



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-169/2007/27

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa az **Invitel Távközlési Zrt.** (Budaörs) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indult eljárás során tartott nyilvános tárgyaláson meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

A Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított, amikor

- (i) a 2007 nyári kampányában alkalmazott metró kapaszkodókon elhelyezett hirdetésein és útleveél formátumú direkt marketing levelein nem, illetve nem megfelelő módon adott tájékoztatást arról, hogy a reklámozott áron történő szerződéskötés feltétele a szerződéshez kötődő hűségnyilatkozat, illetve egyes esetekben arról, hogy a reklámozott ár határozott, a hűségnyilatkozati időszaknál rövidebb ideig érvényesül;
- (ii) a 2007. nyarán és őszi-téli kampánya során egyes szórólapjain arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy a „Komfort ADSL 8 M” elnevezésű szélessávú internet hozzáférési szolgáltatást biztosító szolgáltatási csomagjával 8 Mbit/s letöltési sebesség érhető el.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni.

I n d o k o l á s

I.

A tények

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2007. október 24-én versenyfelügyeleti eljárást indított az Invitel Távközlési Zrt. (a továbbiakban: Invitel vagy eljárás alá vont) ellen, mivel észlelte, hogy eljárás alá vont vélelmezhetően a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor különböző ADSL csomagjai tekintetében olyan sávszélesség-értékekkel népszerűsítette szolgáltatásait, amelyek a szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók széles köre számára nem érhetőek el. A vizsgálat kiterjedt az eljárás alá vont 2006. és 2007. évi ADSL csomagokat népszerűsítő teljes kommunikációs tevékenységére.

Az eljárás alá vont vállalkozás

2. Eljárás alá vont fő tevékenysége a távközlés. Az egyéni és üzleti előfizetők részére nyújtott vezetékes távbeszélő, adatátviteli és internet szolgáltatások körében piacvezető pozícióval rendelkezik abban a 9 földrajzi számozási körzetben – Dunaújváros, Esztergom, Gödöllő, Jászberény, Szeged, Szentes, Szigetszentmiklós, Vác és Veszprém –, ahol 2003 előtt koncessziós jogokkal rendelkezett. Az ország fennmaradó 45 primer körzetének mintegy felében nyújt még lakossági hangszolgáltatást az Invitel, továbbá az ország teljes területén biztosít partnerei számára üzleti kommunikációs és internet szolgáltatásokat, valamint társszolgáltatók részére nagykereskedelmi szolgáltatásokat.
3. Eljárás alá vont 2006. évi nettó árbevétele 45.534.977.000 Ft volt.

A vizsgált szolgáltatás jellemzői

4. Az aszimmetrikus digitális előfizetői vonal (ADSL) az ún. DSL technológiák közé tartozik, amelyek lehetővé teszik, hogy a tipikusan a helyi távbeszélő szolgáltató tulajdonában lévő analóg telefonvonal (rézérpár) alkalmassá váljon a digitális jelek átvitelére – azaz gyorsabb adatátvitelre –, így többek között szélessávú internet hozzáférés biztosítására.
5. Az ADSL alapú internet hozzáférési szolgáltatást Magyarországon az internet szolgáltatók (a továbbiakban: ISP) tipikusan oly módon értékesítik a végfogyasztók számára, hogy a távbeszélő-szolgáltatótól vásárolt ADSL szolgáltatást saját internet hozzáférési szolgáltatásukhoz kapcsolják, és így képeznek különböző méretű szélessávú internet szolgáltatási csomagokat.
6. Magyarországon az ADSL technológiával nyújtott szélessávú internet szolgáltatás 2000 nyarán jelent meg. 2004 óta a szélessávú internet szolgáltatás elterjedtségének nagyarányú bővülése figyelhető meg. Míg 2005 januárjában 249.955 ADSL előfizetés volt aktív Magyarországon, 2007 januárjára ez a szám 632.086-ra nőtt (2007 januárjában ezen felül 307.173 kábelmodemes hozzáférést tartottak nyilván). A DSL technológián alapuló internet hozzáférési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások között erős árverseny kezdődött meg. A jellemző kommunikációs gyakorlat általában két tulajdonságot emel ki a szélessávú internet szolgáltatás tekintetében: annak árát és a sávszélességet.

A sávszélesség

7. Az ADSL szolgáltatás tekintetében a sávszélesség az adatátvitel sebességét jelenti, azon lényegében a kommunikációs csatorna információtovábbító képessége értendő. A különböző DSL-szolgáltatások tényleges sebessége több tényezőtől függ, így különösen
 - a vonal műszaki paramétereitől – telefonközponttól való távolság, vonalátmérő, aktív DSL hozzáférések száma stb.;
 - a felhasználó számítógépének és modemének vagy routerének sebességétől, adatátviteli kapacitásától – egyes vírusok, kémszoftverek tovább lassíthatják a számítógép működését;
 - a felhasználó számítógépe és modeme vagy routere közti kapcsolat sebességétől – az Ethernet és WLAN gyorsabb, mint az USB;

- a napszaktól – csúcsidőszakban, mikor sokan interneteznek, a hálózat és az internet terheltsége miatt csökkenhet a sebesség;
 - a meglátogatott weboldalak elérési sebességétől – némelyik weboldalon limitált a hozzáférés sebessége, míg máshol a felhasználók száma hátrányosan befolyásolhatja az oldalak letöltési sebességét.
8. A Nemzeti Hírközlési Hatóság – a GVH által a Vj-127/2007/29. számú versenyfelügyeleti eljárás során beszerzett, így a jelen eljárásban a Versenytanács által hivatalból ismert – tájékoztatása szerint:
- Az internet szolgáltatók csak a saját hálózatukon belül tudják garantálni a sávszélességet, illetve a sebességet, ezért a szolgáltatók által meghirdetett sávszélesség az adott szolgáltató hálózatán a szolgáltató szervere és az előfizetői hozzáférési pont közötti maximálisan elérhető sebességet jelenti, vagyis a sávszélesség értéke az adott előfizető által igénybe vehető sebesség elméleti felső határa. Éppen az internet strukturátlanságából adódóan a szolgáltató csak a saját hálózata vonatkozásában tud felelősséget vállalni a szolgáltatás minőségéért. Ha az előfizető egy a szolgáltató hálózatán kívüli, jelentősen leterhelt szerverről kíván nagymennyiségű adatot letölteni, akkor a szolgáltató felelősségi körén kívül eső okból esetleg csak a sávszélesség töredékéig terjedő letöltési sebességet tud elérni.
 - Az internet rendszeréből, valamint az internet hozzáférés műszaki megvalósításából adódóan az adott sávszélességen a szolgáltató hálózatán belül elérhető le- vagy feltöltési sebesség függ a felhasználás időpontjában a szolgáltatást igénybe vevő felhasználók számától. Éppen a szolgáltatás e sajátossága miatt a szolgáltatók az egyes sávszélességek esetében az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) alapján nem a sávszélességre, hanem a garantált le- és feltöltési sebességre vállalnak célértékeket, melyek csak a sávszélesség adott hányadáig terjednek. A vállalt célérték a szolgáltató saját hálózatára vonatkozik. E garantált értékeknek a hálózat rendes működése közben és kedvezőtlen forgalmi viszonyok között is teljesülniük kell az előfizető hozzáférési pontja és a szolgáltató szervere között.
9. Eljárás alá vont az ADSL le- és feltöltési sebességet hitelesített UTS mérőrendszerrel méri. A vizsgálatok célja a Rendelet előírásai alapján az Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban: ÁSZF) foglalt minőségi célértékeknek való megfelelés ellenőrzése. A vizsgálat során az eljárás alá vont által szolgáltatott – a Vj-169/2007/4. számú ügyirat F mellékletében található, üzleti titoknak minősülő – 2007. november 9-i mérési eredmények tanúsága szerint a 8 Mbit/s csomagok esetén a ténylegesen megvalósuló értékek nem érik el a hirdetett sávszélességet.
10. Eljárás alá vont írásbeli, továbbá a Versenytanács által tartott tárgyalásokon tett nyilatkozataiban – lásd a Vj-169/2007/23. és 24., illetve a Vj-169/2007/25. és 26. számú iratokat – elismerte, hogy a mérési eredmények tanúsága szerint az általa nyújtott szolgáltatás sávszélessége a 8 Mbit/s letöltési sebességet – ugyan megközelítette, de el nem érte.
11. Eljárás alá vont ÁSZF-jének 3.1.4. pontja meghatározza az ADSL internet szolgáltatás igénybevételének korlátait. A hivatkozott pont 5. §-a részletezi, hogy mely körülmények befolyásolhatják a sávszélesség optimális alakulását. Az ÁSZF 5/1. számú melléklete rögzíti az ADSL alapú internet szolgáltatás műszaki feltételrendszerét:

„A szolgáltatás nyújtásához használt átviteltechnikai rendszerben alkalmazott elérési technológia letöltési irányban 8032 kbit/s maximális sebességet, míg feltöltési irányban 864 kbit/s biztosít, amennyiben a vonal paraméterei (hossz, csillapítás, stb.) megfelelőek. A sebesség nagyságát 32 kbit/s lépésekben lehet változtatni. A hozzáféréseken fizikailag elérhető legnagyobb adatátviteli sebesség az előfizetői vonal villamos paramétereinek, ill. a környezeti zavaroktól függvényében változhat. A maximális teljesítőképességet a rendszer 2 km-es szakaszon nyújtja.

A szolgáltatás tényleges sebességét az ügyfél és a Szolgáltató közötti egyedi előfizetői szerződésben rögzíti. A szolgáltatás sebessége nem haladhatja meg az átviteli rendszer által az adott előfizetői vonalon elért legnagyobb sebességet.”

12. Az Invitel egyedi előfizetői szerződéseinek 1. számú függeléké is tartalmaz garantált sebességértékeket, mégpedig az alábbi módon:

A szolgáltató által biztosított maximális vonali sávszélesség-értékekhez az egyes csomagok esetében a következő garantált vonali sávszélesség-értékek tartoznak:

<i>Maximális vonali sávszélesség-értékek Letöltési/feltöltési sebesség</i>	<i>Garantált vonali sávszélesség-értékek Letöltési/feltöltési sebesség</i>
<i>1280/160 kbit/sec</i>	<i>160/64 kbit/sec</i>
<i>4480/256 kbit/sec</i>	<i>256/96 kbit/sec</i>
<i>8096/512 kbit/sec</i>	<i>480/192 kbit/sec</i>
<i>18432/1024 kbit/sec</i>	<i>960/320 kbit/sec</i>

13. Az Invitel az eljárás során beszerzett adatok szerint az alábbi ADSL díjcsomagokat kínálja a fogyasztók számára¹:

Lakossági díjcsomagok

	Díjcsomag elnevezése	Feltöltési sebesség maximum	Letöltési sebesség maximum	Hűségnyilatkozat	Megjegyzés
1.	Sprinternet alapsomag	96 Kbit/s	512 Kbit/s	1 éves, 2 éves	A Sprinternet alapsomag értékesítése 2003. március 27-ével megszűnt, ám a fennálló szerződések feltételei továbbra is változatlanok.
2.	ADSL 1M	128 Kbit/s	1280 Kbit/s	1 éves, 2 éves	
3.	ADSL 1M – 1 GB	128 Kbit/s	1280 Kbit/s	1 éves, 2 éves	A csomag 1 Gigabyte-os letöltési korlátot is tartalmaz.
4.	P-ADSL	128 Kbit/s	1280 Kbit/s	1 éves, 2 éves	
5.	ADSL 4 M	256 Kbit/s	4480 Kbit/s	1 éves, 2 éves	
6.	ADSL 8 M	512 Kbit/s	8096 Kbit/s	1 éves, 2 éves	
7.	Next ADSL 1M	128 Kbit/s	1024 Kbit/s	1 éves, 2 éves	A „Next” fantázianevű csomagok az előfizetői hurok teljes vagy részleges átengedésével nyújtott ADSL csomagok.

¹ Ld. Vj-169/2007/9. számú irat.

Üzleti díjcsomagok

	Díjcsomag elnevezése	Feltöltési sebesség maximum	Letöltési sebesség maximum	Hűségnyilatkozat	Megjegyzés
1.	P-Üzleti ADSL	128 Kbit/s	1280 Kbit/s	1 éves, 2 éves	
2.	OfficeNet ADSL 1M	128 Kbit/s	1280 Kbit/s	1 éves, 2 éves	
3.	OfficeNet ADSL 4M	256 Kbit/s	4480 Kbit/s	1 éves, 2 éves	
4.	OfficeNet ADSL 8M	512 Kbit/s	8096 Kbit/s	1 éves, 2 éves	
5.	OfficeNext ADSL 1M	128 Kbit/s	1024 Kbit/s	1 éves, 2 éves	A „Next” fantázianeveű csomagok az előfizetői hurok teljes vagy részleges átengedésével nyújtott ADSL csomagok.
6.	OfficeNext ADSL 4M	256 Kbit/s	4480 Kbit/s	1 éves, 2 éves	
7.	OfficeNext ADSL 8M	512 Kbit/s	8096 Kbit/s	1 éves, 2 éves	
8.	OfficeNext Prémium ADSL 4M	256 Kbit/s	4480 Kbit/s	1 éves, 2 éves	
9.	OfficeNext Prémium ADSL 8M	512 Kbit/s	8096 Kbit/s	1 éves, 2 éves	
10.	OfficeNext Prémium ADSL 18M	1024 Kbit/s	18432 Kbit/s	1 éves, 2 éves	

A hűségnyilatkozat

14. Eljárás alá vont internet szolgáltatásra vonatkozó az eljárás során beszerzett ÁSZF-jének 14.2.2. pontjának (8) bekezdése a következők szerint tartalmazza a hűségnyilatkozat fogalmát. „A kereskedelmi díjcsomagok Előfizetői (amennyiben és amilyen módon erről a Díjszabás rendelkezik) a díjcsomagban igénybe vett kedvezmények ellentételeként kötelezettséget vállalhatnak arra, hogy az előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó jogviszonyukat a díjcsomag szerinti számlázás kezdő hónapjától számított meghatározott ideig fenntartják, és Szolgáltatónak sem szolgáltatnak okot a jogviszony felmondására (hűségnyilatkozat). Amennyiben e kötelezettségnek nem tesznek eleget, kötbérfizetési kötelezettségük áll fenn az ÁSZF 8. pontja szerint.”.
15. A hűségnyilatkozat időtartamát, illetve az ilyen feltételekkel kötött szerződés megszüntetésének feltételeit minden esetben az egyedi előfizetői szerződés, illetve annak az akciós feltételeket tartalmazó függeléke rögzíti. Amelyek szerint az akcióban való részvételhez legalább 12 hónapos időtartamra kell szerződni. A hűségnyilatkozattal kötött előfizetői szerződés – az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény határozatlan idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó 134. §-ának (1) bekezdése alapján – indokolás nélkül 8 napos felmondási határidővel megszüntethető. Az Előfizető ilyenkor, illetve ha a Szolgáltatónak a felmondásra okot ad, kötbér címén köteles haladéktalanul egy összegben megfizetni a szerződés felmondásától a kötelezettségvállalás lejártáig terjedő időszakra vonatkozó havidíjakkal megegyező nagyságú összeget.

16. Eljárás alá vont ügyfeleinek közel 100%-a hűségnyilatkozat egyidejű vállalása mellett köt előfizetői szerződést az ADSL internet szolgáltatás igénybevételére. Hűségrszerződés nélkül is lehetőség van határozatlan időtartamú kedvezményes ADSL internet-csomag igénybevételére az alábbi feltételekkel:

Maximális letöltési sebesség	1280 kbit/s
Maximális letöltési sebesség	128 kbit/s
Egyszeri díj	12990 Ft
Havidíj	7990 Ft

A vizsgált tájékoztatás

17. Eljárás alá vont a vizsgált időszakban folyamatosan népszerűsítette különböző szélessávú internet szolgáltatásait. A vizsgált tájékoztatások jellemzően a szolgáltatás két fő tulajdonságát emelték ki: a hozzáférés árát és a sáv szélességet.

A szolgáltatás árára vonatkozó tájékoztatás

18. A vizsgálat során beszerzett kommunikációs anyagok tanúsága – amelyek szöveges összefoglalását a Vj-169/2007/12. számon iktatott vizsgálati jelentés 2. melléklete tartalmazza – alapján az egyes reklámok megkülönböztethetőek aszerint, hogy a szolgáltatás állandó havidíjára vonatkozóan tartalmaz-e üzenetet vagy sem.
19. Az eljárás alá vont 2006. évi kommunikációs anyagoknak egyike sem tartalmazott olyan részeket, amely a szolgáltatás állandó havi díját megjelenítette volna. Ezen kampányok során az Invitel vagy csupán kiemelte, hogy „féláron” érhető el a szolgáltatás – nem megjelenítve a korábbi havidíjat – vagy kiemelte az átmeneti ideig tartó nulla forintos havidíj lehetőségét az „akár 0 Ft-ért” szlogen alkalmazásával. Egyes reklámhordozókon a havidíjra vonatkozóan egyáltalán nem jelent meg utalás.
20. A beszerezett adatok tanúsága szerint hasonló módon járt el az Invitel a 2007. évi audiovizuális reklámjaiban, illetve kül- és beltéri plakátjain és óriásplakátjain.
21. A 2007. évi nyári kampánya során alkalmazott, metró kapaszkodókon látható hirdetések egyik oldalán a „*Miért metrózol, ha repülhetnél is?*” kérdés volt olvasható, alatta a 1288-as telefonszámmal, illetve az Invitel weboldalának elérhetőségével; a másik oldalon pedig az „*ADSL internet egész nyáron fél áron, már 1745 Ft-tól*” szöveg szerepelt. Hűségnyilatkozat aláírásának szükségessége nem volt feltüntetve.
22. Szintén ehhez a reklámkampányhoz kapcsolódott az útleveél formátumú direkt marketinges anyag, amelynek belsejében a következők voltak olvashatók: „*Meghívjuk egy nyaralásra; Igényeljen augusztus 31-ig fél áron, már 1745 forinttól ADSL internetet az Inviteltől, mert új előfizetésével megnyerheti a hetente kisorsolásra kerülő kétszemélyes wellness hétvégék egyikét vagy a fődíjat, egy 500 000 forint értékű utazási utalványt, melyet tetszőleges úticéllra beválthat. Foglalja el helyét az Invitel ADSL előfizetői között, hogy lefoglalhassuk szállását a Hotel Répce Gold****-ban.*”. Egy külön szövegdobozban, pontokba szedve voltak láthatók a következők: „*ADSL internet fél áron, már 1745 Ft-tól; Heti nyeremény: kétszemélyes wellness hétvégék; Fődíj: félmillió forint értékű utazási utalvány.*”. Az apróbetűs rész tartalma szerint pedig „*Részletes információkkal munkatársaink állnak rendelkezésre a 1288-as Infóvonalunkon, vagy keresse fel viszonteladó partnerünket.*”.

A fogyasztók által elérhető sávszélességre vonatkozó tájékoztatás

23. 2007 nyarán a következő főüzenetet tartalmazó szórólapok jelentek meg: „*Kettő-az-egyben lakossági csomagok; Frissítő nyári árak! Internet és telefon együtt!*”² Az első oldalon szerepel még a három lakossági ügyfeleknek ajánlott csomag elnevezése, illetve az azokhoz kapcsolt magyarázat az alábbiak szerint: „*Komfort ADSL 1 M (telefon és ADSL 1 M sebességgel); Komfort ADSL 4 M (telefon és ADSL 4 M sebességgel); Komfort ADSL 8 M (telefon és ADSL 8 M sebességgel)*”. Itt nem történik utalás arra, hogy a megjelölt sebességek maximális értékeket jelölnek. A szórólap hátoldala három lakossági ADSL csomagot népszerűsít, amelyek szintén már nevükben tartalmazzák a maximális sávszélesség értéket. Az egyes csomagok adatai között maximális letöltési/feltöltési adatátviteli sebességként az alábbi adatok szerepelnek:

Csomag neve	Maximális adatátviteli sebesség (letöltés/feltöltés)
Komfort ADSL 1M	1 Mbps/128 kbps
Komfort ADSL 4 M	4 Mbps/256 kbps
Komfort ADSL 8 M	8 Mbps/512 kbps

24. Szintén 2007 nyarán szórólap formájában jelent meg a „*Kifőztünk Önnek egy remek ajánlatot!*” szlogent tartalmazó, lakossági ADSL internet-csomagokat népszerűsítő „*Szereld magad konstrukciós ajánlat*”. Ennek hátlapja már módosított sávszélesség-adatokat tartalmaz az alábbiak szerint:

Csomag neve	Maximális sávszélesség (letöltés/feltöltés)
Forgalom arányos 1 M (1 GB havidíjban foglalt adatforgalommal)	1280/128 kbps
Korlátlan ADSL 1 M	1280/128 kbps
Korlátlan ADSL 4 M	4480/256 kbps
Korlátlan ADSL 8 M	8096/512 kbps

25. A 2007. évi nyári szórólap népszerűsítette a „*Kettő-az-egyben kisüzleti csomagokat*” is, kiemelt üzenetként szerepelt még e reklámhordozón, hogy „*WiFi router a 4 M és 8 M csomagok részeként*”. A hátoldalon a csomagok megjelöléseként egyszerűen 1 M, 4 M és 8 M szerepelt. Az adattábla az ISDN telefonvonalat tartalmazó csomagok esetében feltünteti a maximális adatátviteli sebességeket, amelyek megegyeznek a fenti táblázatban részletezettekkel.
26. A NeoPhone ADSL csomagokat hirdető szórólap lényegében az előbbi pontban leírttal megegyezően tartalmazta a releváns információt. A főüzenet itt az „*Internet alapú telefon és üzleti ADSL együtt!*”.
27. Nagyon hasonló volt az előzőekben ismertetettekhez képest a kisüzleti ADSL csomagokat hirdető szórólap is, amely kiemeli, hogy „*Minden új üzleti ADSL*”

² A szórólap egy másik változata a „*Frissítő nyári akció! ADSL féláron!*” szlogent tartalmazta.

csomaghoz ingyenes belföldi domain szolgáltatás” jár. A sávszélességi adatokat szintén a fenti táblázatban foglaltak szerint tartalmazza a reklámanyag a hátoldalon.

28. A diákoknak szóló kampány szórólapjának hátoldalán adatátviteli sebességként 1280/128 kbps-os érték van megjelölve, itt még a részletes feltételeket tartalmazó táblázat sem utal arra, hogy ez a maximálisan elérhető értéket tartalmazza.
29. 2007. ősz-tél folyamán szintén megjelentek a Kettő-az-egyben lakossági csomagokat hirdető szórólapok, amelyek a lényegi – sávszélességre vonatkozó – információkat a fentiekben leírttal azonosan tartalmazzák. Az eltérés csupán annyi, hogy a Komfort ADSL csomagok mellett megjelentek a Komfort Plusz ADSL csomagok is, amelyek azonban sávszélességben nem térnek el egymástól.
30. Egyes 2007. őszi szórólapok a „*2 hónapig ingyen net PRÓBA-HÓNAPPAL!*” főüzenetet tartalmazták, a sávszélességre vonatkozó adatokat szintén a fentiek szerint tüntették fel. Ugyanígy főüzenettel 1/1-es plakátokat is kihelyeztek, amelyek további üzenetként a következőket tartalmazták: „*Rendelje meg most! A részletekről teljes körű tájékoztatást munkatársunktól kérhet!*”.
31. Szintén lakossági ADSL csomagokat hirdettek azok a szórólapok, amelyek főüzenete az „*Egyedi kedvezményes ADSL ajánlat!*” volt. Ezeknek a hátulján is a fenti táblázatban ismertetett tájékoztatás szerepelt a sávszélességi adatokról.

II.

Az eljárás alá vont előadása

32. A szolgáltatás árával kapcsolatos kommunikáció tekintetében az eljárás alá vont előadta egyrészt, hogy minden olyan kommunikációs eszközön, amelynek információ-áteresztő képessége korlátozott, felhívta a fogyasztók figyelmét arra, hogy a tájékoztatás nem teljeskörű, így ezen reklámok nem lehetnek megtévesztőek.
33. Előadta továbbá eljárás alá vont, hogy – álláspontja szerint a piacon előremutató jelleggel – minden ajánlatához kapcsolódóan alkalmazta a vizsgált időszakban a próbahónap intézményét, amely lehetővé tette a szolgáltatás igénybe vevő fogyasztók számára, hogy egy hónapig kötöttségek – azaz pl. a hűségidőn belüli felmondáshoz kötődő kötbérfizetés – nélkül felmondják szerződésüket. Álláspontja szerint a próbahónap intézménye elvi jelleggel zárja ki a megtévesztés lehetőségét, hiszen a fogyasztó nemcsak, hogy a vásárlás során tájékozódhat a teljeskörű feltételekről, hanem még ki is próbálhatja a szolgáltatást és ezt követően dönthet annak végleges igénybevételéről.
34. A sávszélességgel kapcsolatban eljárás alá vont felhívta a GVH figyelmét arra, hogy az előfizetői hozzáférési ponton túl ténylegesen mért sávszélesség nagysága függ az Invitel érdekkörén kívül álló, a sávszélesség mértékére azonban hatással levő körülményektől. Ilyen például az internet tartalomszolgáltatók által működtetett eszközök átviteli kapacitásainak áteresztő-képessége, mindazon tulajdonságok, melyek a tartalom egyidejű igénybevételi képességét biztosítják. Az előfizető érdekkörébe tartozóan a sávszélességet befolyásolhatják a hardvereszközök – pl. számítógép kapacitása, a modem túl létesített router beállításai, helyi hálózatok beállítása, esetleges megosztása, valamint az egyidejű bejelentkezések száma a helyi hálózatra.
35. Eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy az egyedi előfizetői szerződések 1. számú függeléke külön felhívja az előfizetők figyelmét, hogy a csomagnevekben feltüntetett sávszélességek ún. *vonali sávszélességet* jelentenek, és ennek maximumát tüntetik fel

az egyes tájékoztatásokban. A vonali sávszélesség-értékek az előfizetői hozzáférési pont – azaz a modem – és a szolgáltató ADSL-portja között a hírközlő hálózaton ténylegesen mérhető sebességet írják le. Ez az érték nem egyezik meg az internet forgalom sebességével, ugyanis az interneten mért sebességértékek nem tartalmazzák mindazon címzési, paraméterezési – ún. fejléc információkat, valamint a hibaelhárításhoz szükséges pufferkapacitást, amelyet a vonali sebesség viszont magába foglal. Ennek következtében a ténylegesen mért internet le- és feltöltési sebességek esetében az értékek átlagosan 15-20%-kal kisebb értéket mutatnak.

36. Az eljárás alá vont a Vj-169/2007/23. számon iktatott írásos nyilatkozatában előadta, hogy az ITU/ANSI szabványok alapján a szakirodalom meghatározása szerint „... az ADSL által használt ATM csomagok mérettől függően a feltüntetett sebességeknek körülbelül 87%-át képesek elérni, amit tovább csökkent a DSLAM-tól való távolság is”. A Versenytanács tárgyalásán tett nyilatkozatában – lásd Vj-169/2007/25. – előadta, hogy a fent rögzített 13%-os tartomány a szolgáltatás technikai megvalósítása érdekében szükséges – címzés és egyéb funkciók ellátása érdekében –, így valójában ez a rész is hasznosul a fogyasztók számára. Külön kiemelte továbbá, hogy az ÁSZF-ben foglalt garantált sávszélességgel kapcsolatos mérési eredmények szerint 8 Mbit/s-os csomagjai tekintetében ezen 87%-os sok esetben megközelítette a szolgáltatás.
37. Elismerte ugyanakkor, hogy 8Mbit/s sávszélesség valóban csak elvi határ és azt a mérések szerint nem érte el a szolgáltatása. Előadta, hogy lépéseket tett annak érdekében, hogy a csomagjai sávszélességével kapcsolatos kommunikációját összhangba hozza a Tpvt. előírásaival és a technikai korlátokkal. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a szűk információ-áteresztő képességgel rendelkező reklámhordozókon nem alkalmazza a 8 Mbit/s sávszélességű csomagra vonatkozó kommunikációt. Egyéb kommunikációs eszközein bővíti a sávszélesség értelmezésére vonatkozó tájékoztatást, kifejtve a „hasznos sávszélesség” és az alkalmazási veszteség fogalmait. A Versenytanács tárgyalásán elhangzott nyilatkozata szerint ezen megközelítést már be is építette a 2008. tavaszi kampánytervekbe.

III.

A vizsgálók indítványa

38. A vizsgálati jelentésben foglaltak alapján a vizsgálók indítványozták a magatartás jogsértő jellegének megállapítását a Tpvt. 77. § (1) bekezdésének d) pontja szerint, továbbá bírság kiszabását a Tpvt. 78. § (1) bekezdése szerint.

IV.

Jogi értékelés

Jogszabályi háttér

39. A Tpvt. 8. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. A Tpvt. alkalmazásában fogyasztó: a megrendelő, a vevő és a felhasználó. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja -

tekintetében valótlán tényt vagy valós tényt megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.

40. A Tpv. 9. §-a szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.
41. A következetes bírói és versenytanácsi gyakorlat szerint a fogyasztókhöz eljuttatott információk valóságtartalmát minden esetben a közreadójának kell igazolnia; ez következik a gazdasági reklámtevékenységről szóló 1997. évi LVIII. törvény (a továbbiakban: Grtv.) 17.§-ának (3) bekezdéséből is. A Grtv. 7. § (1) bekezdése szerint tilos közzétenni megtévesztő reklámot.
42. A Tpv. 77. § (1) bekezdésének d) és f) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, illetve megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.

A Versenytanács döntése

43. A Tpv. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartások tilalmazásával a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A fogyasztói döntés szabadsága hozzájárul a verseny hatásosságához. A fogyasztói döntés nem szabad, ha az információkeresési folyamat bármely részét egy vállalkozás tisztességtelenül befolyásolja. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásának a folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására, ezen keresztül pedig a versenytársakra.
44. A fogyasztók felé irányuló minden – reklámként vagy más módon megnyilvánuló – tájékoztatással szemben követelmény, hogy önmagukban hitelesek, igazak és pontosak legyenek.
45. A Tpv. 8.§-ának (1) bekezdése értelmében a Tpv. alkalmazásában fogyasztó: a megrendelő, a vevő és a felhasználó. A fogyasztók között különbség tehető a szerint, hogy a reklámozott termék vonatkozásában a fogyasztó laikus vagy szakértelemmel rendelkező fogyasztónak minősül-e. Ezzel összefüggésben nincs annak jelentősége, hogy a fogyasztó természetes személy-e vagy sem, a megkülönböztetés alapja a szakértelem megléte vagy hiánya. A széles körű reklámtevékenység nem kifejezetten a felhasználók egy olyan szűk, magas fokú szakértelemmel rendelkező körét érte el, akik számára nyilvánvaló volt, hogy a reklámozott sebesség valójában nem érhető el, illetve hogy a reklámozott árak csak hűségnyilatkozat esetén érvényesek. Különösen igaz ez a „*Sosem késő elkezdni!*” főüzenetet közvetítő hirdetésekre, amelyek nyilvánvalóan azokat a fogyasztókat célozták meg, akik nem rendelkeznek még internet hozzáféréssel, azzal kapcsolatban nem is járatosak, így az átlagnál alacsonyabb ismeretszinttel rendelkeznek. Az ilyen, kevésbé tájékozott fogyasztó estében pedig még inkább jelentőséggel bír a megfelelő tájékoztatás.

Az akciós ajánlat hűségnyilatkozathoz kötöttségéről való tájékoztatás

46. A Versenytanács a vizsgált tájékoztatások árral kapcsolatos kommunikációjával összefüggésben vizsgálta meg a hűségnyilatkozatra vonatkozó tájékoztatás megfelelőségét.
47. A versenyjog nem várja el a reklámtól a minden részletre kiterjedő, teljes körű termékleírást. Ugyanakkor, ha egy tájékoztatás megjelenít, kiemel valamely lényeges

körülményt, így különösen egy szolgáltatáscsomag árát, akkor azt pontosan kell tennie, nem elhallgatva a közlés helyes értelmezéséhez szükséges – a kiemelt feltételhez elválaszthatatlanul kapcsolódó – tényeket. A hiányos tájékoztatás ebben az esetben ugyanis adott esetben azt az információs sugallhatja a fogyasztók számára, hogy a felkínált szolgáltatás további feltételektől nem függően, a hirdetésben szereplő kedvezményes áron érhető el.

48. A jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb mód van a teljes körű valós információk megismerésére, figyelemmel arra, hogy a Tptv. 8.§-ának (1) és (2) bekezdése a tisztességtelen befolyásolásra alkalmas tájékoztatást tilalmazza, továbbá a Grtv. 7. § szerint tilos közzétenni megtévesztő reklámot. E sérelem megvalósulása így a jogsértő információk közreadásával befejeződik. Az utólagos tájékozódás lehetősége befolyásolhatja ugyanakkor a jogsértés súlyosságának megítélését.
49. A Versenytanács következetes gyakorlata szerint a termék lényeges tulajdonságának minősül a hűségnyilatkozattal köthető szerződések esetén az, hogy ha a fogyasztó határozott időre köt szerződést, akkor a meghatározott időtartam lejártá előtt csak kedvezőtlen feltételekkel – kötbér megfizetésével – mondhatja fel szerződést. A határozott időre megkötött szerződés az adott termékről más termékre történő áttérés időbeli korlátja, amely alkalmas a fogyasztó időszakos fogva tartására, nehezítve a versenytársak közötti váltást, s így alkalmazásának nyilvánvalóan lehet piaci hatása. A szerződés határozott időre történő megkötésének vállalása tehát az áru árához szorosan, elválaszthatatlanul kapcsolódó lényeges tulajdonság, hiszen ennek hiányában nem lehetséges a reklámozott áron történő szerződéskötés.
50. A hűségnyilatkozat tényének elhallgatása megtévesztő, hiányos tájékoztatásnak minősül, amikor a reklám üzenete a szolgáltatás havidíjára vonatkozó utalást oly módon tartalmazza, hogy a fogyasztó az ott használt kifejezések alapján arra a következtetésre juthat, mely szerint a kiemelt kedvező tulajdonság tekintetében minden információ a rendelkezésére áll a reklám áttekintése után.
51. A Versenytanács szerint az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított a 2007 nyári kampányában alkalmazott metró kapaszkodókon elhelyezett hirdetéseivel és útleveél formátumú direkt marketing leveleivel, tekintettel arra, hogy az adott reklámhordozókon olyan üzenetet alkalmazott, amelynek áttekintése alapján a fogyasztóban az az érzet alakulhatott ki, hogy a szolgáltatás díjáról teljeskörű információhoz jutott hozzá, ám a szolgáltatás díjához szorosan kapcsolódó hűségnyilatkozatra vonatkozó feltételre nem hívta fel a figyelmet. Az eljárás alá vont ezzel megsértette a Tptv. 8. § (2) bekezdésének a) pontját.
52. A Versenytanács megítélése szerint nem áll fenn a megtévesztés ugyanakkor abban az esetben, ha az adott reklámban foglalt üzenet alapján a mindennapi életben használt kifejezések alapján a fogyasztó még nem juthat arra a következtetésre, hogy teljes képet kapott a reklámból az adott kedvező tulajdonságról (jelen esetben a szolgáltatás havidíjáról). A reklámüzenet ugyanis több esetben is csak a kedvezményre, a szolgáltatás „féláron” való igénybevételére hívja fel a figyelmet, amely nem elegendő információ ahhoz, hogy a fogyasztó a szolgáltatás ára tekintetében által teljesnek hitt képet alakíthasson ki a szolgáltatás áráról.
53. Az előző pontban kiemelt kedvezményhez hasonló módon értékelte a Versenytanács az eljárás alá vont azon reklámjait, amelyben az „akár 0 Ft-ért” szlogennel hirdette a kedvezményes periódust az eljárás alá vont. A Versenytanács kialakított gyakorlata – pl. a Vj-118/2007. számú versenyfelügyeleti eljárás során hozott határozat – szerint ugyan egy induló kedvezményes periódus meghirdetése jogsértő lehet abban az esetben, ha a reklámozó nem hívja fel a figyelmet a kedvezményes feltétel átmeneti jellegére. A jelen esetben ugyanakkor a nulla forintos havidíj az ADSL szolgáltatás

esetében – amelyhez a piaci gyakorlat szerint nem kapcsolódik további, pl. forgalmi díj – önmagában már magában hordozza azt az üzenetet, hogy az ingyenesség csak átmenetileg állhat fenn. A versenytanács megítélése szerint arra a következtésre ugyanis a mindennapi életben használt kifejezések alapján nem juthat a fogyasztó, hogy valamely reklámozott árut teljes egészében ingyenesen vehet igénybe úgy, hogy annak más tekintetben – akár egy csomagban hozzá kapcsolt áru (pl. havidíj és forgalmi díj), akár időben később alkalmazott díjfizetési periódus alkalmazása – ne lenne ellentételezése.

A fogyasztó által elérhető sávszélességről való tájékoztatás

54. Az eljárás alá vont tájékoztatásai információt tartalmaztak az adott termék lényeges tulajdonságáról, a maximálisan elérhető sávszélességről. Egy szélessávú internet csomagnak az ár és a sávszélesség kétségkívül a lényeges tulajdonságai közé tartozik, amelyet önmagában az is igazol, hogy a piaci kommunikációk többsége – és így az eljárás alá vont vizsgálattal érintett reklámjai is – ezt a két körülményt emelik ki. Ez egyben bizonyítja az e tekintetben megtévesztő tájékoztatás fogyasztói döntésbefolyásolásra való alkalmasságát is.
55. Jelen eljárásban a vizsgált reklámok egyértelmű közlést tartalmaztak a le- és feltöltési sebességgel kapcsolatban, amely a fogyasztók felé konkrét ígéretként jelentkezett. Az eljárás alá vont által nyújtott érintett szolgáltatások igénybevétele esetén a sávszélesség felső határa - legalábbis a leggyorsabb, 8 Mbit/s sávszélességű csomagoknál - ugyanakkor csak elméletileg érhető el (a Nemzeti Hírközlési Hatóság szerint egy elméleti ideális esetben képzelhető el, hogy az előfizető a megajánlott sávszélességen vegye igénybe a szolgáltatást). Eljárás alá vontnak a sávszélességről adott tájékoztatásai ugyanakkor azt sugallják, hogy az adott sebesség reálisan elérhető – igaz, nem minden esetben.
56. Eljárás alá vont által az elérhető sávszélességről adott tájékoztatásokban alkalmazott A „maximális” kitételrel kapcsolatban a Versenytanács kiemeli, hogy a „maximális” szó általában valamely optimális, nem szükségszerűen minden esetben bekövetkező lehetőséget fejez ki. Ugyan a „maximális” szó tájékoztatásokban való alkalmazása nem szükségszerűen megvalósuló lehetőséget jelent, azonban a tájékoztatásban megfogalmazott ígéret szempontjából nem egy elméleti, hanem egy reális lehetőséget kell, hogy jelentsen.
57. Jelen esetben ugyanakkor nem nyert bizonyítást, hogy a fogyasztónak reális lehetősége lenne a reklámozott maximális sebességek elérésére. Az Invitel által beküldött adatok alapján 2007-ben nem volt olyan fogyasztó, aki a 8 Mbit/sec sávszélességű csomag maximális értékét elérte volna. Eljárás alá vont így nem tett eleget azon kötelezettségének, hogy bizonyítsa, egyes termékeinek letöltési sebességéről adott tájékoztatásai megfelelnek a valóságnak. Ezzel szemben az Invitel – jelen előzetes álláspont – 43. pontban leírt nyilatkozata szerint az általa reklámozott értékek az ún. vonali sávszélességre utalnak, amely érték azonban nem egyezik meg a fogyasztónál észlelt tényleges internet le- és feltöltési sebességgel. Így – eljárás alá vont saját nyilatkozata szerint is – különböző technikai feltételek miatt a ténylegesen elérhető internet adatátviteli sebesség a reklámozott értéknél minden esetben 15-20 %-kal alacsonyabb. Erről a körülményről az Invitel ÁSZF-je nem, csupán az egyedi előfizetői szerződés függeléke tesz említést.
58. A Versenytanács mindezek következtében a Tpv. 77. § (1) bekezdésének d) pontja alapján megállapította, hogy az eljárás alá vont a rendelkező részben meghatározott magatartása a Tpv. 8. § (2) bekezdésének a) pontjába ütközött.

59. A Versenytanács – a feltárt jogsértés kiterjedtsége, tovább az eljárás alá vont jogsértést elismerő nyilatkozata, tovább együttműködése, a jövőbeni jogsértés kiküszöbölése érdekében tett lépéseire tekintettel – nem tartotta szükségesnek bíróság kiszabását.

V.

Egyéb kérdések

60. A Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a Tpv. 45. §-n, illetékessége a Tpv. 46.§-n alapul. E rendelkezések értelmében a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik a bíróság (86. §) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.
61. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. § biztosítja.

Budapest, 2008. március 17.