségidőt vállalok, rögzítik a havi előfizetési díjam a következő 12 hónapra. Ezzel szemben 2023 Áprilistól mégis megemelték a díjam.”
- P/697/2023. „Az áremelés a hűségidős szerződéssel rendelkező ügyfeleket nem érinti.
 - ✓ Az árváltozás mérséklésére új hűségprogramot indít. Így akár változatlan áron juthatnak majd a DIGI szolgáltatásaihoz 2023 januárja után is. → Ez így nem igaz!!!
 - ✓ Az árváltozás alól kivételt a határozott hűségidős szerződéssel rendelkező ügyfelek jelentik, számukra a DIGI a vállalt hűségidő végéig változatlan áron biztosítja szolgáltatásait.

Ezek meglátásom szerint egymással ellentétes, megtévesztő információk.
Az emelt díjak csökkentése érdekében új hűségprogramot indítottak, csekélyke max. 1.000,- Ft kedvezményt felajánlva. A fentiek szerint azt ígérték, hogy a hűségidő végéig nem változnak az árak.
Ezzel szemben a 2022. évi inflációt követő áremelkedés megjelent a hűségidős ügyfelek számláiban is. Ugyanakkor nem tájékoztatták arról a hűségkedvezményre váltott ügyfeleket, hogy a hűségidő végéig nem szüntethetik meg a szerződésüket.
Így kis összegért cserébe jól csőbe húzták és magukhoz láncolták az ügyfeleket, egyszerre két legyet ütöttek egy csapásra. Az ügyfelek is megmaradtak és még magasabb árat is fizetnek a szolgáltatásért. ”
- P/750/2023. „ 2022. Novemberében, Digi Kft. hűségidő meghosszabbítása mellett, a hűségidő végéig, változatlan havi díjakat ígért. 2022.11.16-án el is küldte a szerződést (mellékletben csatolva). Ezzel ellentétben többször is emelt díjjal történő számlázást hajtottak végre, amit 2023.04.13-án megreklamáltam, mely reklamációt 06.13-ig sem válaszolták meg. Ekkor újból írtam egy panaszos levelet a szolgálatónak, melyre tegnap jött válasz, idézem:[...]”
- P/836/2023. „Internet és tv szolgáltatást rendeltem a Digi kft-nél. Ezt nálam 2022 december 23-ával be is kötöttek. Hűség időt ajánlottak nekem, mondván a havidíj így nem fog változni. A havidíjat a hűség idő alatt még is emelték. Levelezésünkben arra hivatkoztak, hogy novemberben tájékoztatták erről ügyfeleiket. Nem értem a novemberi tájékoztatást, hogy kaptam volna meg amikor a szolgáltatást decemberben kötöttem. Valamint nem értem miért így árulják a hűség időt, ha közben mégis változtatnak a havidíjon.”

32. Az egyik GVH-hoz érkezett panasz (P/499/2023.) kifejezetten a DIGI által a meglévő előfizetőknek küldött tájékoztatás érthetlenségére, ellentmondásosságára utal:
- *„A fent nevezett szolgáltató 2022 május és 2023 májusa között 80%-os áremelést hajtott végre, inflációra hivatkozva. Ügyfeleit félretájékoztatta, 2022 novemberétől hűség akciót hirdetett, azt sugalva, hogy amennyiben az ügyfelek aláírnak 1 év hűséget a havi számlák összege kis mértékben fog változni. A 2022 novemberi decemberi megállapodás szerint, meghatározott egy úgy havi díjat 2023 januárjától (+25% emelkedés), majd ezt az emelt díjat 2023 májustól újra megemelte 14,5%-kal. Decemberhez viszonyítva ez 44%-os emelkedés. A számlával együtt rögtön közölte is az ügyfelekkel, hogy kötbér mentes szerződésbontásra nincs lehetőség, mivel novemberben Ő mindéről tájékoztott. A tájékoztatóban (2022 nov, csatolva) a b, és a c, pont ellentmond egymással, a törvény adta infláció kezelés módját felülírja azzal, hogy Ő a januári díjakra (ami már 2023-as díj) fogja beleépíteni az infláció mértékét.”*

IV.3.2. Az ágazati szabályozás és az NMHH-hoz beérkezett panaszok⁴¹

33. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (a továbbiakban: NMHH) a nominális díjemeléssel és a díjkorrekcióval kapcsolatosan 2022. november 3. és 2023. augusztus 3. között 25 db fogyasztói beadvány érkezett.
34. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 127. § (4a) bekezdése szerint az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A szolgáltatók utóbbi esetében – a határozott időre történő elköteleződés fejében – meghatározott kedvezményt nyújtanak az előfizetők részére, például alacsonyabb áron nyújtják a szolgáltatást a határozatlan idejű szerződés díjához képest, de a határozott idejű szerződés megkötése önmagában nem jelenti azt, hogy a szolgáltató a szerződéses időszak végéig a szerződéskötés idején rögzített áron nyújtja a szolgáltatást, mivel az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok nem tiltják a szolgáltatók számára az előfizetési díjak egyoldalú módosítását.
35. Az NMHH nyilatkozatában hangsúlyozta, hogy az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok nem tiltják, hogy a szolgáltatók az előfizetési díjakat egyoldalúan módosítsák, így a határozott idejű szerződés megkötése sem jelenti azt, hogy a szolgáltató a szerződéses időszak végéig a szerződéskötés idején rögzített áron nyújtja a szolgáltatást.
36. Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 13. § (2) bekezdésében foglaltak szerint a szerződéskötéskor a szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az előfizetőt az általános szerződési feltételek 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő előfizetői szerződést érintik, így azon előfizetők is értesültek az inflációs díjkorrekció bevezetéséről, akik annak bevezetése előtti időszakban kötötték meg előfizetői szerződésüket.
37. Az NMHH-hoz érkezett kérelmek és egyéb beadványok alapján megállapítható, hogy az előfizetők jellemzően azt gondolják, hogy a határozott idejű (hűségidős) előfizetői szerződés hatálya alatt az előfizetési díj nem emelkedhet, tehát a fogyasztók nagy része az NMHH álláspontja szerint sincs tisztában az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok irányadó rendelkezéseivel.

⁴¹ VJ/25-28/2023. számú feljegyzéssel átemelt P/460-12/2023. számú NMHH nyilatkozat

38. A vizsgált kereskedelmi kommunikáció értékelése szempontjából az NMHH-hoz érkezett panaszokból az alábbi releváns részeket érdemes kiemelni:

- NMHH_12734: „Digi azt ígérte, hogy hűség idő alatt nem emelhetnek díjat, tehát megtévesztettek”
- NMHH_15708: „2022 december végén 12 hónapra szóló hűségidős szerződést kötöttem a DIGI Kft-vel, havi 3650 Ft-os díjon. A DIGI Kft. azt ajánlotta, hogy aki áttér az online számlázásra, annak nem fog emelkedni a havidíja 1 éven keresztül. 2023. április végén azonban elküldték a májusi számlát ami már 4170Ft-os díjat tartalmazott.”

39. 2023. január 16. napján az NMHH weboldalán „**Mit érdemes tudni az inflációkövető díjkorrekcióról?**” címmel fogyasztóknak szóló tájékoztatót⁴² tett közzé, melyben a határozott időre kötött szerződésekkel kapcsolatban kifejezetten arra hívja fel a fogyasztók figyelmét, hogy a hűségidő vállalásával megkötött, határozott időtartamra szóló előfizetői szerződés nem jelenti azt, hogy a „hűségidő” alatt az előfizetési díjak nem változhatnak.

IV.3.3. A Hírközlési Biztoshoz beérkezett panaszok

40. A Hírközlési Biztos hírközlési szolgáltatásokkal összefüggő tevékenységéről szóló a www.nmhh.hu oldalon elérhető 2023. évi beszámolója⁴³ szerint 2023. II. negyedévében négyszeresére nőtt DIGI-vel szemben benyújtott panaszok aránya a megelőző negyedévhez képest. 2023. III. negyedévében ugyanakkor a DIGI-vel szemben benyújtott panaszok aránya jelentősen lecsökkent.

41. A Hírközlési Biztoshoz 2022.11.03-2023.08.03. között érkezett, a DIGI magatartását sérelmező panaszok⁴⁴ közül alábbi releváns részeket érdemes kiemelni, amelyek egyrészt (2., 3. és 7. sz. panaszok) az előfizetők hűségi szerződéssel kapcsolatos általános – díjemelésektől védelmet biztosító – percepcióját is jelzik, másrészt a DIGI kommunikációjával szemben, a hűségidőszak alatt megvalósult díjemelést kifogásolják (1., 6., 9., és 10. sz. panaszok).⁴⁵

- 1. sz. panasz, érkezett: 2023.04.11. „2022. decemberében a Digi ajánlatot tett, miszerint ha 12 hónapos hűségnyilatkozatot teszek 2023. december 31-ig, 4.200 Ft/hó az előfizetési díj. Eddig a két darab beltéri egységgel ez gyakorlatilag 4.700 Ft/hó volt, amit idén májustól érthetetlen módon 5.240 Ft-ra emeltek. **Sérelmezem, hogy előbb aláíratnak egy 1 éves hűségnyilatkozatot, aztán árat emelnek. A szerződésemet így aztán le sem mondhatom.**”
- 2. sz. panasz, érkezett: 2023.05.22. „Sajnos szomorúan tapasztaltam, hogy a fent említett szolgáltatóval kötött előfizetésemhez tartozó utolsó két számla közel 1000 Ft-tal drágábban lett kiszámlázva. 2023.04.17-én panaszomat meg is tettem a szolgáltató felé írásban. Eltelt több mint 30 nap de sajnos válaszra sem méltattak. Már a következő számla is megjött az is emelt összegben. Mivel nekem még augusztus végéig hűségidőm van, ami természetesen engem köt a szolgáltatóhoz, ezért nem értem az áremelést. **A polgári törvénykönyv értelmében hűségidő alatt,**

⁴² https://nmhh.hu/cikk/235326/Mit_erdemes_tudni_az_inflaciokoveto_dijkorrekciorol

⁴³ https://nmhh.hu/cikk/244684/A_Biztos_hirkozlesi_szolgáltatásokkal_összefüggő_tevékenységről_szóló_2023_évi_beszámolója

⁴⁴ A panaszok anonimizált összefoglalásait szintén a VJ/25-28/2023. számú irat egyik melléklete tartalmazza.

⁴⁵ Kiemelések az eljáró versenytanácstól.

(mivel én ez alatt nem tudom felmondani a szerződésemet csak hatalmas kötbérrel) egyik fél sem módosíthatja a szerződést egyoldalúan. Mind két fél beleegyezésére szükség van. Ennek értelmében nem értek egyet a hűségidő alatti szerződésmódosítással. Szeretném az eddig befizetett többlet költséget a következő számlából le minuszolni, valamint hűségidő alatt az eredeti szerződés szerinti áron számlázni.

- 3. sz. panasz, érkezett:2023.05.24. „A Digi Kft.-nél van az otthoni TV-Internet-telefon szolgáltatásom előfizetve évek óta. Tavaly nyár végén egyéb ügyben bementem a Digi Kft. Szinvaparkban lévő ügyfélszolgálati irodájába. Akkor szóba került, hogy célszerű lenne az előfizetésemet ismét határozott hűség idejűvé tenni, mert csak így kerülhetem el a hamarosan életbe lépő szolgáltatói áremelést. Ezt 2022.09.06-án a mellékelt szerződés alapján meg is tettem. Ennek ellenére az áprilisi számla mellé kiküldték a tájékoztatót a 2023. 05.01-től életbe lépő áremelésekről. Ennek megfelelően május hónapban már megemelt összegről kaptam meg a havi számlát: az eddigi 6900 Ft helyett 7890 Ft-ról. Ezt még nem fizettem be. **Remélem, hogy a szeptemberben megkötött 1 évre szóló hűségidejű szerződés mentesít az áremelés alól és ilyenkor nem módosíthatják egyoldalúan a szerződést az ügyfél kárára. Máskülönben mi értelme van számomra hűségidővel elköteleződni egy szolgáltató felé?”**
- 6. sz. panasz, érkezett: 2023.06.09. „A DIGI Kft-vel 2018. 07.10-én kötöttem előfizetői szerződést. **Az alábbi linkben szereplő felhívás alapján azért, hogy a 2022-ben fizetett díj ne emelkedjen - 2022.12.12-én 1 év hűségre vonatkozó szerződést kötöttem a szolgáltatóval. A 2023. januári emelés nem vonatkozott rám, de 2023. május 1-től a DIGI Kft. már megemelte a szolgáltatások díjait részemre is a hűségi szerződés ellenére.** Az emelés ellen panasszal éltem a szolgáltató felé, amit azonban elutasított, arra hivatkozva, hogy csak az engedélyezett mértékű inflációkövető emelést -14,5 %-ot - érvényesítette. Az emelés tényét továbbra sem értem a hűségi szerződés megkötése miatt. Kérem panaszomat szíveskedjenek kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről tájékoztatást kérek! <https://pcworld.hu/pcwlite/ar-at-emel-a-digi-de-megusztatod-ha-gyorsan-lepsz-318875.html> Továbbra is a 2022-ben részemre megállapított előfizetési díjat szeretném fizetni a vállalt hűségidőszak idejére 2023.12.11-ig. A már befizetett emelt összegű díjra jóváírást kérek.”
- 7. sz. panasz, érkezett: 2023.06.17. „A Digi Távközlési és szolgáltató kft.-vel szemben szeretnék élni a panasztételi jogommal. **A szerződés ez év január 6-án kötött és 12 hónapos, határozott időre szól.** Illetve, a következőket tartalmazza: 12 hónapos határozott időre szóló megkötés esetén a szolgáltatás havi díja 7400 Ft. Ennek ellenére a szolgáltató májusban és júniusban 8460 forintos csekket postázott számomra. Véleményem szerint ez teljes mértékben kimeríti az egyoldalú szerződés módosítás, illetve szerződés szegés fogalmát, még akkor is, ha a szolgáltató - a nem ügyfelek által generált - információra hivatkozik. **A szerződés 12 hónapon keresztül 7400 forintos havi díjra vonatkozik, ehhez kéne magát tartani a szolgáltatónak.**Tisztelettel és köszönettel szeretném kérni az ügygel kapcsolatban az állásfoglalásukat!”
- 9. sz. panasz, érkezett: 2023. 07.14. „Előfizetői érdeksérelemről szeretnék panaszt tenni a Digi Kft.-vel szemben. **A szolgáltató tavaly őszi áremelkedés előtti**

javaslatára 2022.11.13-án a Digi Westend ügyfélszolgálaton hűség szerződést kötöttem korábbival azonos televízió + internet csomagra, kiegészítve vonalas telefon szolgáltatással, mivel az ügyintéző tájékoztatása alapján így csökkenthetem a későbbi előfizetői díjam összegét. ezután 2022.12.14. és 2023.03.13. között nem kaptam számlát a szolgáltatótól. Telefonon hónapokon át elérhetetlen volt az ügyfélszolgálat, többszöri e-mail megkereséseimre pedig egyáltalán nem reagáltak. 2023.03.13-án érkezett két pótlólagos számla, **ezek összege magasabb volt a hűség szerződésben foglalt előfizetési díjknál.** A Westend ügyfélszolgálat közben megszűnt, így 2023.03.19-én a Mammut ügyfélszolgálaton tettem panaszt a fentiekkel kapcsolatban, ahol a segítőkész kolléganő reklamációs lapot vett fel, és megígérte, hogy személyesen fog telefonon visszajelezni. Ezt többször meg is tette, de hónapokon át ő sem kapott visszajelzést az ügyemről. A számlám összege 2023.05.01-től tovább emelkedett, közben az összes számlát folyamatosan befizettem. 2023.06.26-i keltezéssel végül postai úton kaptam egy tájékoztató levelet, eszerint a korábban kötött szerződésben szereplő 1000 FTTB csomagra nem lehetett volna hűséget kötni, csak az alacsonyabb (!) csomagra, ezt egy 5000 Ft-os jóváírással kompenzálták. Ezután másnap e-mailben téves nevet írva visszautasították a megkeresésem. Mivel a szolgáltató hónapokon át egyáltalán nem reagált a reklamációmra, továbbá a fél év után érkezett válaszlevél tartalmát és magyarázatát nem fogadom el, ezúton szeretnék panaszt tenni az előfizetői díjam általam jogtalanak vélt utólagos emelésével kapcsolatosan. Az előfizetői díjam 2022.06.31. - 2023.05.01. között 5785 Ft-ról 9030 Ft-ra emelkedett, szeretném kérni a díjak csökkentését az eredeti szerződés alapján.

- 10. sz. panasz, érkezett: 2023. 07. 28. Egyedi előfizetést kötöttem személyesen a Budapest Mammut-ban lévő ügyfélszolgálatban **2022.11.16-án. ... ügyintéző tájékoztattott, hogy 2023.januártól megemelik a szolgáltatások díját. Viszont ha határozott időre (hűségidő) kötök szerződést engem a szerződés ideje alatt nem érint.** Marad a 6900 Ft-os havi díj. Ezt alátámasztva átadott egy "Tájékoztatás"-t is melyet csatolok. Ebben az ügyben a releváns mondat ami benne van: "Módosulnak a határozatlan időtartama kötött előfizetések esetén szolgáltatások listaárai, a csomag kedvezményekkel csökkentett előfizetési díjak." feltűnt, hogy idén kétszer is emeltek árat a szerződésben. A digitv 2 950-ről 4230 ft-ra emelték. Az internet 3 700 ft-ról 5090 ft-ra emelték! Telefonos ügyfélszolgálatunkon a mai napon 11:59-kor érdeklődtem **miért emelték az árakat, mikor is a szerződés megkötésekor a határozott szerződés megkötését ajánlották. Ezáltal elkerülöm az áremelést.** A kollégájuktól azt a választ kaptam, hogy ÁFSZ szerint bármikor árat emelhetnek egyoldalúan. A Digi szolgáltatónak emailben panasz levelet írtam 2023.06.27-én. Automata választ kaptam amiben azt ígérték 30 napon belül válaszolják meg a panaszomat. Ez a mai napig nem történt meg. Anyagi kompenzációt szeretnék! A 2022.11.16-án megkötött előfizetői szerződésben foglaltak szerinti díj szabást a határozott időtartalmú szerződés lejártáig.

IV.3.4. A DIGI-hez beérkezett panaszok és a megfelelési programjának módosítása

42. Az eljárás alá vont vállalkozáshoz 2023. január 1. és 2023. május 24. napjai közötti időszakban 235 db előfizetői panasz érkezett. A panaszok egy része az automatikus díjkorrekció végrehajtása során az eljárás alá vont vállalkozás számlázási rendszerében

történt hibás beállításból fakadó díjreklamációra, a panaszok másik része az áremelés és az automatikus díjkorrekció jogszerűségére vonatkozott.⁴⁶

43. Az eljárás alá vont vállalkozás rendelkezik reklámjogi megfelelési (compliance) programmal⁴⁷, amelyet a VJ/30/2019. számú versenyfelügyeleti eljárást lezáró döntés nyomán vezetett be, majd a VJ/44/2020. számú versenyfelügyeleti eljárást lezáró döntés alapján módosított. 2023 áprilisában az automatikus díjkorrekció (indexálás) kapcsán további módosításra került a 2.3. és 2.4. pontokban.⁴⁸
44. [üzleti titok]⁴⁹ Az eljárás alá vont vállalkozás – annak alátámasztása érdekében, hogy fontos számára, hogy kereskedelmi kommunikációi kialakítása során a lehető leggondosabban járjon el – a jelen versenyfelügyeleti eljárásra tekintettel módosította compliance programjához kapcsolódó eljárási szabályzatát akként, hogy a jelentősebb számú, egy témában jelentkező fogyasztói panaszok esetére külön eljárásrendet⁵⁰ irányoz elő. Ennek során az eljárás alá vont vállalkozás megvizsgálja, hogy mi állhat a tömeges panaszok hátterében és szükség esetén megteszi a megfelelő intézkedéseket, így például további magyarázó jellegű kommunikációt tesz közzé, elősegítve a fogyasztói megértést.⁵¹

IV.4. A releváns bevételek

45. 2023. május 9. napjáig összesen [üzleti titok] szerződéskötésre, valamint [üzleti titok] szerződés módosításra, illetve hosszabbításra került sor a hűségprogram tekintetében.⁵²
46. A DIGI a 2022. november 11-2022. december 31. időszakban kötött hűségvállalással rendelkező ügyfelektől a 2023. májusi inflációkövető korrekció révén 2023. májustól decemberig [üzleti titok] Ft többletbevételt realizált, ebből [üzleti titok] Ft tartozott új előfizetőköz (akik ezen hűségvállalás előtt nem voltak a DIGI Kft. előfizetői) és [üzleti titok] Ft meglévő előfizetőkhez, akik ezen időszakban kötött új hűségvállalás előtt is már a DIGI Kft. előfizetői voltak.⁵³

V.

Az eljárás alá vont vállalkozás álláspontja

V.1. A kampány céljával kapcsolatos nyilatkozat

47. Az eljárás alá vont előadta, hogy a sajtóközlemény, illetve a 2023. január 1. napjától érvényes kedvezmények igénybevételéhez kapcsolódó kereskedelmi kommunikációinak célja és lényege az volt, hogy felhívja a fogyasztók figyelmét az előfizetési díjak módosulásának tényére, idejére és az arra történő felkészülésre, valamint arra, hogy a

⁴⁶ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 9. oldal 11.b pont

⁴⁷ VJ/25-18/2023. számú adatszolgáltatás 1. számú melléklet

⁴⁸ VJ/25-18/2023. számú adatszolgáltatás 2. oldal 8. pont

⁴⁹ VJ/25-18/2023. számú adatszolgáltatás 2. oldal 9. pont

⁵⁰ VJ/25-24/2023. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklet 3.3. pont

⁵¹ VJ/25-24/2023. számú adatszolgáltatás 3. oldal 18. pont

⁵² VJ/25-28/2023. számú feljegyzéssel átemelt P/460-7/2023. számú nyilatkozat

⁵³ VJ/25-44/2023. számú irat.

díjmeléssel egyidejűleg elérhetővé válnak olyan hűségkedvezményes konstrukciók, amelyekkel díjmelés mérsékelhető.⁵⁴

48. Az eljárás alá vont vállalkozás a kommunikációkkal a bevezetett kedvezmények elérhetőségére szerette volna irányítani a fogyasztók figyelmét, annak érdekében, hogy kellő időben regisztrálhassanak az e-Pack csomagra és átgondolják a hűség vállalásával járó kedvezményeket.
49. Az eljárás alá vont vállalkozás a két típusú áremelés bevezetésével kapcsolatosan az alábbi okokra, körülményekre hivatkozott.

nominális díjmelés⁵⁵	díjkorrekció⁵⁶
	„folyamatosan változó piaci környezet”
„árszínvonal megszokottnál jelentősen gyorsabb emelkedése”	„infláció emelkedése”
„az energiaválság egyaránt növelte a vállalat működési költségeit”	„üzemeltetési költségek”
„A magyar telekommunikációs szektor több szereplőjéhez hasonlóan DIGI is a jelenlegi makrogazdasági helyzethez igazítja szolgáltatásainak árazását.”	„a Vállalat a kialakult makrogazdasági helyzethez igazítsa szolgáltatásainak árazását”

V.2. Vizsgálati jelentésre tett észrevételek

50. Az eljárás alá vont vállalkozás az eljáró versenytanács felhívására észrevételeket⁵⁷ tett a vizsgálati jelentésre, amelyek lényege az alábbiak szerint foglalható össze.
51. A DIGI által folytatott kereskedelmi gyakorlat nem volt tisztességtelen, a sajtóközleménye tisztességes volt, mivel a szakmai gondosság követelményének megfelelt és nem volt alkalmas a fogyasztói magatartás torzítására sem. A vizsgált sajtóközlemény tárgya kifejezetten és kizárólag a 2023. januári nominális díjmelés volt kiküszöbölésének érdekében bevezetett kedvezményes konstrukciók bemutatása volt.
52. A nominális díjmelés és a díjkorrekció közötti alapvető különbség, hogy a nominális díjmelés egyszeri előfizetési díj emelés volt, ami 2023. január 1-től érvényesült. Ezzel szemben a díjkorrekció az előfizetési díj minden év májusától érvényesülő, automatikusan ismétlődő kiigazítása, amellyel kapcsolatban az Általános Szerződési Feltételek módosítására került sor 2022. november elején, amely 2023. január 1-vel lépett hatályba, és amely alapján díjmelésre 2023 májusában került sor. Tehát nem két egyidejűleg bekövetkező díjmelésről van szó. Két egyidejűleg bekövetkező ÁSZF módosítás történt, azonban ezek hatásai a díjakra eltérő időben jelentkeznek, amelyet az előfizetői tájékoztatások pontosan leírnak. A hűségszerződést kötő fogyasztók nem érzékeltek előfizetési díj emelkedést 2023. január 1-ével. Ezért a DIGI álláspontja szerint a vizsgált kereskedelmi kommunikáció időzítése sem tekinthető a szakmai gondosság hiányának.
53. A DIGI álláspontja szerint a sajtóközlemény tartalma is a szakmai gondosság követelményének megfelelően került kialakításra. A vizsgált sajtóközlemény hangsúlyozottan a januári áremelésről szól: „Januártól árat emel a DIGI csoport. Az

⁵⁴ VJ/25-4/2023. számú adatszolgáltatás 1./1. pont

⁵⁵ Sajtóközlemény

⁵⁶ <https://digi.hu/inflaciokoveto-dijkorrekcio>

⁵⁷ VJ/25-38/2023. számú irat.

ügyfelek többsége elkerülheti az áremelést, amennyiben elektronikus számlázási csomagra váltanak és 1 éves hűségidőt vállalnak. [...]” A fogyasztók számára a fentiekből világos volt, hogy egy januári áremelésről, tehát a nominális díjemelésről szól a kommunikáció. A nominális díjemelés érvényesítésével kapcsolatos kereskedelmi gyakorlat sem okozhatta azt a fogyasztói várakozást, hogy a hűségi szerződések időtartama alatt nem következhet be díjváltozás. A DIGI álláspontja szerint a teljes sajtóközlemény specifikusan arról szól, hogy az egyébként bekövetkező általános emelés kerülhető el hűségi szerződés esetén, és nem általánosságban arról, hogy a hűségi szerződéssel bármilyen árváltozás elkerülhető, így nem eredményezhette a hűségidőszakkal kapcsolatos általános fogyasztói meggyőződés további erősödését. A sajtóközlemény ilyen módon a fogyasztói magatartás torzítására sem volt alkalmas, mivel a fogyasztók a kereskedelmi kommunikációkban megfogalmazott kedvezmények miatt választották a hűségi szerződést, amely kedvezményeket maradéktalanul meg is kaptak. A sajtóközlemény elérhetősége igen korlátozott volt időben. A sajtóközlemény 2022. november 11-én jelent meg, ezt követően hírportálok ezt átvették. Ez azt jelenti, hogy gyakorlatilag pár napon belül a hír már nem volt előtérben és nem volt alkalmas hatás kifejtésére. Így a sajtóközlemény a fogyasztók ügyleti döntésére rövid ideig lehetett csak hatással, és legfeljebb azon fogyasztókra, akik a sajtóközlemény megjelenését követő napokban kötöttek a DIGI-vel hűségidős szerződést.

54. A DIGI álláspontja szerint az előfizetőknek küldött tájékoztató levelek is tisztességesek voltak, mert azok is megfeleltek a szakmai gondosság követelményének és nem voltak alkalmasak a fogyasztói magatartás torzítására sem. A meglévő előfizetők részére szóló egyedi tájékoztatásokban részletes tájékoztatás szerepelt mind a nominális díjemelés, mind pedig a díjkorrekció kapcsán. Téves az a megállapítás, hogy önmagában azzal, hogy a két intézkedés egy értesítésben szerepelt, már megvalósul a tisztességtelenség, pusztán azért mert a fogyasztó a két intézkedés elkülönítésére nem képes. A két tájékoztatás teljesen világosan elkülöníthető egymástól, két pontban, külön kerülnek feltüntetésre. Az egyik tájékoztatás kifejezetten az előfizetési díj egyszeri emelését taglalja, míg a másik az ÁSZF módosítást a díjkorrekció automatizmusa bevezetése kapcsán. Mindkét tájékoztatás rövid, lényegre törő, így azon fogyasztók számára, akik ezt elolvasták, egyértelmű kellett, hogy legyen, hogy mit jelent a nominális díjemelés és mit jelent a díjkorrekció.
55. A két elem egyidejű kommunikációja éppen ellenkezőleg segíti annak felismerését, hogy két különböző változásról van szó, hiszen egy levél két különböző pontjában, jól elhatárolva szerepel a két változásról szóló kommunikáció, egyértelműen eltérő tartalommal. A fogyasztó számára nyilvánvaló kellett, hogy legyen, hogy nem egy módosítást ismételt meg kétszer a tájékoztatás.
56. Annak kapcsán, hogy a szóbeli szerződéskötés során az ÁSZF 2023. január 1-én hatályba lépő, díjkorrekcióra vonatkozó módosításáról a fogyasztók tájékoztatást nem kaptak, a DIGI kiemelte, hogy bár a kommunikációs segédlet (script) valóban nem tartalmazott külön tájékoztatást a díjkorrekcióról, kifejezetten azt tartalmazta, hogy a fogyasztó kedvezményt kap az előfizetési díjból a hűségi szerződés kötésére tekintettel, amelyből semmiképpen nem lehet arra következtetni, hogy az előfizetési díjak a hűségidő alatt ne változhatnak: „...*Igényelhető a kért szolgáltatásokra 1 éves határozott idő, mely esetben kedvezményt biztosítunk a szolgáltatás(ok) áraiból. Az imént megbeszélte kedvezmények és árváltozás januártól lép életbe.*”
57. E körben a DIGI előadta továbbá, hogy 2023. március 23. napjától módosította a scripteket akként, hogy azok már kifejezetten tartalmaztak tájékoztatást a Díjkorrekcióra is.

58. A DIGI szerint téves a vizsgálati jelentés azon megállapítása, miszerint a fogyasztók általában úgy tekintenek a hűség szerződés időtartamára, mint amely alatt változatlan feltételek mellett vehetik igénybe a szolgáltatást. E körben a vizsgálati jelentés nem megalapozott, kizárólag fogyasztói panaszokra támaszkodik, amelyek száma összességében igen alacsony az előfizetői állományhoz képest. A DIGI felhívta a figyelmet arra, hogy a fogyasztói panaszok megnövekedése nem azt jelenti, hogy általában az előfizetői állományhoz mérten valóban nagyszámú panasz érkezett volna akár hatóságokhoz, akár a társasághoz. A vizsgálati jelentés szerint 13 panasz érkezett a GVH-hoz, 235 db panasz a DIGI-hez (amelyek részben a társaság számlázási rendszerében történt hibás beállításból adódó – és a társaság által prioritással korrigált – díjreklamációra vonatkoztak). A Média- és Hírközlési Biztos Hivatalához 10 db, míg az NMHH-hoz 25 db fogyasztói beadvány érkezett. A panaszok száma valójában az előfizetői állomány nagyságához képest elhanyagolható, és arra enged következtetni, hogy a fogyasztók túlnyomó többsége elolvasta és megfelelően értelmezni tudta a társaság által közzétett kereskedelmi kommunikációkat.
59. A DIGI álláspontja szerint a vizsgálati jelentés mellékletét képező, a fogyasztói értelmezést bemutató táblázat is azt a benyomást erősíti, mely szerint a panaszt tévő fogyasztók eleve olyan prekoncepcióval olvasták a közzétett kommunikációkat, amely megakadályozta őket a kommunikáció tényleges tartalmának befogadásában.
60. A fentieket összegezve elmondható, hogy a vizsgálati jelentés néhány szórványos, a teljes érintett fogyasztói létszámhoz képest elenyésző számú fogyasztói panaszból von le általános jellegű következtetéseket a hűség idő fogalmának fogyasztói percepciójára nézve.
61. A DIGI álláspontja ezért hogy kötelezettségvállalás elfogadása indokolt lehet tekintettel arra, hogy a hűség szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói percepció nem volt nyilvánvaló és előrelátható.
62. A DIGI álláspontja, hogy a hűség szerződésekkel kapcsolatban létező fogyasztói percepció nem tekinthető általánosnak és jellemzőnek, és hogy a panaszt tevő fogyasztók téves várakozása, amely szerint az előfizetési díjakat az automatikus díjkorrekció nem érinti, nem hozható összefüggésbe és nem vezethető le a társaság által közzétett kereskedelmi kommunikáció tárgyából és tartalmából sem, ezért ezzel összefüggésben a társaság felelőssége nem állapítható meg.
63. Az NMHH eljárásban tett nyilatkozata arra hívja fel a figyelmet, hogy az „elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok nem tiltják a szolgáltatók számára az előfizetési díjak egyoldalú módosítását, így a határozott idejű szerződés megkötése sem jelenti azt, hogy a szolgáltató a szerződéses időszak végéig a szerződéskötés idején rögzített áron nyújtja a szolgáltatást.
64. A díjkorrekciós mechanizmust általánosságban már régóta tartalmaznak a hírközlési szolgáltatók szerződésai, illetve ez a mechanizmus más szektorokban is előfordult és előfordul. Eddig csupán azért nem volt reflektorfényben, mivel a gazdaság helyzete (infláció mértéke) nem indokolta annak tömeges alkalmazását. Kiemelendő, hogy 2022-ben a hírközlési szolgáltatók az egyébként már létező díjkorrekciós lehetőség kapcsán csupán egy olyan módosítást vezettek be az általános szerződési feltételeikbe, amelyek alapján az automatikusan következhet be.

65. Ezen okból ugyanakkor, mint minden szolgáltató, a DIGI is azzal számolt, hogy mivel a díjkorrekciós mechanizmusok, mint olyanok, nem számítanak újdonságnak, ezért azok értelmezése sem jelent majd különösebb nehézséget a fogyasztóknak. Ezzel összefüggésben a DIGI rámutatott, hogy maga az NMHH is csak 2023-ban (és nem előbb) észlelte, hogy létezik egy ilyen fogyasztói percepció, ugyanakkor arra nézve nem áll rendelkezésre adat, hogy ez mennyire általános vagy jellemző percepció.
66. Feltéve, de meg nem engedve, hogy általános és jellemző fogyasztói percepcióról van szó, e körben azt értékelni kell, hogy mivel a díjkorrekció alkalmazása a korábbi időszakokban ritka volt, a szolgáltatóknak arra nézve sem tudomása, sem tapasztalata nem volt és nem is lehetett, hogy a fogyasztók részéről ez milyen mindeddig látens percepciókat rejthet magában. Természetesen – mint minden áremelésnél – arra számítani lehetett, hogy a díjkorrekció – mivel díjnövekedést jelent – nem lesz népszerű intézkedés, és pont ezért megnövelheti a fogyasztói panaszok számát. Ugyanakkor önmagában ettől az nem tekinthető jogszabályellenesnek vagy tisztességtelennek, vagy olyannak, amely nehezen érthető, és ezért különös figyelmet kell szentelni annak elmagyarázására.
67. A fentiekből az a következtetés szűrhető le, hogy a DIGI által (és a további hírközlési szolgáltatók által is) alkalmazott teljes mértékben jogszerű gyakorlat tisztességtelenségét kívánja a GVH megállapítani.
68. A DIGI által közzétett kereskedelmi kommunikáció a jogszabályoknak megfelelt, a nominális díjemelés, illetve a díjkorrekció kapcsán szerződésszegést nem követett el. Mind a nominális díjemelést, mind pedig a díjkorrekciót az ágazati jogszabályoknak megfelelően kommunikálta az ügyfeleinek és a szélesebb közönségnek.
69. A DIGI álláspontja szerint a vizsgálati jelentés szerinti fogyasztói percepció a hűségidő kapcsán nem tekinthető általánosnak vagy jellemzőnek. Feltéve, de meg nem engedve azonban, hogy valóban fennáll, az nem volt köztudott, ismert vagy akár előrelátható, ahogy az sem, hogy a díjkorrekció bevezetése felszínre hoz azzal kapcsolatos – korábban látens – fogyasztói percepciókat. Mindezen okoknál fogva a társaság álláspontja szerint nem állapítható meg az sem, hogy a szakmai gondosságra vonatkozó kötelezettségét megsértette volna, különösen annak fényében, hogy a vizsgált kereskedelmi kommunikációk éppen arról szóltak, hogy a fogyasztók milyen konstrukciókat vehetnek igénybe az előfizetési díjaik csökkentése érdekében.
70. A DIGI szerint fentiek alapján a jelen ügy kifejezetten alkalmas arra, hogy egy olyan új piaci gyakorlat kapcsán nyújtson irányutatást a fogyasztóknak, amely a vizsgálati jelentésben feltártak szerint bizonyos fogyasztóknak komoly értelmezési nehézséget jelenthet, és amellyel kapcsolatban egyik hírközlési szolgáltató sem indított olyan tájékoztató kampányt, amely segíthette volna ezen fogyasztókat abban, hogy a hűségkonstrukciók pontos jelentését megértsék. DIGI ezért jelezte, hogy kész arra, hogy kötelezettségvállalást tegyen.

V.3. Az előzetes álláspontra tett észrevételek⁵⁸

71. Az eljárás alá vont az előzetes álláspontra akként nyilatkozott, hogy elismeri a jogsértést és lemond a jogorvoslati jogáról és kérte, hogy ezen egyéb együttműködésnek minősülő enyhítő körülményt az eljáró versenytanács a maximális mértéken vegye figyelembe.

⁵⁸ VJ/25-61/2023. számú irat.

72. A jogsértés súlya kapcsán a DIGI álláspontja szerint figyelembe kell venni bizonyos körülményeket. Releváns, hogy szakmai gondosság hiányáról és nem az Fttv. 6., 7. vagy 8. §-i szerinti megtévesztő, illetve agresszív kereskedelmi gyakorlatról van szó. Ezen jogsértés tekintetében kikristályosodott joggyakorlat vagy releváns jogeset nem állt rendelkezésre és a jogsértés olyan kereskedelmi gyakorlattal függ össze, amely általános a hírközlési piacon, de csak az utóbbi évek változó gazdasági környezete okán vált hangsúlyossá az előfizetési díjak emelésének kérdése, ezért eddig nem derülhetett fény arra, hogy a hűség szerződések fogyasztói percepciójában nem a kedvezmény játszik hangsúlyos szerepet, hanem a változatlanóság. A DIGI kereskedelmi kommunikációi az ágazati jogszabályi előírásoknak megfeleltek, amely az I.3.5. számú elvi döntés alapján is releváns, így esetében nem a szakmai gondosság teljes hiányáról van szó.
73. A DIGI kérte, hogy az eljáró versenytanács a korábbi jogsértések miatt az előzetes álláspontban jelzettnél alacsonyabb korrekciót alkalmazzon, figyelembe véve, hogy a korábbi jogsértések jogalapja és a mostani jogsértés jogalapja közötti nagyfokú eltérést, a jelen eljárás során tanúsított folyamatos együttműködésre, valamint arra tekintettel, hogy a DIGI az ágazati jogszabályi előírásoknak eleget téve kommunikált.
74. A DIGI álláspontja szerint a sajtóközlemény hatása – annak időbeni korlátozottsága okán – nem terjedhetett ki a teljes novemberre és decemberre is. Sokkal inkább észszerű és kézenfekvő magyarázata a fogyasztói panaszoknak az, hogy bizonyos fogyasztóknak – így például azoknak, akik panaszt tettek – volt egy olyan alapfelvetésük a hűségidő értelmezése kapcsán, amely teljes mértékben félrevitte a DIGI kereskedelmi kommunikációinak az értelmezését.
75. A késő novemberi és a decemberi panaszok éppen azt támasztják alá, hogy nem volt releváns, hogy a Társaság hogyan kommunikálja az elérhető kedvezményeket, mert a kereskedelmi kommunikációk értelmezése során bizonyos fogyasztók azzal az alapfeltevéssel éltek, miszerint hűségidő alatt rögzülnek az előfizetési díjak.

V.4. A DIGI vállalása

76. A DIGI kötelezettségvállalási javaslatot tett⁵⁹ jelezve, hogy az eljáró versenytanács előzetes álláspontjának ismeretében tudja majd azt végleges formában megfogalmazni. A DIGI jelezte, hogy a vállalását elsősorban a Tptv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalásként teszi, de kész annak tevőlegesen jóvátételként történő vállalására is.
77. A DIGI vállalását az eljáró versenytanács jelzéseit figyelembe véve több körben módosította, annak végső változatát⁶⁰ jelen határozat melléklete tartalmazza.
78. A DIGI a vállalás indokolása keretében előadta, hogy minden 1P/2P/3P csomagkombinációra beállít egy visszatérítési összeget az adott csomag kedvezményes árából levezetve, és minden Érintett Új Ügyfél a hűségidőszaka végén meglévő csomagjának megfelelő összeget fogja kapni a teljes időszakra május 1-től számítva. Ez bizonyos esetekben eltérhet a ténylegesen befizetett többletdíjtól, amennyiben a hűségidő alatt változtatott az ügyfél az igénybe vett csomagon. Ez azonban csak az előfizető javára eredményezhet eltérést, mert a hűségidőszak alatt elvileg csak upgradeelni tudta az

⁵⁹ VJ/25-56/2023. számú irat.

⁶⁰ VJ/25-66/2023. számú irat.

eredetileg választott csomagot, ilyen esetben tehát a teljes hűségidőszakra a drágább csomagra irányadó visszatérítést fogja kapni.

79. A 2024. december 31-i adatok alapján [üzleti titok] fő előfizetőt érintene az új előfizetői kör részére felajánlott vállalás, míg a teljes (összes új előfizetőre, a releváns időszak egészére számolt) értéke [üzleti titok] Ft. A visszatérítés azokat az előfizetőket az érinti, akik a visszatérítés időpontjában is a DIGI előfizetői.⁶¹
80. A DIGI a meglévő előfizetőknek egy kiegészítő jellegű tartalom-szolgáltatásra irányuló három hónapos előfizetési lehetőségét (kuponos vállalás) ajánlotta fel, azonban nem értett egyet azzal, ahogyan annak az értékét az eljáró versenytanács (az előzetes álláspontja szerint) figyelembe kívánta venni a bírságkiszabás keretében, ezért a vállalásának ezen részét végül nem tartotta fenn.⁶²
81. A DIGI kötelezettségvállalás elfogadhatóságával kapcsolatban az alábbiakat adta még elő.
82. A DIGI álláspontja szerint a korábbi beadványaiban kifejtettek alapján a jelen ügy kifejezetten alkalmas arra, hogy egy olyan új piaci gyakorlat kapcsán nyújtson iránymutatást a fogyasztóknak, amely a vizsgálati jelentésben feltártak szerint bizonyos fogyasztóknak komoly értelmezési nehézséget jelenthet, amely általánosan elterjedt a piacon és amellyel kapcsolatban egyik hírközlési szolgáltató sem indított olyan tájékoztató kampányt, amely segíthette volna ezen fogyasztókat abban, hogy a hűségkonstrukciók pontos jelentését megértsék.
83. A hűségkonstrukciók jelentése kapcsán létezhet félreértés bizonyos fogyasztóknál, amely természeténél fogva nyilvánvalóan nem korlátozódhat a DIGI előfizetőire, hanem általános jelenség a hírközlési piacon. A díjkorrekció automatikus alkalmazása a hűségkonstrukciós előfizetések esetében ugyanis általános jelenség a hírközlési piacon jelenleg is. Ezzel kapcsolatban a hírközlési szolgáltatók jellemzően nem nyújtanak külön tájékoztatást. A hűségkonstrukció bemutatása során az adott konstrukcióval elérhető kedvezmény kerül hangsúlyozásra, az azonban nem, hogy a hűségidőszak alatt az előfizetési díj évente egyszer automatikusan korrigálásra kerül. A fentiekből következően a teljes hírközlési piacot érintő probléma lehet az, ha egyes fogyasztók a hűségkonstrukciókat akként értelmezik, hogy azok időtartama alatt az előfizetési díj rögzül, és nem változhat.
84. Ezen álláspontot megerősíti egyrészt, hogy a DIGI tudomása szerint azonos témában jelenleg versenyfelügyeleti eljárás folyik a Vodafone Zrt-vel szemben is. Másrészt a DIGI álláspontja szerint a Magyar Telekom Nyrt. gyakorlata is azt mutatja, hogy hűségidős szerződések esetén alkalmazásra kerül a díjkorrekció az előfizetők erre vonatkozó külön tájékoztatása nélkül, illetve ha egyes fogyasztók a hűségkonstrukciókat akként értelmezik, hogy azok időtartama alatt az előfizetési díj rögzül, akkor ez a teljes hírközlési piacot érintő, rendszerszintű probléma lehet (amelyre vonatkozó álláspontját részletesen kifejtette⁶³) és ez is a kötelezettségvállalás elfogadása mellett szól.
85. A piaci gyakorlat kapcsán a DIGI kifejtette korábban is, hogy 2022. év végén és 2023. év elején Magyarországon a hírközlési szolgáltatók általános gyakorlata volt az ún. automatikus díjkorrekció (tehát inflációt követő automatikus díjmódosítás) bevezetése az ÁSZF-be. A Magyar Telekom Nyrt. 2023. január 1-ével vezette be az automatikus

⁶¹ VJ/25-64/2023. számú irat.

⁶² VJ/25-66/2023. számú irat.

⁶³ VJ/25-56/2023. és VJ/25-58/2023. számú iratok.

díjkorrekciót, és az ÁSZF-je akként került módosításra, hogy a szolgáltatási díjak automatikusan módosulnak minden évben a Központi Statisztikai Hivatal által 2022. évre vonatkozóan megállapított és közzétett éves fogyasztói árindex változással egyező mértékben.

86. A DIGI azt is kifejtette, hogy álláspontja szerint indokolt a vizsgált időszakban csatlakozott új előfizetők és az akkor már meglévő előfizetők eltérő kezelése. A meglévő előfizetőinek a számlalevekhez mellékelten megküldött tájékoztatása folytán ezen előfizetők vonatkozásában nem jelenthetett nehézséget annak értelmezése, hogy a májusi automatikus díjkorrekció alkalmazása a hűségidős előfizetéssel rendelkező ügyfelek havidíjait is érinteni fogja. A DIGI álláspontja szerint a számlalevekhez mellékelte tájékoztató részeként a 2024. szeptember 6. napján benyújtott beadvány 2. számú mellékleteként benyújtott szóróanyagokat is megkapták, amelyekben közérthetően és világosan, és nem formális nyelvezetet használva is leírásra kerültek a társaság által biztosított kedvezmények pontos részletei. A meglévő előfizetők részére nyújtott többlet tájékoztatásra tekintettel a DIGI nem tartotta indokoltnak azonos jellegű kompenzációalkalmazását az új és a meglévő előfizetők vonatkozásában.

VI.

Jogszabályi háttér

87. Az Fttv. 19. § c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tptv. rendelkezéseit kell alkalmazni.

88. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg a termékhez 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.

89. Az Fttv. 2. § értelmében az Fttv. alkalmazásában:

- fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- termék: áru vagy szolgáltatás, ideértve az ingatlantulajdont, a digitális szolgáltatást és digitális tartalmat, valamint a jogokat és kötelezettségeket is,
- kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek a termék fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásöszttönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
- kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,

- ügyleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát a termékkel kapcsolatban.
90. Az Fttv. 4. § (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve termék nyelvi, kulturális és szociális - különösen családi kapcsolatokkal összefüggő - vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
91. 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 a termékkel 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 kényszeríti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
92. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés szerint az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
93. 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.
94. 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 termék mennyiségére, vagy
 - b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
95. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. § (1) bekezdésének
- f) pontja alapján megállapítja a jogsértés tényét;
 - i) pontja alapján a jogsértés megállapítása esetén arányos és a jogsértés megszüntetéséhez vagy a jogsértés hatásainak kiküszöböléséhez szükséges

kötelezettséget – ideértve a magatartásra vonatkozó, vagy szerkezeti korrekciós intézkedéseket – 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.

96. A Tpvt. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpvt.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpvt. kifejezetten előírja.

VII.

Jogi értékelés

VII.1. Hatály

97. A fentebb ismertetett tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által alkalmazott tájékoztatások természetes személy fogyasztóknak szólnak.

VII.2. Hatáskör, illetékesség

98. 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.

99. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy a kifogásolt kommunikáció az eljárás alá vont vállalkozás magas látogatottságú weboldalán (www.digi.hu), nagyszámú saját előfizetőjét közvetlenül elérve, valamint sajtóhírként számos magas látogatottságú weboldalon (pl.: index.hu, origo.hu, 24.hu, portfolio.hu, telex.hu, stb.) is megjelent, továbbá az eljárás alá vont vállalkozás jelentős árbevétellel rendelkezik. Így az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) és b) pontjai alapján az eljárás a GVH hatáskörébe tartozik. A GVH illetékességét a Tpvt. 45. §-a állapítja meg.

VII.3. A felelősség megállapításának jogszabályi alapja és értékelése

100. 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.

101. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége megállapítható az alábbiak szerint.

102. A vizsgálatlalt érintett szolgáltatást az eljárás alá vont nyújtja közvetlenül a fogyasztók részére, a kapcsolódó kereskedelmi kommunikációkat is a vállalkozás hozta létre⁶⁴ és tette közzé, és ezzel összefüggésben a szolgáltatás igénybevételének ösztönzése az eljárás alá vontnak közvetlenül érdekében állt, mivel abból bevétele származott a vizsgált időszakban.

VII.4. A vizsgált magatartás értékelése

⁶⁴ VJ/25-18/2023. számú adatszolgáltatás 6. oldal 22. pont

103. A versenyfelügyeleti eljárásban az kerül vizsgálatra, hogy az eljárás alá vont vállalkozás által 2023. január 1-jétől végrehajtott nominális díjmelésével, illetve 2023. május 1-jével érvényesített, infláción alapuló díjkorrekcióval összefüggésben megjelenített kereskedelmi kommunikációja megvalósította-e az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt magatartást és ezáltal megvalósította-e az Fttv. 3. § (1) bekezdésének megsértését.
104. A vizsgálat nem terjed ki az eljárás alá vont vállalkozásnak az ágazati szabályozás (Eht. valamint Eszr.) szerinti, előfizetőket érintő tájékoztatási kötelezettségének ellenőrzése, mivel arra a GVH hatásköre nem terjed ki.

VII.4.1. Az érintett fogyasztói célcsoport

105. Az eljárás alá vont vállalkozás vizsgált kereskedelmi kommunikációja valamennyi olyan fogyasztót érint, akik hírközlési szolgáltatást – ezen belül műsorterjesztési szolgáltatást, vezetékes internetszolgáltatást, vezetékes hangszolgáltatást – vesznek igénybe, illetve kívánnak igénybe venni. Az érintett fogyasztói célcsoportba tartoznak az eljárás alá vont vállalkozás már meglévő és lehetséges új ügyfelei is.
106. A kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók között nem azonosítható koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott csoport, illetve speciális tudás vagy magasabb tudatossági szint sem várható el a fogyasztóktól, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerint az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

VII.4.2. A kommunikáció üzenete

107. A fogyasztó által észlelt üzenet kapcsán kiemelendő, hogy a kereskedelmi kommunikációk üzenetének értelmezése során a joggyakorlat nem a vállalkozások szándékát, hanem a lehetséges fogyasztói értelmezést értékeli. A versenyhatóság a megtévesztésre való alkalmasság szempontjából a közzétett információ fogyasztókra gyakorolt összehatását vizsgálja, a bírósági gyakorlatnak⁶⁵ megfelelően:

„Alperes helytállóan indult ki abból a feltevésből, hogy a reklámállítások üzenetének vizsgálatakor azok összehatásából, a fogyasztók által lehetséges, logikus, ésszerű, felhasználást követő és életszerű értelmezéséből szükséges kiindulni. Közömbös ebből a szempontból az, hogy a reklámüzenetet a közzétevő minek tekinti, vagy utóbb hogyan magyarázza az adott kommunikáció tartalmát (ti. például nem tekinti azokat állításoknak). (...) A kommunikáció tartalmának jogsértő jellege szempontjából közömbös az, hogy az állításokat feltételes módban (pl. hathat), vagy véleménynek beállítva közlik, esetleg reklámszlogenek állítják be. (...) kizárólag az bír relevanciával, hogy a megcélzott fogyasztók az adott kommunikációt hogyan érzékelik, milyen módon és céllal fogadják be.”

108. A rendelkezésre álló panaszok⁶⁶ és a IV. fejezetben bemutatott ágazati hatósági tapasztalatok alapján az előfizetők nem voltak tisztában azzal, hogy különbség van a nominális díjmelés és a díjkorrekció között. A DIGI 2023. január 1-jén bevezetett díjmelésről (nominális díjmelés) és ÁSZF módosításról (a ténylegesen később

⁶⁵ FKMB 3.K.30.136/2016/12. 5. o. (VJ/107/2014.)

⁶⁶ P/460/2023., P/491/2023., P/697/2023., P/750/2023., Biztoshoz érkezett 1., 6., 9., és 10. sz. panaszok, NMHH 15708 sz. panasz

megvalósuló inflációkövető díjkorrekció ÁSZF-ben való biztosításáról) szóló egyidejű és nehezen értelmezhető tájékoztatása miatt az előfizetők számára nem volt nyilvánvaló, hogy két típusú, eltérő jogalapon bevezetett intézkedésről kaptak tájékoztatást. A DIGI kereskedelmi gyakorlata általánosan közvetíthette azt az üzenetet, hogy a hűségidő védelmet jelent a díjemelések ellen, abból fakadóan, hogy egyidejűleg kommunikált két intézkedésről és oly módon, hogy a nominális díjlemelés kommunikációja arra utalt, hogy az hűségidővel kivédhető, az automatikus díjkorrekció ÁSZF-be való bevezetése kapcsán pedig annak a hangsúlyos jelzése nélkül kommunikált, hogy a díjkorrekció a hűségidő alatt is érvényesülni fog.

109. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy a hivatkozott panaszok⁶⁷ alapján volt olyan fogyasztó, aki kifejezetten a DIGI nominális díjmeléssel és hűségidővel kapcsolatos kommunikációja miatt, ahhoz képest találta sérelmesnek a ténylegesen 2023. májustól érvényesített inflációs díjkorrekciót, azaz a DIGI kommunikációjából jutott hozzá ahhoz az üzenethez, hogy a hűségidő védelmet jelent a díjemelések ellen.

VII.4.3. A fogyasztó ügyleti döntése, annak befolyásolására való alkalmasság

110. A kommunikáció üzenetéből fakadóan az eljárásban az vizsgálendő, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a szakmai gondosság követelményeinek megfelelően járt-e el a 2023. január 1-étől bevezetett nominális díjmelés, valamint a 2023. január 1-én hatályba lépett 7.1.1. ÁSZF pontban szereplő díjkorrekciós mechanizmus automatikussá tételével kapcsolatos kommunikációjának kialakítása, közzététele során és ezzel torzította-e a fogyasztók ügyleti döntését.
111. A kereskedelmi gyakorlat akkor megtévesztő, ha alkalmas a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására. Kiemelendő (összhangban a törvény indokolásával), hogy az ügyleti döntés fogalma szélesebb terjedelmű a fogyasztó gazdasági döntéseinek polgári jog szerinti fogalmánál, a szerződési akarat kifejezésénél. Ügyleti döntésnek minősül a fogyasztó azon döntése, amikor azonosítja a szükségletét, és valamely vállalkozást vagy valamely szolgáltatást választja szükséglete kielégítésére.
112. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás lehet jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, keresi annak termékét.
113. A vizsgált kommunikációk megjelentését követően határozott időre szóló szerződést kötő előfizetők az előző pontban ismertetett fogyasztói értelmezés alapján azért döntöttek hűségidő vállalása mellett, mert megerősítést kaptak arról, hogy a hűségidő alatt előfizetési díjaik nem emelkedhetnek.
114. Az eljáró versenytanács szerint annak ellenére, hogy az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint nem tapasztaltak olyan szándékot, miszerint a fogyasztók el kívánnának állni az előfizetői szerződésektől, nem jelenti azt, hogy a vizsgált kereskedelmi

⁶⁷ P/460/2023., P/491/2023., P/697/2023., P/750/2023., Biztoshoz érkezett 1., 6., 9., és 10. sz. panaszok, NMHH 15708 sz. panasz

kommunikációk a fogyasztók ügyleti döntéseinek befolyásolására ne lettek volna alkalmasak. Lényeges e tekintetben annak figyelembevétele, hogy mivel az automatikus díjkorrekciót bevezető ÁSZF módosítására már 2023. január 1-től sor került, időben jelentősen elvált egymástól a díjemelésről szóló tájékoztatás és a díjemelés érvényesülése. Éppen ezért, mire a 2023. májusi tényleges díjemeléssel áprilisban szembesültek a fogyasztók, már nem volt módjuk a szerződések kötbér nélküli felmondására, hiszen az ÁSZF módosításról szóló tájékoztatás nyomán megnyíló felmondási időablak (45 nap) addigra már bezárult, mire az emelt számlákat megkapták.

115. Az eljáró versenytanács jelen ügyben a fogyasztók ügyleti döntéseinek tekinti:
- vállalja-e határozott időre szóló szerződés megkötését
 - a határozott időre szóló szerződést milyen feltételekkel köti meg
 - megfontolja-e a szolgáltatóváltást.

VII.4.4. A szakmai gondosság értékelése

116. Az eljárás alá vont vállalkozás nominális díjemeléssel és díjkorrekcióval kapcsolatos kereskedelmi kommunikációjának értékelése során elősorban azokat a kommunikációs elemeket vizsgálata releváns jelen eljárásban, amelyek a díjváltozások határozott időre szóló szerződéseket érintő hatásaira, azokról szóló tájékoztatásra vonatkoztak.
117. A Versenytanács gyakorlata szerint nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja a lehetséges fogyasztói értelmezést.⁶⁸
118. Az eljáró versenytanács szerint a DIGI nem az elvárható szakmai gondossággal járt el a magatartásának kialakításakor, mivel az alábbiakban kifejtettek szerint figyelmen kívül hagyta a lehetséges fogyasztói értelmezést és magatartásának – a 2023. január 1-i nominális díjemelés, valamint a 2023. január 1-én hatályba lépő ÁSZF szerinti automatikus díjkorrekciós mechanizmus kommunikációjának (i) egyidejű időzítésével, (ii) tartalmával, valamint (iii) a nominális díjemelés érvényesítésével – összhatása torzította a fogyasztók ügyleti döntését.

A kommunikáció időzítése

119. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint annak ellenére, hogy díjkorrekció alkalmazására az érintett piacon valamennyi szolgáltatónak lehetősége volt, azzal 2022-ig egyik piaci szereplő sem élt rendszeresen, azaz alkalmazása nem vált addig köztudomású piaci gyakorlattá. 2022-ben már több piaci szereplő (Vodafone, Telekom) is bevezette⁶⁹ az ÁSZF-jébe az automatikus évenkénti díjkorrekcióról szóló rendelkezést, azonban annak érvényesítésére valamennyi esetben csak 2023-ban került sor. Mindezek alapján megállapítható, hogy a díjkorrekció érvényesítése újszerű magatartásnak tekinthető az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások piacán.
120. Mindezt a DIGI-nek figyelembe kellett volna vennie, amikor a kommunikációit kialakította az adott ágazatban addig nem, vagy nem kellően ismert konstrukció bevezetéséről (jelen esetben az évenkénti rendszeres inflációkövető díjkorrekció). Az, hogy az inflációs korrekciót a piac több szereplője is bevezette, illetve érvényesíteni kezdte nem jelenti azt, hogy annak kapcsán nem lehet Fttv.-be ütköző magatartást tanúsítani. A

⁶⁸ Elvi Jelentőségű Döntések I.3.18. pont, VJ/108/2015.

⁶⁹ Vodafone 2022. augusztus, Telekom 2022. szeptember

joggyakorlat⁷⁰ szerint „egy kereskedelmi gyakorlat általánossá válása, illetve a piac több szereplője általi alkalmazása nem jelenti annak tisztességességét, jogszerűségét és emellett azt sem, hogy a széleskörű alkalmazással a szakmai gondosság követelménye teljesülne.”

121. A díjkorrekció alkalmazása mellett a szolgáltatóknak lehetőségük van az előfizetési díjak egyoldalú emelésére, melyet az eljárás alá vont vállalkozás nominális díjemelésként 2023. január 1. napjától vezetett be a gazdasági szektor egészére hatással lévő inflációt generáló folyamatok miatt.
122. Az eljárás alá vont vállalkozás a havi előfizetési díjak emelésével (nominális díjemelés) egyidejűleg vezette be az automatikus díjkorrekció lehetőségét az ÁSZF-jébe. A piac egyéb szereplőinek és az eljárás alá vont vállalkozásnak díjkorrekcióra vonatkozó kommunikációja abban tért el egymástól, hogy jelen esetben az ÁSZF módosításával járó és az előfizetési díjak emelkedését eredményező két féle változásról egyidejűleg történt meg a fogyasztók tájékoztatása.
123. Ez az egyidejűség megnehezítette a fogyasztók számára annak felismerését, hogy két eltérő jogalapon álló, és az előfizetők tekintetében eltérő felmondási jogot keletkeztető és különböző időpontokban érvényesítésre kerülő szolgáltatói intézkedésről van szó, melyeknek következményeit egymástól függetlenül kell értelmezniük. Ez az egyidejűség összemosza a két változást az előfizetők számára, ezáltal jelentősen korlátozta a fogyasztókat annak felismerésében, hogy melyek azok a szerződést ténylegesen érintő jogkövetkezmények, amelyekre minden körülmények között számítani kell, illetve melyek azok, amelyek mérséklése érdekében tehetnek lépéseket a hűségidőre történő szerződéssel és az elektronikus fizetési kedvezmény igénylésével.

A kommunikáció tartalma

124. Az eljáró versenytanács jelen versenyfelügyeleti eljárásban a kommunikáció tartalmának értelmezése során a fogyasztói panaszokon és társhatósági tapasztalatokon alapuló, hűségrszerződésekkel kapcsolatos azon fogyasztói percepciót tekinti kiinduló pontnak, amely szerint a határozott idejű szerződésekkel vállalt hűségidő alatt a fizetendő havidíj nem változik. Az eljáró versenytanács szerint a hűségidő eredendően ezt a célt szolgálta (az előfizető váltásának korlátozásával egyidejűleg) és ez az értelmezés a hivatkozott panaszok alapján a most vizsgált időszakra akkor is megállapítható, ha ennek elterjedtségére vonatkozó kutatás, vagy egyértelmű állásfoglalás az ágazati szabályozó hatóság részéről nem áll rendelkezésre, illetve ha az ágazati szabályozás megengedi – bizonyos feltételek mellett – a díjak egyoldalú módosítását, a hűségvállalás időtartama alatt.
125. Az inflációs korrekcióval, mint újfajta gyakorlattal kapcsolatos fogyasztói felvilágosító kampányt egyik szolgáltató sem indított. Az NMHH még 2023-ban is érzékelte, hogy a fogyasztói ismeretek jelentősen hiányosak ebben a tekintetben, ezért is adta ki ezzel kapcsolatos általános tájékoztatását (lásd 39. pont). A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződéses kapcsolatokat általában jellemző információs aszimmetria a határozott időre szóló szerződést megkötni szándékozó, illetve azzal rendelkező fogyasztók esetében – a téves fogyasztó percepció miatt – már a vizsgált kommunikáció megjelenését megelőzően egyértelműen a fogyasztó hátrányára torzult.
126. Az általános fogyasztói percepció kialakulása önmagában nem a DIGI felelősége. Azonban ezen fogyasztói percepció lehetőségéről, létezéséről – függetlenül attól, hogy az mennyire volt általánosnak tekinthető – a DIGI-nek piaci működése, ügyfélkapcsolatai és

⁷⁰ Fővárosi Törvényszék 2021. november 19. napján kelt 103.K.706.642/2020/36. számú ítéletének 59. pontja (VJ/19/2018.)

az általa kapott fogyasztói jelzések alapján tudnia kellett és azt figyelembe kellett volna vegye saját magatartásának alakítása során.

127. Az eljárás alá vont vállalkozás a nominális díjmelés és az automatikus díjkorrekció bevezetéséről a határozat IV. fejezetében ismertetett általános és egyedi tájékoztatás útján értesítette az előfizetőket. Az eljáró versenytanács értékelése szerint ezek a kommunikációk alapvetően nem voltak figyelemmel a fogyasztói percepcióra, amelynek ismerete az eljárás alá vont vállalkozástól a szakmai gondosság követelményéből fakadóan elvárható volt.
128. Az eljárás alá vont vállalkozás is akként nyilatkozott hogy a sajtóközleményben elsősorban azt szerette volna elérni, hogy felhívja a fogyasztók figyelmét az előfizetési díjak módosulásának tényére, idejére, valamint arra, hogy az a hűségkedvezményes konstrukciók útján hogyan mérsékelhető. Az eljáró versenytanács szerint megállapítható tehát, hogy a DIGI a kommunikáció kialakítása során nem vette figyelembe azt a körülményt, hogy a hűségi szerződésekhez kapcsolt, a kommunikációban kiemelten megjelenített fő üzenetet („Az áremelés a hűségidős szerződéssel rendelkező ügyfeleket nem érinti.”) a fogyasztók minként értelmezhetik.
129. Az eljáró versenytanács szerint a DIGI az általa megfogalmazott sajtóközlemény egyes lényegi információinak – további magyarázat nélküli – egyértelmű kiemelésével azt a fő üzenetet közvetítette a fogyasztók számára, hogy a díjmelések nem vonatkoznak azokra, akik hűségi szerződéssel rendelkeznek, azt addig megkötik, vagy meglévő hűségi szerződésüket meghosszabbítják.
130. Az eljárás alá vont vállalkozást telefonon felkereső és határozott időre szóló szerződéssel rendelkező fogyasztók szóbeli tájékoztatás útján kerültek megerősítésre arról, hogy őket a nominális díjmelés nem érinti, ugyanakkor ennek biztosítására ügyfélszolgálati értékesítési segédlet nem készült.
131. Az ÁSZF-be bevezetett díjkorrekció kapcsán pedig egyik kommunikáció sem fogalmazta meg közérthetően és hangsúlyosan, hogy az a hűségidő alatt is érvényesítésre fog kerülni.
132. A IV. fejezetben ismertetett panaszok⁷¹ alapján a DIGI tájékoztatási gyakorlata alkalmas volt arra, hogy kialakítsa, illetve tovább erősítse a fogyasztókban azt az ugyan téves, de egyértelműen azonosítható percepciót, hogy a hűségidő vállalása esetén védettek az egyoldalú szolgáltatói díjmelés ellen.
133. A vizsgálat során feldolgozott panaszok alapján szintén megállapítható, hogy az egyedi értesítőkben szereplő tájékoztatások – tekintettel azok jogi szakszavakat tartalmazó megfogalmazására, lényegkiemelést nem tartalmazó szerkesztésére – az átlagfogyasztó számára kevésbé érthetően és nem elég egyértelműen kerültek megfogalmazásra. Mindez nyilvánvalóan megnehezítette a két típusú díjmelést eredményező intézkedés egymástól történő elkülönítését, továbbá jogkövetkezményeik megértését.
134. A 2022. november és december hónapban telefonon szerződést kötő fogyasztók – eltérően a személyesen szerződést kötő fogyasztóktól – nem kaptak tájékoztatást arról, hogy 2023. május hónapjától az előfizetési díjak – korrigálásra kerülnek.
135. Az eljáró versenytanács szerint tekintettel arra, hogy a fogyasztók részére összeállított egyedi tájékoztatások a sajtóközlemény megjelenítését követően kerültek megküldésre, azok pontos értelmezését a sajtóközlemény fogyasztói üzenete már alapvetően torzíthatta. Annak ellenére, hogy az eljárás alá vont vállalkozás sajtóközleménye a nominális díjmelésre és nem a díjkorrekcióra vonatkozott, az áremelésekhez kapcsolódó 2023. január

⁷¹ P/460/2023., P/491/2023., P/697/2023., P/750/2023., Biztoshoz érkezett 1., 6., 9., és 10. sz. panaszok, NMHH 15708 sz. panasz

1-i dátum egyedi tájékoztatókban történt kiemelése miatt a fogyasztók a sajtóközleményben foglaltakat – mint a 2023. január 1-én módosuló ÁSZF-hez kapcsolódóan érvényesülő díjmelés – az automatikus díjkorrekcióra is vonatkoztatták, illetve a díjkorrekciós áremelésre is a 2023. január 1-jei árváltozással egyidejűleg számítottak. Ekként a 2023. május hónapjától érvényesülő és a fogyasztók számára az áprilisi számlában megjelenített díjkorrekciót az eljárás alá vont részéről egyoldalú, előre be nem jelentett díjmelésként értékelték.

136. A fogyasztók számára nehezen volt elkülöníthető egymástól a nominális díjmelés és az automatikus inflációs díjkorrekció. Az eljáró versenytanács szerint mindez abból fakadt, hogy

- a két típusú módosítás egyrészt az ÁSZF egyidejű 2023. január 1. napján hatályba lépő módosításával járt;
- az eljárás alá vont vállalkozás által közzétett kommunikációk nem hívták fel a fogyasztók figyelmét érhetően arra, hogy eltérő okból és időpontokban megvalósuló, az előfizetők számára más-más jogokat keletkeztető és a hűségidőszak szempontjából is eltérő változásokról van szó;
- a nominális áremelés és a díjkorrekció bevezetésének eljárás alá vont vállalkozás általi indokolása ugyanazokra a külső körülményekre hivatkozik,
- az alkalmazott fogalmak használata sem volt minden esetben koherens (lásd a „12 hónapos hűségprogram” és a „mentesítési program”).

137. Az eljárás alá vont vállalkozás a kommunikációjának kialakítása során nem volt tekintettel arra, hogy egyértelművé tegye a fogyasztók számára, hogy a díjmelkedés kompenzálása, azaz a „mentesítési kampány” nem a hűségi szerződések természetéből fakadó jogkövetkezmény, hanem az eljárás alá vont vállalkozás – fogyasztók felé külön nem kommunikált – saját üzletpolitikai döntése. Az eljáró versenytanács szerint a „mentesítési kampány” ilyen formában történő bevezetése tovább erősítette a fogyasztóban azt az érzetet, hogy a hűségi szerződés az árak rögzítését vonja maga után.

138. Az eljáró versenytanács tehát nem tartja elfogadhatónak az eljárás alá vont vállalkozás azon érvelését, miszerint mindent megtett annak érdekében, hogy a nominális díjmelés és a díjkorrekció a fogyasztók számára egyértelműen és világosan elkülöníthető legyen egymástól.

139. A nominális díjmelés hűségi szerződéseket érintő következményeinek kommunikációja az eljáró versenytanács értékelése szerint önmagában sem volt egyértelmű. Az eljárás alá vont vállalkozás valamennyi kommunikációja azt hangsúlyozta, hogy a nominális díjmelés nem vonatkozik a hűségi szerződéssel rendelkező fogyasztókra:

Kommunikációs eszköz	Tájékoztatás
Sajtóközlemény	<i>„Az áremelés a hűségidős szerződéssel rendelkező ügyfeleket nem érinti.”</i>
	<i>„kivételt a határozott hűségidős szerződéssel rendelkező ügyfelek jelentik, számukra a DIGI a vállalt hűségidő</i>

	<i>végéig változatlan áron biztosítja szolgáltatásait.”</i>
2022-ben az új előfizetők részére átadott írásbeli tájékoztató	<i>„Módosulnak a határozatlan időtartamra kötött előfizetések esetén a szolgáltatások listaárai, a csomagkedvezményekkel csökkentet előfizetési díjak.”</i>
Meglévő hűség szerződéssel rendelkező előfizetők szóbeli tájékoztatás	Nem érinti őket a nominális díjmelés
szóbeli szerződéskötés új előfizetők	A díjkorrekcióról nem kaptak tájékoztatást

140. Az eljáró versenytanácsnak nincs arra hatásköre, hogy a meglévő előfizetők által megkapott tájékoztató levelet az ágazati szabályozás alapján értékelje, de az Fttv. alapú értékelés keretében az álláspontja, hogy a levél tartalma, formális nyelve miatt nem volt képes az adott kommunikációs kontextusban annak az üzenetnek az egyértelművé tételére, hogy az inflációs díjmelés májusban mindenképpen megtörténik, akkor is ha a fogyasztó hűségvállalást tesz, akár a januári díjmelés hatásának tompítása érdekében, mert a hűségvállalás a januári emelés ellen hathat, de az inflációs korrekció ellen nem. Ez a levél a releváns panaszok alapján sem feltétlenül volt alkalmas arra, hogy biztosítsa a torzítatlan fogyasztói döntést, az ezt megismerő fogyasztók esetében sem, különösen, hogy van olyan panasz, ami kifejezetten ezen levél ellentmondásosságára utal (P/499/2023).

141. A DIGI észrevétele kapcsán miszerint az előfizető felé alkalmazott egyéb kommunikációs eszközök közérthetően és világosan leírták a biztosított kedvezmények pontos részleteit, az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy egyik kommunikációs eszköz sem tisztázta, hogy az infláció miatti automatikus díjkorrekció esetében nem érvényes az a hűségidő általi védelem, ami a nominális díjmelés esetében a mentesítési program révén megvalósul.

142. Az eljáró versenytanács a DIGI észrevételeinek azon részei kapcsán, amelyekben a Telekom gyakorlatára hivatkozik megjegyzi, hogy annak értékelése nem tárgya jelen eljárásnak és jelen eljárás sem önmagában az automatikus díjkorrekció bevezetése, alkalmazása miatt indult, hanem az azzal és a 2023. januári nominális díjmeléssel összefüggő, egyidejű kommunikációk kapcsán értékeli a szakmai gondosság követelményének való megfelelést.

A díjmelés érvényesülése

143. Az eljáró versenytanács szerint – az eljárás alá vont vállalkozás álláspontjával ellentétben – az a fogyasztói várakozás, hogy a díjak a hűségidőszak alatt nem fognak változni, egyértelműen összefüggésbe hozható a vizsgált kereskedelmi kommunikációkkal és az eljárás alá vont nominális díjmelés érvényesítéséhez kapcsolódó kereskedelmi gyakorlatával.

144. A nominális díjmelés a hűség szerződéssel rendelkező előfizetők szolgáltatásainak listaárait is módosította, azonban az emelkedés a DIGI üzletpolitikai megfontolásból érvényesített döntése miatt a 2022. december 31. napján hűség szerződéssel rendelkező

előfizetők esetében a fizetendő díj összegében nem jelent meg. Annak ellenére, hogy ez a döntés – a korábbi díjak megtartása miatt – a fogyasztók számára kedvező volt, az erről történő általános tájékoztatás hiánya miatt egyúttal azt eredményezte, hogy kialakult, vagy tovább erősödött az a téves fogyasztói meggyőződés, hogy a díjak emelkedését a hűség szerződés természetéből adódóan kerülte el, tehát a hűség szerződés megkötése ténylegesen az előfizetési díjak rögzítését jelenti.

145. A rendelkezésére álló adatok alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozás annak ellenére, hogy rendelkezik compliance programmal, az a vizsgálattal érintett időszakban nem biztosította, hogy a DIGI-hez beérkező fogyasztó panaszok alapján akár a hűség szerződések természetét érintő, akár egy-egy szolgáltató részéről bevezetett intézkedéssel kapcsolatos fogyasztói félreértések megfelelő kezelése és a korábban alkalmazott kommunikáció – lehetséges fogyasztói értelmezés alapján történő – felülvizsgálata biztosított legyen.
146. A szakmai gondosság követelményének a sérelme akkor vezet jogsértéshez, ha az érzékelhetően rontja az érintett fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti vagy készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
147. A feltárt tényállás és bizonyítékok alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozás nem biztosította, hogy a nominális díjmelés és az automatikus díjkorrekció bevezetésével kapcsolatos kereskedelmi kommunikációi a lehetséges fogyasztói értelmezésére is tekintettel kerüljenek megfogalmazásra, lehetővé téve ezáltal, hogy a díjmódosítások új és meglévő előfizetőkre és határozott időre kötött szerződéseikre vonatkozó következményeit következetesen, egyértelműen kommunikálja a fogyasztók felé. Ezáltal megvalósult a fogyasztók tájékozott döntéshozatalra való lehetőségének korlátozása, és az eljárás alá vont vállalkozás magatartása alkalmas volt arra, hogy annak hatására a fogyasztók olyan ügyleti döntést hozzanak, amelyet egyébként nem hoztak volna meg (újabb hűségidőszakot vállaljanak, illetve ne váltsanak más szolgáltatóra).
148. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont panaszok reprezentativitását, számát, arányát kifogásoló álláspontjával nem ért egyet: a jogsértés megállapításához elegendő a megtévesztésre, ügyleti döntésre való alkalmasság, nem szükséges a tényleges megtévesztést, vagy az ügyleti döntés tényleges torzítását igazolni. Ugyanakkor, ha vannak olyan, a vizsgált magatartással közvetlenül összefüggő fogyasztói érzékelést és viselkedést rögzítő, hiteles dokumentumok, amelyek az adott fogyasztók esetében a ténylegességet (a megtévesztés, illetve ügyleti döntés torzításának megvalósulását) igazolják – anélkül, hogy az adott fogyasztók esetében meg lehetne kérdőjelezni az észszerűen eljáró, átlagos fogyasztói magatartást, azaz nem utal semmi olyan extrém állapotra, figyelmen kívül hagyásra, gondatlanságra, vagy elfogultságra a részükről, ami miatt csak a fogyasztó személye, magatartása lehetne a megtévesztés/torzítás oka – akkor az a jogsértés megállapításához szükséges alkalmasság egyértelmű bizonyítékának tekinthető. Nem elvárás, hogy az ilyen ténylegességet igazoló fogyasztók száma, aránya egy adott szint felett legyen, vagy hogy az ilyen fogyasztók köre statisztikai értelemben reprezentatív legyen a teljes fogyasztói kört illetően. E körben hivatkozik az eljáró versenytanács a releváns bírói gyakorlatra is:
 - A fogyasztói sérelem bekövetkezése és az ezt követő igényérvényesítés ugyanis elkülönül, és nem feltétlenül együtt járó fogyasztói magatartás. A panaszok esetleges kis számának, vagy akár teljes hiányának oka lehet az adott termék relatív

újdonsága, hátrányos tulajdonságainak időben eltérő megjelenése, a célcsoport csekély érdekelismerő és érdekérvényesítő képessége, vagy akár a fogyasztók kognitív diszonzanciája is. (VJ/64/2015; Fővárosi Törvényszék 13.K.700.026/2018/11. 15. o.;

- A megtévesztésre alkalmasság is alapja lehet a jogsértés megállapításának, ezért nincs szükség a megtévesztés tényleges bekövetkezésére utaló konkrét fogyasztói panaszok vizsgálatára, így nincs relevanciája sem az ilyen fogyasztói panaszok hiányának, sem pedig a felperes tevékenységével kapcsolatban kimutatható egyéb panaszok csekély számának. (VJ/108/2015.; FKMB 3.K.32.752/2016/12. 6. o.)
- Nem foghatott helyt a felpereshez érkezett, alaposnak bizonyult panaszoknak az összes szerződéskötéshez viszonyítottan alacsony számára vonatkozó felperesi hivatkozás sem (...) tekintettel arra, hogy a felperes panaszkezelési tevékenysége során elismert panaszokra fókuszáló vizsgálat teljes egészében a felperes kontrollja alá helyezné a hasonló panaszok vizsgálatát, mert a felperesi logikát követve, amennyiben minden panaszt elutasít, a hatáskörrel rendelkező hatóság számára nem marad vizsgálható kérdés. (...) A bíróság nem vitatja, hogy a benyújtott panaszok (és azok száma) fontos indikátorai lehetnek a jogszabálysértő magatartásnak, azonban akár a panaszok teljes hiánya sem vezethet arra a következtetésre, hogy az adott vállalkozás teljes egészében teljesíti jogszabályban előírt kötelezettségeit. (VJ/96/2013; FKMB 13.K.30.470/2015/15. 10. o.)

149. Jelen esetben rendelkezésre állnak ilyen panaszok, amelyek az új és a meglévő előfizetők esetében is bizonyítéknak tekinthetők, mert igazolják, hogy fogyasztók a DIGI kommunikációi miatt gondolták, hogy védeltséget szereztek a hűségidővel és ehhez képest az inflációs díjmelés váratlanul érte őket, nem jutott el hozzájuk az az üzenet hogy az inflációs emelés hűségidőszak alatt is megvalósul és hogy a januári emelés kapcsán ígért hűségidős védelem nem minden áremelésre vonatkozik (és nem merül fel, hogy az adott panaszos előfizetőket ne lehetne ésszerűen eljáró átlagos fogyasztónak tekinteni). Emellett a panaszok nem csak azt támasztják alá hogy a DIGI kommunikációs gyakorlata kelthette, erősíthette azt a fogyasztói értelmezést, hogy a hűségidőszak alatt védve lesznek a díjmelések ellen, hanem azt is, hogy nem néhány napig élt a 2022. novemberi kommunikáció hatása, hanem még 2022 decemberében is.⁷² A DIGI észrevétele kapcsán pedig, miszerint decemberben kötött szerződés esetében már nem a novemberi kommunikáció hatása, hanem az általános félreértés hatása érvényesülhetett, az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a kommunikációk együttes értelmezése és a hivatkozott panaszok kifejezetten a DIGI kommunikációra utaló szövegei ennek az értelmezésnek ellentmondanak.

150. Az eljáró versenytanács szerint a compliance program kiegészítése és a telefonos script megváltoztatása a jogkövető magatartásra történő törekvésként értékelhető az eljárás alá vont részéről.

VII.6. Összegzés

151. A fentebb kifejtettekre tekintettel az eljáró versenytanács megállapította, hogy a 2022. november 11-től 2022 december végéig tartó időszakban a DIGI a kereskedelmi gyakorlatát oly módon alakította ki, hogy a várható fogyasztói értelmezést figyelmen kívül hagyta és

⁷² Lásd IV.3.fejezet: P/460/2023., Biztoshoz érkezett 6. sz. panasz, NMHH 15708 sz. panasz

így a fogyasztó nem kaphatott objektív képet a 2023. januári nominális díjemelés és az infláció miatti automatikus díjkorrekció ÁSZF-be történő bevezetésének tényleges, hűség szerződéseket érintő következményeiről, mely kereskedelmi kommunikációjával az eljárás alá vont megvalósította az Fttv.) 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállást és megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

VII.7. A kötelezettségvállalási javaslat értékelése

152. Az eljáró versenytanács jelen ügyben kötelezettségvállalás elfogadását nem látta indokoltnak. A Tpvt. széles mérlegelési jogkört biztosít az eljáró versenytanács számára a kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálása (elfogadása vagy elvetése) tárgyában. A Kötelezettségvállalási Közlemény (a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 1/2018. közleménye a Tpvt. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalásról) 11. pontja értelmében az eljáró versenytanács esetről esetre mérlegeli, hogy a speciális és generális prevenció elveit is figyelembe véve a versenyfelügyeleti eljárás kötelezettségvállalással történő lezárásával elérhető előnyökhöz képest indokoltabb-e a közérdeket ért sérelem jellege, súlya miatt a tényállás teljes körű tisztázása és adott magatartás jogi minősítése, esetlegesen a jogsértés megállapítása és bírság kiszabása.
153. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben nem tartotta elfogadhatónak kötelezettségvállalás előírását, mert álláspontja szerint a speciális és generális prevenció elveit is figyelembe véve a jogsértés megállapítása és bírság alkalmazása indokolt, és az eljárás alá vont által ajánlott kötelezettségvállalás szerinti kompenzáció az érintett jelentős fogyasztói kör nagyobb része tekintetében csak közvetett jellegű és a sérelem lehetséges mértékéhez képest alacsony értékű volt.
154. Az eljáró versenytanács megjegyzi ugyanakkor, hogy a felajánlott tevéleges jóvátételre vonatkozó vállalás bírságcsökkentő tényezőként való figyelembe vételére az alábbiakban kifejtettek szerint lehetőséget látott.

VII.8. Jogkövetkezmény

155. A jogsértés Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének f) pontja szerinti megállapításán túlmenően az eljáró versenytanács a magatartás súlyára és jellegére tekintettel Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének k) pontja szerint bírság kiszabását látta szükségesnek a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpvt. 78. §-a (3) bekezdésének megfelelően meghatározva.
156. 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.
157. 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 GVH 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.

158. A Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló 12/2017. közleménye⁷³ (a továbbiakban: Bírságközlemény) részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján az eljáró versenytanács meghatározza – a Tpvt. 78. §-ára tekintettel – az Fttv. és a Tpvt. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a GVH hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.
159. 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
160. A Bírságközlemény 16. pontja értelmében a bírság összegének megállapítása során a Versenytanács főszabályként a jogsértő kereskedelmi kommunikáció igazolt (nettó) költségéből indul ki. Jelen esetben a kereskedelmi gyakorlat jellegére tekintettel nem merült fel érdemi kommunikációs költség, ezért az eljáró versenytanács a Bírságközlemény 20. pontjának megfelelően a jogsértő kereskedelmi gyakorlat révén realizált nettó árbevételt (a 2022. november 11-2022. december 31. időszakban kötött hűségvállalással rendelkező ügyfelektől a 2023. májusi inflációkövető korrekció révén 2023. májustól decemberig realizált többletbevételt, ami [üzleti titok] Ft) vette alapul, de – mivel a meglévő előfizetőknek nyújtott ágazati szabályozás szerinti tájékoztatás és az általános fogyasztói percepció miatt nem teljesen egyértelmű és közvetlen a kapcsolat a magatartás és a többletbevétel között – nem annak teljes összegét, hanem annak [üzleti titok] %-át (10-30% közötti részét⁷⁴ azaz a 200.230.932 Ft összeget) vette a bírság kiinduló összegeként figyelembe.
161. 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 példálózó módon felsorolt szempontokat. A súlyosító és enyhítő körülmények egyes kategóriáihoz az eljáró versenytanács 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.
162. Az eljáró versenytanács súlyosító körülményt nem azonosított. Az eljáró versenytanács közepes súlyú enyhítő körülményként vette figyelembe, az eljárás alá vont eljárás alatt tanúsított megfelelési törekvéseit, így a Megfelelési Programjának kiegészítését és a

⁷³ Egységes szerkezetben az azt módosító 1/2021. közleménnyel.

⁷⁴ A pontos %-os értéket az üzleti titkot képező bevétel adat visszafejthetőségének megakadályozása miatt kezelte üzleti titokként az eljáró versenytanács.

telefonos segédletének módosítását (Bírsághozfoglalás 45-46. pont), amely eredményeképpen a bírság kalkulált alapösszege [üzleti titok] Ft.⁷⁵

163. Az alapösszeg kiszámítását követően kerülhet sor a jogsértés esetleges ismétlődésének, a jogsértéssel elért előnynek, az elrettentő hatásnak és a Tpv. 78. §-ában meghatározott bírság maximumának figyelembe vételére. Az eljárás alá vonttal szemben a Versenytanács korábban két alkalmossal állapított meg fogyasztóvédelmi jellegű ügyben jogsértést, figyelemmel a vizsgált magatartások (és alkalmazott jogalapok) eltérésének mértékére és az eltelt időre is, az eljáró versenytanács emiatt kb. 40%-os korrekciót (emelést) látott indokoltnak. A DIGI ezzel kapcsolatos észrevételei kapcsán megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy az alkalmazott jogalapok eltérését figyelembe vette a fenti arány meghatározásakor, annak pedig ezen szempont értékelésében nincs szerepe, hogy a DIGI egyébként együttműködő és az ágazati szabályoknak megfelelő magatartást tanúsított (mely szempontokat azonban az eljáró versenytanács a bírságmeghatározás egyéb lépéseiben mérlegelte). A jogsértéssel elért előny miatti korrekció a bírságszámítás kiinduló összege miatt nem indokolt és az eljáró versenytanács az elrettentés miatti korrekciót sem látja jelen esetben indokoltnak. A korrekciókat követően a kalkulált bírság összege [üzleti titok] Ft.⁷⁶
164. A Bírsághozfoglalás V.4. pontja szerint a bírság megállapításának utolsó lépéseként tekintettel kell lenni a Tpv. által meghatározott felső határra, amely szerint a kiszabott bírság összege nem haladhatja meg a jogsértő vállalkozás, illetve, ha az egy vállalkozáscsoport tagja, a vállalkozás határozatban azonosított vállalkozáscsoportja által a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének a 10%-át, jelen esetben a kalkulált összeg lényegesen alacsonyabb a törvényi maximumnál.
165. Az eljárás alá vont az eljárás versenytanácsi szakaszában feltétel nélkül beismerte a jogsértést és lemondott a jogorvoslati jogáról. Az eljáró versenytanács a jogsértés elismerését a maximálisan adható 30% helyett 25%-os bírságcsökkentő tényezőként vette figyelembe mivel arra az eljárás legvégén került sor, így az ehhez kapcsolódó hatósági idő- és erőforrás-megtakarítás már mérsékeltebb volt. A jogorvoslatról való önkéntes lemondás jelen ügyben a beismeréshez képest további hozzáadott értéket képviselt az eljárás szempontjából, mivel felgyorsította a döntéshozatalt és az esetleges bírósági szakaszt (annak idő- és erőforrás-igényét) teszi elkerülhetővé. Mindezen egyéb együttműködésnek minősülő körülményeket az eljáró versenytanács a Bírsághozfoglalás 88. pontjának megfelelően további jelentős mértékű (együttesen 45%-os) bírságcsökkentéssel értékelte, amelyek eredményeképpen a bírság összege [üzleti titok] Ft-ra⁷⁷ csökkent.
166. Az eljárás alá vont a fentiekén túl a határozat mellékletében található tartalommal bírságcsökkentési célú vállalatot tett, amelyet az eljáró versenytanács a Tpv. 78. § (3) bekezdése és a Bírsághozfoglalás VI. *A vállalkozás együttműködésének figyelembevétele* című részében rögzített keretek között, az alábbiak szerint mérlegelt.
167. Az eljáró versenytanács a Bírsághozfoglalás 71-73. pontjai alapján bírságcsökkentő tényezőként figyelembe vette a DIGI által felajánlott tevékenység jótételeit és azt a Tpv. 78.

⁷⁵ Ezen adatot az eljáró versenytanács 168. pont szerinti üzleti titkot képező kompenzációs adat visszafejthetőségének megakadályozása miatt kezelte üzleti titokként

⁷⁶ Ezen adatot az eljáró versenytanács 168. pont szerinti üzleti titkot képező kompenzációs adat visszafejthetőségének megakadályozása miatt kezelte üzleti titokként

⁷⁷ Ezen adatot az eljáró versenytanács 168. pont szerinti üzleti titkot képező kompenzációs adat visszafejthetőségének megakadályozása miatt kezelte üzleti titokként

§-a (3) bekezdése szerinti mérlegelés során bírságcsökkentő tényezőként figyelembe vehető eljárást segítő együttműködő magatartásként, illetve arra tekintettel a Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének i) pontja szerint előírta.

168. Az új előfizetők vonatkozásában ajánlott közvetlen kompenzációt (amely figyelembe vett értéke összesen [üzleti titok] Ft) az eljáró versenytanács teljes egészében levonta a bírság fentiek szerint kalkulált összegéből. Az eljáró versenytanács a bírságmeghatározás során figyelembe vette, hogy a kötelezés keretében majd ténylegesen teljesítésre kerülő kompenzáció teljes összege az előző (2024. december 31-i előfizetői állomány alapján számolt) összegnél valamivel alacsonyabb lehet, mivel e kötelezés azon előfizetőkre vonatkozik, akik a 2022. november 11. és 2022. december 31. napja közötti időszakban első alkalommal kötöttek hűségidős szerződést és a visszatérítés időpontjában is a DIGI előfizetői. Az eljáró versenytanács a visszatérítés automatikus jellege és az eltérés várhatóan nem jelentős mértéke miatt nem látta szükségesnek az utólagos korrekció lehetőségét biztosító feltételes bírságkiszabás alkalmazását.
169. A meglévő előfizetői kör kapcsán a DIGI által jelzett kuponos vállalást az eljáró versenytanács közvetett és részleges tevőleges jóvátételnek értékelte, így annak nem teljes értékét vonta volna le a bírságösszegeből, hanem csak a (várható tényleges igénybevétellel és legalacsonyabb piaci árral számolt) lehetséges reális értékének a kb. 20%-át, ezen tervezett átváltási aránnyal azonban a DIGI a vállalásának ezen részét nem tartotta fenn, így ezt az eljáró versenytanács nem vette figyelembe bírságcsökkentő tényezőként és nem is írta elő.
170. A fenti bírságmeghatározási lépések eredményeképpen az eljáró versenytanács a bírság összegét lefelé kerekítve 111.000.000,-Ft, azaz száztizenegymillió forint összegben határozta meg és ennek befizetésére kötelezte a DIGI-t a határozat rendelkező részében.

VIII.

Egyéb eljárási kérdések

171. Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet, hogy amennyiben az eljárás alá vont vállalkozás (határidőben) nem hajtja végre az előírt intézkedéseket vagy nem igazolja azokat, akkor a Gazdasági Versenyhivatal a rendelkezésére álló információk alapján utóvizsgálatot indíthat vagy elrendelheti a végrehajtást.
172. A Tpvt. 62/C. § (2) bekezdése 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 (illetve a (3) bekezdésre tekintettel meghatározott cselekmény teljesítésére irányuló kötelezettség) teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene.
173. A Tpvt. 77. § (1) bekezdés d) pontja alapján 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, ha az a rendelkezésre álló adatokból nem állapítható meg.

174. 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.
175. A Tpvt. 84/B. § (1) bekezdése értelmében a vizsgáló az eljáró versenytanács 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.
176. 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.
177. 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.
178. A Tpvt. 81/A. § 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. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél – az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével – a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.
179. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 29. § (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. § (1) bekezdése szerint a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan – a Dáptv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon – nyújthat be a bírósághoz.
180. A Dáptv. 19. § (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és az ügyfél jogi képviselője.
181. A Dáptv. 19. § (5) bekezdése szerint, ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen.
182. A Kp. 39. § (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.

183. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.

184. 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 üggyel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.

185. 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, 2025. január 30.

dr. Dudra Attila
előadó versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella
versenytanácsstag

dr. Kőhalmi Attila
versenytanácsstag

Melléklet:

Az eljárás alá vont (az alábbiakban: Társaság) bírságcsökkentési célú, tevőleges jóvátételre vonatkozó vállalása

I. Pénzviszatérítés az Érintett Új Előfizetők részére

A Társaság vállalja mindazon jelenleg is meglévő előfizetőinek a közvetlen pénzügyi kompenzációját, akik a 2022. november 11. és 2022. december 31. napja közötti időszakban („Érintett Időszak”) első alkalommal – új ügyfélként – kötöttek határozott időre szóló (hűségidős) szerződést a Társaságnál (továbbiakban: „Érintett Új Előfizetők”). A Társaság minden Érintett Új Előfizető részére visszatérít (jóváír) egy az Érintett Új Előfizető által igénybe vett csomagtól függő összeget („Pénzviszatérítés”), amely bizonyos esetekben eltérhet a ténylegesen befizetett többletdíjtól, de kizárólag több lehet annál, nem lehet kevesebb az alábbiakban részletezettek szerint.

A Társaság a jelen versenyfelügyeleti eljárást lezáró határozat kézhezvételétől számított 90 napon belül a számlalevél mellékletében – emailben vagy postai úton – értesíti az Érintett Új Előfizetőket a pénzviszatérítésre való jogosultságról és egyidejűleg végrehajtja a pénzviszatérítést akként, hogy az az előfizető adott esedékes számlájában automatikusan jóváírásra kerül. Amennyiben a Pénzviszatérítés magasabb, mint az adott esedékes számla összege, a Pénzviszatérítés fennmaradó összege az azt követő havi számla (számlák) tekintetében kerül érvényesítésre. Arra az esetre, ha az Érintett Új Előfizető előfizetése megszűnik és a Pénzviszatérítés összege magasabb, mint a még általa fizetendő előfizetési díj, a Társaság vállalja, hogy a fennmaradó Pénzviszatérítést jóváírja az Érintett Új Előfizető bankszámláján. A vonatkozó értesítések tartalmazznak egy általános tájékoztatást, amely szerint a hűségidő listaárból nyújtott kedvezményre jogosít, de nem jelenti az előfizetési díj fixálását.

II. Egyéb

A Társaság vállalja, hogy az eljárást lezáró határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül megfelelően közzéteszi honlapján a kötelezettségvállalásának szövegét és fent részletezett előfizetői kompenzáció igénybevételének lehetőségére és menetére vonatkozó információkat.

A Társaság a kompenzációval érintett előfizetőkkel folytatott kommunikációja során hangsúlyozza, hogy a Pénzviszatérítésre a Gazdasági Versenyhivatal versenyfelügyeleti eljárásának és a Társaságnak a versenyfelügyeleti eljárásban való jóhiszemű együttműködésének a következményeként kerül sor. A Társaság felhívja továbbá a fogyasztók figyelmét arra, hogy a jogszabályok és az iparági sztenderdek szerint a hűségvállalással kötött szerződések időtartama alatt az előfizetői díjak változhatnak.

A Társaság vállalja, hogy a Pénzviszatérítés végrehajtásáról – annak teljesülését követően – átfogó jelentést készít, és azt a jelen versenyfelügyeleti eljárást lezáró határozat kézhezvételétől számított 180 napon belül benyújtja a tisztelt Versenytanácsnak. A Társaság jelentése tartalmazni fogja:

- az Érintett Új Előfizetőknek a Pénzviszatérítés tárgyában a számlalevél mellékleteként – emailben vagy postai úton – küldött értesítéseket;
- a Társaság honlapján való közzétételt igazoló dokumentumokat;

- a Pénzvisszatérítés Érintett Új Előfizetők részére történő teljesítését igazoló dokumentációt, amely igazolja azon Érintett Új Előfizetők számát, akik részére a pénzvisszatérítés ténylegesen megtörtént és amely alapján beazonosítható az ezen előfizetőknek összesen kifizetett Pénzvisszatérítés összege.