



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-170/2007/18.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa az **Interware Internet Szolgáltató Zrt.** (Budapest) ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban - nyilvános tárgyaláson - meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, hogy az Interware Internet Szolgáltató Zrt. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor egyes 2006. évi reklámkampányaiban nem, illetőleg nem észlelhető módon adott tájékoztatást arról, hogy a reklámozott áron történő szerződéskötés feltétele a szerződés hűségnyilatkozattal, határozott időre történő megkötése.

A Versenytanács megállapítja, hogy az Interware Internet Szolgáltató Zrt. 2007/3. és 2007/4. számú kampányaiban tett, „ADSL akár 4-szeres sebességgel”, illetve „Februártól megnövelt sávszélességű ADSL csomagok, hogy még gyorsabban szörfözhesz” állításai nem ütköznek a törvény rendelkezéseibe.

A határozat felülvizsgálatát az Interware Internet Szolgáltató Zrt. a kézhezvételtől számított 30 napon belül kérheti a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó keresettel.

Indokolás

I. A vizsgálat tárgya

- 1) A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2007. október 24-én versenyfelügyeleti eljárást indított az Interware ellen, annak vizsgálata érdekében, hogy a különböző ADSL csomagjait népszerűsítő hirdetésekben feltüntetett sávszélesség valóban elérhető volt-e a fogyasztók széles köre számára, illetve megfelelően tájékoztatta-e eljárás alá vont a fogyasztókat arról, hogy a kedvezményes áron való szerződéskötéshez határozott idejű szerződés, azaz hűségnyilatkozat aláírása szükséges. Az eljárás kiterjedt az Interware teljes 2006. és 2007. évi ADSL csomagokat népszerűsítő kommunikációs tevékenységére.

II. Az eljárás alá vont

- 2) Az Interware főtevékenysége a távközlés, ennek keretén belül egyfelől különböző keskeny- és szélessávú Internet szolgáltatásokat nyújt (lakossági és üzleti ADSL, bérelt vonali és telefonos Internet), valamint domain, webhosting, Internet Media Online és IrodaNet szolgáltatásokat biztosít.
- 3) Az eljárás alá vont 2006. évi nettó árbevétele 1.744.856 ezer Ft¹ volt.

III. Az érintett termékpiac és a vizsgált szolgáltatás jellemzői

- 4) Az aszimmetrikus digitális előfizetői vonal (ADSL) a DSL technológiák egyik fajtája, mely lehetővé teszi, 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) A hazai piacon 2004 óta a szélessávú Internet szolgáltatás elterjedésének nagyarányú bővülése figyelhető meg. 2005 januárjában 249.955 ADSL előfizetés volt aktív Magyarországon, míg 2007 januárjára ez a szám 632.086-ra nőtt, ezen felül további 307.173 kábelmodemes hozzáférést tartottak nyilván; ezen eszközök mellett lehetőség van az Internet szolgáltatás igénybevételére ún. mikrohullámú technológiával is.
- 6) A távközlési piac liberalizációját követően, – tekintettel arra, hogy kisebb vállalkozások a volt inkumbens vezetékes hangszolgáltatók hálózatainak igénybe vételével piacra léphettek – erős árverseny alakult ki az ADSL szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások között. A kommunikációs gyakorlat jellemzően két tulajdonságot emel ki a szélessávú Internet szolgáltatás tekintetében: annak árát és sávszélességét.

IV. Eljárás alá vont vizsgált magatartása

- 7) Az eljárás alá vont a vizsgált időszakban integrált kommunikációs, illetve reklámtevékenységet folytatott ADSL csomagjainak népszerűsítése érdekében. Az alábbiakban kizárólag a versenyjogi szempontból aggályosnak tekinthető tájékoztatások kerülnek ismertetésre².

Hűségnyilatkozat

- 8) Az eljárás alá vont Általános Szerződési Feltételei szerint az ADSL hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre³. A kedvezőbb díjú, határozott idejű szerződéskötés előfeltétele az egy- vagy kétéves hűségnyilatkozat. Az ÁSZF 8.1.2. pontja értelmében „*a határozott időtartamra létrejött Szerződés a határozott időtartam lejártakor újabb 1 éves határozott időtartamra automatikusan, az Előfizető külön értesítése nélkül meghosszabbodik, kivéve ha bármely Fél a határozott időtartam lejártát legalább 30 nappal megelőzően írásban úgy nyilatkozik, hogy a Szerződés hatályának meghosszabbítását nem kívánja.*”.
- 9) A határozott időre kötött szerződés mind rendes, mind rendkívüli felmondással megszüntethető, a rendes felmondás hatályosságának azonban feltétele, hogy az előfizető a határozott időből még hátralévő időre járó díjakat, illetve a kapott kedvezményeket a szolgáltatónak egy összegben megfizesse.

¹ Ld. Vj-170/2007/4. számú ügyirat 20. melléklet.

² Valamennyi kommunikációs eszköz megtekintéséhez ld. Vj/170/2007/4. számú ügyirat 21. CD-melléklete.

³ Ld. ÁSZF 3. számú függeléke.

- 10) Az ÁSZF-ben foglalt rendelkezésekkel ellentétes pontot tartalmaz az egyedi előfizetői szerződés⁴ 4. pontja, mely szerint „Az előfizetői szerződés a határozott időtartam lejártakor automatikusan határozatlan idejű szerződéssé alakul át az Előfizető külön értesítése nélkül.”
- 11) Az Interware hűségnyilatkozattal kapcsolatban közzétett kifogásolt tájékoztatásai vagy egyáltalán nem tüntették fel, vagy a hirdetés fő üzenetétől elszakítva apró betűvel jelenítették meg, hogy a kedvezményes ár, illetve az ingyenesség igénybe vételének feltétele a határozott időre történő szerződéskötés.
- 12) Nem tartalmaznak tájékoztatást a hűségnyilatkozatról a következő kommunikációs eszközök:

Kampány-azonosító	Reklámeszköz	Szlogen	Ár	További információ
2006/7. Interware világbérlet	e-DM levél, eladáshelyi plakát, hetilap	„Internet világbérlet +ingyen repülőjegy”	„Havi 4990 Ft-ért villámgyorsan, szélessávon érheted el az Internetet!”	„Hívd a 1213-at! Barangolj és repülj!” „www.interware.hu/vilagberlet”
2006/9. Privát ADSL	rádió spot (Roxy rádió)	_____	„(...)Az Interware jóvoltából most csupán egy diákbérlet árért – havi nettó 2800 Ft-ért juthatsz minden szempontból korlátlan ADSL-hez!(...)”	„További infók a www.interware.hu weboldalon, vagy hívd a 1213-at!”

- 13) A reklám főüzenetétől elkülönítve, apró betűvel – a hirdetést szemlélő számára nem észlelhető módon – tartalmaztak információt a hűségnyilatkozatról a következők:

Kampány-azonosító	Reklámeszköz	Szlogen	Ár	Hűségnyilatkozat
2006/7. Interware világbérlet	járműreklám	„Internet világbérlet +ingyen repülőjegy”	„Havi 4990 Ft-ért villámgyorsan, szélessávon érheted el az Internetet!”	„Az ár (...) 1 éves határozott idejű szerződés esetén érvényes.”

Sávszélesség

- 14) Az ADSL szolgáltatás tekintetében a sávszélesség az adatátvitel sebességét jelenti, azon lényegében a kommunikációs csatorna információtovábbító képessége értendő. A szolgáltatás fogyasztónál érzékelhető sávszélességét befolyásolhatja a DSL szolgáltatások igénybevételéhez szükséges műszaki eszközök – rézérpár, ADSL modem, esetleg router – adatátviteli kapacitása is.
- 15) Az eljárás alá vont 2007. februárban portfólió tisztításból, illetve sebesség összevonásból eredő felső sebesség értékhatár növelést hajtott végre.
- 16) A sávszélesség vonatkozásában az Interware kommunikációs kampányaiban elsősorban figyelemfelhívó reklámokat alkalmazott, illetve konkrét információt is tartalmazó hirdetéseiben az ADSL szolgáltatás korlátlanságára, kedvező árára helyezte a hangsúlyt; nem jelent meg kifejezetten az elérhető legnagyobb letöltési sebesség. Az eljárás alá vont adatszolgáltatása alapján a vizsgálók az alábbi reklámokban találtak sebességre vonatkozó állítást:

⁴ Ld. 170/2007/4/15-16. számú ügyirat.

Kampány-azonosító	Reklámeszköz	Szlogen	Sáv szélességre utalás
2007/3.	Hetilap, szórólap	„Felejtse el ezt a tempót!”	„ADSL akár 4-szeres sebességgel! Februártól megnövelt sáv szélességű ADSL csomagok, hogy még gyorsabban szörfözhess!”
2007/4.	Hetilap, plakát, szórólap	„Ne kockáztass, ha az internetről van szó!”	„Megnövelt sáv szélességű ADSL csomagok, hogy még gyorsabban szörfözhess!”

V. Az eljárás alá vont előadása

- 17) Az eljárás alá vont szerint az ADSL csomagokat népszerűsítő kommunikációs kampánya során a cél a fogyasztók megfelelő tájékoztatása volt, a vonatkozó jogszabályok betartásával, jóhiszeműen járt el, aminek megfelelően jogsértést – álláspontja szerint - nem követett el. Eddigi kommunikációs gyakorlatának jogsértését vitatva, együttműködésre vonatkozó kötelezettséget vállalt, és a jövőben – a GVH elvárásainak megfelelően - a fogyasztók érdekeinek további védelmében valamennyi marketingkommunikációs eszközében feltünteti az adott előfizetési díj esetében irányadó szerződéses időtartamot.
- 18) Álláspontja szerint az összes lényeges tulajdonság feltüntetése a reklámhordozók túlnyomó részén lehetetlen és szükségtelen. A túlzott mennyiségű adat összezsúfolása egy reklámanyagon diszfunkcionálissá válik, maguk a fogyasztók többsége sem igényli a túlzott mennyiségű információt tartalmazó reklámot. Az érintett marketinganyagok legnagyobb részben olyan kis információáteresztő képességűek voltak, hogy azokon lehetetlen lett volna valamennyi olyan információt feltüntetni, ami a termék igénybevételére vonatkozó majdani előfizetési szerződés részét képezi.
- 19) Nemcsak lehetetlen, hanem szükségtelen is valamennyi fontos információt feltüntetni egy-egy marketingkommunikációs eszközön. Tekintettel arra, hogy konkrét törvényi szabályozás nem rögzíti azokat a „minimál követelményeket”, amelyeknek szerepelniük kell az internetes termékek reklámjában, ezeknek a lényeges információknak a megállapítása a reklámozó belátására van bízva.
- 20) A leglényegesebb információk, amik a fogyasztót ADSL előfizetéssel kapcsolatos döntésében ténylegesen befolyásolják: az ár, a sáv szélesség, valamint az országos lefedettség. A „hűségnyilatkozat” nem tartozik az áru leglényegesebb tulajdonságai közé (azon túl, hogy a szerződés megkötését megelőzően a fogyasztó természetesen e tekintetben teljes körű felvilágosítást kap Szolgáltató ügyfélszolgálatán).
- 21) A határozott idejű szerződés meghosszabbodására vonatkozó rendelkezések azért térnek el az ÁSZF-ben és az egyedi előfizetői szerződésben, mert eljárás alá vont 2008. január 1-jével csatlakozott a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács által a hűségi szerződés egyes feltételeire vonatkozóan kiadott Ajánláshoz. Ezzel az Interware Zrt. kötelezettséget vállalt arra is, hogy amennyiben a határozott idejű szerződés nem kerül felmondásra, úgy az határozatlan időre hosszabbodik meg. Az automatikus szerződés meghosszabbodás ezen esete a fogyasztók számára kedvezőbb. Ezt a

feltételt eljárás alá vont egyedi előfizetői szerződéseiben már alkalmazza, az ÁSZF-ben azonban 2008. április 30-án vezetik majd át.

- 22) Egy esetleges jogsértés megállapítása esetén az alábbi enyhítő körülmények figyelembe vételét kérték:
- A szerződés megkötését megelőzően a fogyasztó számára ismertté válik az akcióban való részvétel összes feltétele, ideértve a szerződés automatikus meghosszabbodását is (utólagos tájékozódás lehetősége), másrészt a fogyasztó az eljárás alá vont internetes honlapján megismerhette a más reklámokból hiányzó akciós feltételt (párhuzamos tájékozódás lehetősége).
 - Eljárás alá vont piaci részesedése alacsonynak tekinthető.
 - Eljárás alá vonttal szemben fogyasztók megtévesztése tárgyában eljárás az eddigiekben még nem indult.

VI. Jogi háttér

- 23) A Tpv. 8. § (1) bekezdése alapján tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. A Tpv. 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 valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.
- 24) 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.
- 25) A Tpv. 77. §-a (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. Ugyanezen jogszabályhely i) pontja alapján a Versenytanács megállapíthatja, hogy a magatartás nem ütközik a törvénybe.
- 26) Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VII. A Versenytanács döntése

Hűségnyilatkozat

- 27) A Versenytanács gyakorlata szerint a reklámnak nem feladata a minden részletre kiterjedő, teljes körű termékleírás. Ugyanakkor, ha egy tájékoztatás megjelenít, kiemel valamely lényeges körülményt, így különösen egy szolgáltatáscsomag díját, akkor azt pontosan kell tennie, nem elhallgatva a közlés helyes értelmezéséhez feltétlen szükséges tényeket.
- 28) A jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb mód van a teljes körű valós információk megismerésére, figyelemmel arra, hogy a Tpv. 8. §-ának (1) és (2) bekezdése a tisztességtelen befolyásolásra alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem megvalósulása pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik.
- 29) Kiemelendő, hogy a termék lényeges tulajdonságának minősül a „hűségnyilatkozattal” köthető szerződések esetén az, hogy ha a fogyasztó határozott időre köt szerződést, akkor a meghatározott időtartam lejárta előtt csak kedvezőtlen feltételekkel mondhatja fel szerződést. A határozott időre megkötött szerződés az adott termékről való (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 lényeges tulajdonsága, hiszen ennek hiányában nem lehetséges a reklámozott áron történő szerződéskötés.
- 30) A Versenytanács a Vj-188/2006. számú eljárásban már világossá tette – akkor a Pannon GSM reklámjai kapcsán – a hűségnyilatkozat elhallgatásának következményeit. A Fővárosi Bíróság e határozatot megerősítő ítéletében (7.K.32.980/2007/3.) rámutatott arra, hogy a csak hűségnyilatkozattal érvényes ár esetén, a hűségnyilatkozat megléte olyan lényeges tulajdonság, amely lehetetlenné teszi az ajánlat valós tartalmának megítélését, az arról való tájékoztatás elmaradása (vagy akár csak mellékes kérdésként való feltüntetése, az árközléstől eltérő hatásosságú kommunikációja) a fogyasztókat súlyosan megtévesztő jogsértő magatartás. Kifejtette továbbá, hogy az ésszerű, tudatos fogyasztónak egyáltalán nem kell azt gondolnia egy „akciós árról”, hogy később csak komolyabb összeg megfizetése esetén tudna kedvezőbb ajánlatú szolgáltatásra váltani. Az átlagos racionális fogyasztó nem tételezi fel külön tájékoztatás hiányában, hogy az „akciós ár” kizárólag és csakis hűségnyilatkozat megtétele esetén lehet érvényes.
- 31) A hűségnyilatkozat tényének elhallgatása így megtévesztő, hiányos tájékoztatásnak minősül, amikor a reklám üzenete tartalmazza a szolgáltatás konkrét díját, vagy éppen annak ingyenességét. Hasonló jogi megítélés alá esik, ha a használt tájékoztatási eszköz jellemzői miatt az apró betűs részben foglalt kiegészítő információ nem válik a fogyasztói üzenet részévé.
- 32) A Versenytanács szerint az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított azon esetekben, amikor a tájékoztatás nem, vagy a fogyasztó által nem észlelhető módon foglalta magában a reklámozott ár hűségnyilatkozathoz való kötöttségét (határozat 15. és 16. pontjai).
- 33) A kifogásolt 2006. évi 7. kampány e-DM levélben, eladáshelyi plakátján és hetilapban megjelenő, illetve a 2006. évi 9. sz. kampány során közzétett rádió spotban konkrét havi díjat tartalmazó üzenet esetében megtévesztő volt a hűségnyilatkozat kötelezettségének mellőzése.

- 34) A részletek megismerése érdekében a honlap, illetve ügyfélszolgálat meglátogatásának lehetőségéről adott tájékoztatás nem volt alkalmas arra, hogy a hiányosság révén valótlanná váló díj ajánlatot megfossza megtévesztő, s így jogsértő jellegétől.
- 35) A 2006/7. sz. kampányban járműveken használt 4990 Ft-os havidíjhoz apró betűs tájékoztatásként ugyan kapcsolódott az 1 éves határozott idejű szerződés feltétele, de tekintettel a kommunikációs eszköz jellegére és a kiegészítő tájékoztatás módjára, az nem válhatott a fogyasztói üzenet részévé.
- 36) Fontosnak tartja megjegyezni a Versenytanács, hogy jelen eljárásban nem értékelte átfogó módon az eljárás alá vont 2006-2007. évi teljes reklámkampányát, a vizsgálat csak a hűségkedvezményel és a sáv szélességgel kapcsolatos tájékoztatásokra korlátozódott.
- 37) Az eljárás alá vont magtartásával megsértette a Tpv. 8. § (1) bekezdés a) pontját.

Sáv szélesség

- 38) A feltárt tényállás alapján a Versenytanács megállapíthatónak tartotta, hogy a sáv szélesség növelésével kapcsolatban a tényállásban idézett, konkrét sebesség számokat nem tartalmazó tájékoztatás a fejlesztésnek köszönhetően valós állítás, mely a fogyasztók megtévesztésére nem alkalmas. Megjegyzendő, hogy ha a szolgáltató a jövőben az egyes csomagok díjaihoz kötődően reklámjaiban sebesség mértékeket is feltüntet, akkor annak minden esetben való megfelelésének bizonyítása (kellő számú mintán végzett, hiteles sebességméréssel) a szolgáltató felelőssége.

VIII. Egyebek

- 39) Tekintettel a megállapított jogsértések tanúsításának rövid időtartamára, a korlátozott hatásosságú kommunikációs eszközök csekély piaci hatására és az érintett kommunikációs költségek mértékére, továbbá az eljárás alá vont vállalkozás együttműködő, jövőbeni piaci magatartásának megváltoztatására készséget mutató hajlandóságára, a Versenytanács nem látta szükségét bírságot kiszabni.
- 40) A Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a Tpv. 45. §-án, illetékessége a Tpv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86. §) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.
- 41) A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2008. április 3.