



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-94/2007/016.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **TELE2 Magyarország Kommunikációs és Szolgáltató Egyszemélyes Kft.** Budapest ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban - tárgyaláson kívül - meghozta az alábbi

végzést

A Versenytanács az eljárást megszünteti.

A jelen végzés ellen a kézhezvételtől számított 8 napon belül az ügyfél a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó, de a Fővárosi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel élhet.

I n d o k o l á s

1. A Gazdasági Versenyhivatal azt követően indított versenyfelügyeleti eljárást a TELE2 Magyarország Kommunikációs és Szolgáltató Egyszemélyes Kft. ellen, hogy felmerült, az eljárás alá vont üzletkötői azt a látszatot keltették, a fogyasztók a Magyar Telekom Nyrt.-vel kötnek szerződést, ezzel valószínűsíthetően megsértetve a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit. A versenyfelügyeleti eljárás a későbbiekben kiterjesztésre került az ügynökök útján értékesített termékek kapcsán az üzletkötői tájékoztatáson túl alkalmazott egyéb kommunikációs eszközökre is.

I.

Az eljárás alá vont, az érintett piac

2. Az eljárás alá vont tulajdonosa a luxemburgi székhelyű TELE2 Europe S.A. Tevékenységi köre kiterjed a távközlésre, továbbá az adatfeldolgozásra, az adatbázis-szolgáltatásra, az on-line kiadásra, az egyéb számítástechnikai tevékenységre, a piac- és közvélemény-kutatásra, hirdetésre, szoftver-kiadásra és egyéb szoftver-szaktanácsadásra, -ellátásra. A 2006. évi nettó árbevétele mintegy 10 milliárd forint volt.

3. A jelen eljárásban érintett termékpiacnak a vezetékes hangszolgáltatás kiskereskedelmi piaca minősül.

4. A hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény lehetővé tette a szolgáltató-választást, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) pedig újraszabályozta a közvetítőválasztást.

A közvetítőválasztás két formája

- a közvetítő-előválasztás és
- a hívásonkénti közvetítőválasztás.

Az Eht. értelmében

- a közvetítő-előválasztás a közvetítőválasztásnak az a módja, amikor az előfizető szerződésben köti ki a közvetítő szolgáltatót és a hívás közvetítőválasztó elötét alkalmazása nélkül lehetséges,
- a hívásonkénti közvetítőválasztás a közvetítőválasztásnak az a módja, amikor az előfizető egy-egy híváshoz a közvetítő szolgáltatót (adott számsor) elötét tárcsázásával – az esetleges előválasztástól is eltérően – határozza meg.

Közvetítőválasztás mindkét formájában a havidíjak és a forgalmi díjak megoszlanak az eredeti szolgáltató és a közvetítésre választott szolgáltató között. A díjak megosztására és a számlázásra, panaszkezelésre vonatkozó felelősségi szabályokat részben a közvetítőválasztásról szóló 73/2004. (IV.15.) Korm. rendelet, részben a szolgáltatók közötti összekapcsolási szerződés tartalmazza.

5. Az eljárás alá vont nem rendelkezik hang továbbítására alkalmas hálózattal. 2005 augusztusáig hívásonkénti előválasztással nyújtott szolgáltatást, ezt követően jelent meg a közvetítő-előválasztással az egyes szolgáltatók területén.

6. A vezetékes hangszolgáltatás piacát 2005-től a közvetítőválasztás lehetőségének megnyílt és az eljárás alá vont piacra lépését követően egyre élesebb verseny, s ezzel egyidejűleg egyre kiélesedő kommunikációs kampányok lebonyolítása jellemezte, amelyet felerősített a vezetékes piac szűkülése.

II.

Az eljárás alá vont, vizsgált magatartása

7. A vezetékes hangszolgáltatókhoz hasonlóan az eljárás alá vont is díjcsomagokat kínál ügyfelei számára. A fogyasztók több díjcsomag közül választhatnak (Standard, Standard Plusz, Extra, Extra Plusz, Extra Maxx, Extra Plusz Monor, Invitáló díjcsomag).

8. A fogyasztókkal megkötött előfizetői szerződés formanyomtatványán (Vj-94/2007/10. 4. számú melléklet) feltüntetésre kerülnek a díjcsomagok, azzal együtt, hogy az adott díjcsomag esetében hívásonkénti közvetítő-előválasztás vagy automatikus közvetítő-előválasztás történik-e.

Az Általános Szerződési Feltételeknek (a továbbiakban: ÁSZF) a fogyasztókkal megkötött előfizetői szerződés hátoldalán elhelyezett kivonata rögzíti, hogy az eljárás alá vont távbeszélő szolgáltatását

- előhívószám tárcsázásával (1502 szolgáltatás) vagy
- automatikus beállítással (előválasztás szolgáltatás)

nyújtja az ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott területen, azzal, hogy

- a 1502 szolgáltatásnál az előfizető a 1502 előválasztó szám segítségével az egyes telefonhívásai esetén helyi, helyközi, belföldi távolsági és nemzetközi, valamint mobil hálózatokra irányuló hívásirányokra választhatja az eljárás alá vont szolgáltatását,
- az előválasztás szolgáltatással a 1502 előhívószám tárcsázása nem szükséges, a szükséges műszaki beállítást követően az előfizetőnek az Általános Szerződési Feltételek szerint választott hívásirányokba indított hívásai automatikusan az eljárás alá vonton keresztül bonyolódnak (meghatározott kivételekkel).

Az ÁSZF kivonata tartalmazza az előfizetői szerződés megkötésére és megszüntetésére vonatkozó szabályokat, tájékoztatást adva az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről szóló 370/2004. (XII. 26.) Korm. rendelet szerinti 8 munkanapon belül történő elállás, illetve a határozatlan időre szóló szerződés fogyasztó részéről történő egyoldalú felmondásának lehetőségéről is.

9. Az eljárás alá vont díjcsomagjait ügynöki értékesítés keretében, két házaló kereskedői partner és telemarketing partnerek útján értékesíti, így a fogyasztók azokról elsősorban az ügynöki tájékoztatás révén szerezhettek információt. Emellett a 2007. évben két alkalommal tett közzé díjcsomagokat népszerűsítő kommunikációs anyagokat.

Az ügynökök által nyújtott tájékoztatás

10. Az eljárás alá vont díjcsomagjairól nyújtott ügynöki tájékoztatás kapcsán kiemelendő,

- az eljárás alá vont nevében és javára eljáró ügynökök és az eljárás alá vont között nem jön létre közvetlen jogviszony, a fogyasztókkal kötött szerződésekre vonatkozó megbízást az ügynök az eljárás alá vont adott értékesítési partnerétől kapja. Az ügynökök kiválasztását, ellenőrzését és esetleges eltávolítását az eljárás alá vont közvetve, az értékesítési partnerrel fennálló szerződés alapján tudja befolyásolni,
- az eljárás alá vont az értékesítési partnerekkel kötött szerződésekben kifejezetten kiköti az ügynökök ellenőrzésének lehetőségét. Ezen mechanizmusok mellett jól jelzik az esetleges hiányosságokat az ügyfélszolgálatra beérkező fogyasztói panaszok, valamint az esetleges versenytársi jelzések is,
- az eljárás alá vont értékesítési partnerei minden, az eljárás alá vont termékeivel kapcsolatos információt megkapnak egyrészt az ÁSZF, másrészt egyéb segédanyagok segítségével,
- egy-egy értékesítési partnerrel kötött szerződés esetén az eljárás alá vont tréninget (ún. „train the trainer” program) szervez a partner munkatársai részére. A tréningek a távközlési piacról, az eljárás alá vontról és termékeiről, valamint a versenytársakról és azok termékeiről adnak információt az értékesítési partnerek számára. Az értékesítési partnerek tréningen részt vett munkatársai ezután az eljárás alá vonttal kötött szerződés alapján kötelesek arra, hogy a megtartott tréning alapján hasonló tréningeket tartsanak az ügynököknek. Minden egyes ügynök részt vesz tréningen az értékesítés megkezdése előtt,
- az eljárás alá vont állítja össze az ún. „train the trainer” anyagokat, s ezzel azonos tartalmúak a tréning anyagok is,
- a házaló kereskedők (ügynökök) a fogyasztó rendelkezésére bocsátják a szerződést az ÁSZF kivonatával, valamint a termék rövid leírását és díjait tartalmazó szórólapokat. A megkötött szerződés egy példánya és a tájékoztató szórólap szerződéskötés esetén az ügyfélnél marad. A fogyasztó 8 napon belül elállhat a szerződéstől.

11. Az eljárás alá vont által az ügynököknek nyújtott ismert írásbeli tájékoztatás (Vj-94/2007/2. számú irat 5. számú melléklete) egyebek között az alábbiakat tartalmazza:

- nincs külön havi előfizetési díj, illetve a fogyasztót terhelő havi kiadások áttekintése során külön szerepel az elsődleges szolgáltatónak fizetendő havi előfizetési díj, amelyet továbbra is fizetni kell,
- az egyes díjcsomagokat, illetve a teljes vagy részleges előválasztást mely másik szolgáltatónál meglévő díjcsomagjához ajánlja az eljárás alá vont,

- mely másik szolgáltatónál meglévő díjcsomag esetén nem vehető igénybe az eljárás alá vont adott díjcsomagja,
- a Standard Plusz díjcsomag esetében ha a fogyasztó a 12 hónap letelte előtt felmondja szerződést, ki kell fizetnie a technikai díjat.

12. Az előfizető által aláírt, közelebbről nem ismert időponttól és körben alkalmazott nyilatkozási formanyomtatványban (Vj-94/2007/10. 1. számú melléklet) az előfizető egyebek között rögzíti,

- „saját elhatározásomból előfizetői szerződést kötök a TELE2 Magyarország Kommunikációs és Szolgáltató Egyszemélyes Kft.-vel (mely nem azonos a Magyar Telekom Rt.-vel, ismertebb nevén T-Com Rt.-vel, illetve korábbi nevén Matáv Rt.-vel, valamint az Invitel, Monortel és Pantel Kft.-vel);
- elolvastam, megértettem és elfogadtam az előfizetői szerződés minden feltételét és rendelkezését, minden hozzátartozó melléklettel együtt;
- megértettem a szolgáltatási csomaggal kapcsolatos minden feltételt és rendelkezést, különösen a hűségidőre, a díjakra és az azokkal kapcsolatos feltételekre, hatályba lépésre és a felmondási rendelkezésekre vonatkozó rendelkezéseket;
- tisztában vagyok vele, hogy az előfizetői szerződésben általam megjelölt hívásirányokban a vezetékes telefonról kezdeményezett hívásaim az előfizetői szerződésben feltüntetett és általam megismert tarifákon és feltételek mellett a TELE2 Magyarország Kommunikációs és Szolgáltató Egyszemélyes Kft.-n kerülnek végződtetésre;
- elfogadom, hogy a T-Com felező díjcsomag előfizetői díj lebeszélhető forgalmát a T-Com előhívószámmal tudom igénybe venni;
- megértettem, hogy a jövőben két számlát fogok kapni: egyet a Magyar Telekom Rt.-től, mely jelenlegi szolgáltatóm által számlázott előfizetési díjat, valamint mindazon hívásirányokba kezdeményezett forgalmamat tartalmazza, melyet a TELE2 Magyarország Kommunikációs és Szolgáltató Egyszemélyes Kft.-vel megkötött előfizetői szerződésben nem jelöltem meg, és egyet a TELE2 Magyarország Kommunikációs és Szolgáltató Egyszemélyes Kft.-től, mely kizárólag csak az általam megjelölt hívásirányokban kezdeményezett forgalmamat tartalmazza;
- tisztában vagyok vele, hogy az általam aláírt előfizetői szerződéstől a szolgáltatás aktiválásáról tájékoztató szolgáltatói telefonhívás napjától számított 8 munkanapon belül mindenféle indoklás és jogkövetkezmény nélkül elállhatok.”

A fogyasztóknak a telemarketing keretében nyújtott tájékoztatás

13. A telemarketing kapcsán kiemelő,

- a fogyasztó szóban köt szerződést valamely szolgáltatás igénybevételére,
- a telemarketing partnerek számára az eljárás alá vont egy ún. scriptet készít, amely tartalmazza az értékesítésre irányuló beszélgetés vázlatát. Ezek a leírások azonban

nem teljesek, hiszen nem aktualizálhatóak folyamatosan, azonban időszakonként az eljárás alá vont felújítja ezek tartalmát. Az aktuális tudnivalók az ÁSZF és a partnerek részére folyamatosan megküldött összehasonlító táblázatokról érhetőek el,

- az ellenőrzés szoros, hiszen a beszélgetések felvételre kerülnek,
- az eljárás alá vont az ún. verifikációs hívás segítségével a telemarketing partnerek értékesítéseit rendszeresen utólag is vizsgálja.

14. Az eljárás alá vont által az ügynököknek nyújtott írásbeli tájékoztatásokat a Vj-94/2007/10. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

A telefonon elhangzó tájékoztatások alapját képező (az új és a már meglévő ügyfelekhez értelemszerűen eltérő módon szóló) ún. script-ek egyebek között kitérnek arra, hogy

- lehetőség van olyan díjcsomag választására, amikor nem szükséges beütni az előhívószámot, az automatikusan, központilag lesz beállítva,
- az automatikus beállítással történő előválasztás szolgáltatást milyen meglévő, másik szolgáltató által nyújtott díjcsomag esetén nem ajánlja az eljárás alá vont, illetve mikor ajánlja a részleges beállítást,
- a 12 hónapra szóló hűség szerződés esetében az esetleges felmondásnak milyen következményei vannak.

15. A telefonon keresztül megkötött szerződések létrejöttét követően a fogyasztó egy ún. üdvözlő csomagot kap (Vj-94/2007/10. 7. számú melléklet), amely egyebek között tartalmazza

- az ÁSZF kivonatát (lásd a végzés 8. pontját),
- egy szórólapot, amely tájékoztatást ad az eljárás alá vont szolgáltatásának használatáról, illetőleg a 1502 kód központilag történő beállításának lehetőségéről, az eljárás alá vont által alkalmazott percdíjakról.

A 2007. március 10-11-én elhangzott rádióreklámok

16. A 2007. március 10-én és 11-én egy kereskedelmi rádióban elhangzott reklám az alábbiakról tájékoztatta a fogyasztókat:

„2007. március 11-e – a hosszú beszélgetések vasárnapja. Ezen a napon minden belföldi vezetékes számot 0 Ft-os percdíjjal, mindössze a kapcsolási díjért hívhat. Díjcsomagjainak egyéb feltételei és kedvezményei nem változnak. További információkért keresse fel a www.tele2.hu weboldalt, vagy hívja ügyfélszolgálatunkat a 1202-es számon. Tele2. Telefonáljon kevesebbet.”

A 2007. március 23. és 25. között elhangzott rádióreklámok

17. A 2007. március 23. és 25. között két rádióban elhangzott reklámban az alábbiak voltak hallhatók:

„2007. március 25-e – ismét a hosszú beszélgetések vasárnapja. Ezen a napon minden belföldi vezetékes számot 0 Ft-os percdíjjal, mindössze a kapcsolási díjért hívhat. Díjcsomagjainak egyéb feltételei és kedvezményei nem változnak. További információkért keresse fel a www.tele2.hu weboldalt, vagy hívja ügyfélszolgálatunkat a 1202-es számon. Tele2. Telefonáljon kevesebért.”

A 2007. március 10-én, illetve 11-én a nyomtatott sajtóban közzétett reklámok

18. Az eljárás alá vont 2007. március 10-én, illetve 11-én három lapban a következő reklámot tette közzé:

„Ismét lenulláztuk a percdíjakat!
2007. március 25-én, vasárnap minden belföldi vezetékes számot
NULLA FORINTOS PERCDÍJJAL HÍVHAT A TELE2-VEL!
Bármilyen hosszan is telefonáljon, a hívás csak a kapcsolási díj összegébe kerül.*
Még nem ügyfelünk? Regisztráljon a 1202-n!

[Apró betűvel:]

* A hívásonkénti kapcsolási díjat TELE2 díjcsomagjának megfelelően számlázzuk, díjcsomagjainak egyéb feltételei, kedvezményei és havidíjai nem változnak.

Az akció 2007. március 25-én 0.00 órától 24.00 óráig tart. További részletekért keresse fel honlapunkat vagy hívja ingyenes ügyfélszolgálati számunkat!

Tele2. Telefonáljon kevesebért.”

A 2007. március 23. és 25. között a nyomtatott sajtóban közzétett reklámok

19. Az eljárás alá vont 2007. március 23. és 25. között két újságban az alábbi reklámot tette közzé:

„Ismét lenulláztuk a percdíjakat!
2007. március 25-én, vasárnap minden belföldi vezetékes számot
NULLA FORINTOS PERCDÍJJAL HÍVHAT A TELE2-VEL!
Bármilyen hosszan is telefonáljon, a hívás csak a kapcsolási díj összegébe kerül.*
Még nem ügyfelünk? Regisztráljon a 1202-n!

[Apró betűvel:]

* A hívásonkénti kapcsolási díjat TELE2 díjcsomagjának megfelelően számlázzuk, díjcsomagjainak egyéb feltételei, kedvezményei és havidíjai nem változnak.

Az akció 2007. március 25-én 0.00 órától 24.00 óráig tart. További részletekért keresse fel honlapunkat vagy hívja ingyenes ügyfélszolgálati számunkat!

Tele2. Telefonáljon kevesebért.”

III.

A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség tájékoztatása

20. A versenyfelügyeleti eljárás során megkeresett Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség tájékoztatása szerint az eljárás alá vonttal szemben az alábbi tárgyú fogyasztói panaszok érkeztek be hozzá:

- a fogyasztónak nincs tudomása arról, hogy közte és a szolgáltató között szerződéses jogviszony jön létre, amely a telefonon történő szerződéskötés, az ún. hangszerződés alkalmával merül fel. A fogyasztók nem kívántak szerződést kötni, ezért állításuk szerint a szolgáltató ajánlatát nem fogadták el, ennek ellenére az eljárás alá vont a szerződést létrejöttnek tekinti, amelyről a fogyasztók a hozzáférést biztosító szolgáltatók leveléből, illetve a számlákból értesülnek,
- a szolgáltató üzletkötői nem az előfizetővel kötnek szerződést, hanem egy hozzátartozóval ismertetik a szerződéses ajánlat lényegét, s ők fogadják el az ajánlatot,
- az ügynökök által nyújtott tájékoztatás tartalma nem egyezik meg a szerződésben foglaltakkal, amely probléma elsősorban a hűségnyilatkozatos kötelezettségvállalással kapcsolatban merül fel, amikor a szolgáltató nem nyújt olyan tájékoztatást, amely alapján a fogyasztó tisztába kerülhet azzal, hogy a szerződése határozott vagy határozatlan időtartamra szól, de hűségnyilatkozatos kötelezettségvállalással, illetve annak fogyasztó részéről történő megszüntetése esetén jelentős többletkiadásokkal kell számolnia,
- a szolgáltató figyelmen kívül hagyja a fogyasztó szerződéses jogviszony megszüntetésére irányuló nyilatkozatát, illetve a fogyasztó nem tudja érvényesíteni nyolc munkanapon belül az elállási jogát,
- a szolgáltató a szerződés megkötésénél a hívásonkénti közvetítőválasztásról ad tájékoztatást, míg a megkötött szerződés a közvetítő előválasztás szolgáltatásra vonatkozik.

IV.

A vizsgálati jelentés

21. A vizsgálati jelentés szerint

- az eljárás alá vont által a 2007. évben közzétett, jelen eljárásban vizsgált kommunikációs anyagok nem voltak alkalmasak a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolására,
- az eljárás alá vont az ügynöki értékesítést végző vállalkozások számára megfelelő tájékoztatást nyújtott a közvetítőválasztás tekintetében. Az általa alkalmazott prezentációs anyagok a díjcsomagok lényeges tulajdonságait kimerítően taglalják. Az eljárás alá vont az ellenőrzések kialakításával, a jutalékrendszer összeállításával és az értékesítési partnerek folyamatos tájékoztatásával minden olyan elemet igyekezett a rendszerbe beépíteni, ami a hibák számát csökkentheti.

22. A vizsgálók annak megállapítását indítványozták, hogy az eljárás alá vont magatartása nem volt alkalmas a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására.

V.

Az eljárás alá vont előadása

23. Az eljárás alá vont előadta,

- a lehető legmondosabban lefolytatott tanfolyamok sem küszöbölik ki az emberi tényezőt, amely abból fakad, hogy egyes ügynökök a könnyebb értékesítés és a nagyobb jövedelem reményében akár szándékosan nem tartják be az eljárás alá vont vagy a szerződéses partnere által meghatározott szabályokat. Esetükben az eljárás alá vont csak a szankcionálás eszközével tud élni (egy esetben – tekintettel arra, hogy bebizonyosodott, egyes ügynökök szándékosan tévesztettek meg fogyasztókat – intézkedett az ügynökök elbocsáttatásáról, valamint fokozottabb ellenőrzésre kérte a szerződéses partnert),
- a jogalkotó pontosan a hanyagul eljáró ügynökök magatartására és a teljesen soha ki nem kiküszöbölhető visszaélésszerű esetek megfékezésére tekintettel követeli meg a 8 munkanapos elállási idő betartását,
- azon általános szemponton túl, hogy minden szolgáltató vállalkozás számára elsődleges fontosságú a fogyasztók bizalmának megszerzése és megtartása, az ügynöki jutalék-rendszer is úgy került kialakításra, hogy ösztönözzék a szabályos szerződéskötést (a jutalék egy része csak akkor kerül az ügynök részére átadásra, amikor a fogyasztó már egy hosszabb idő óta az eljárás alá vont előfizetője),
- mindent elkövet annak érdekében, hogy a nevében eljáró üzletkötők a fogyasztókat megfelelően tájékoztassák,

- az elmúlt időszakban növekedett a házaló kereskedéssel kapcsolatos panaszok száma, azonban azok aránya alacsony az összes értékesítésen belül,
- minden előfizetői panasz kivizsgálásra kerül, bár az írásbeli szerződések átvizsgálása nagy nehézségekbe ütközik, hiszen a szóbeli tájékoztatás tartalma utólag nem bizonyítható.

24. Az eljárás alá vont kiemelte, nem tévesztette meg a fogyasztókat, még akkor sem, ha egyes üzletkötők esetleg megtévesztő módon vagy egyébként szabálytalanul járnak el, mivel ilyen esetek mögött nem az eljárás alá vont üzletpolitikája áll.

25. Az eljárás alá vont jogsértés hiányában kérte a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését.

VI.

Jogi háttér

26. A Tpvt. 8.§-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni.

A Tpvt. 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.

A Tpvt. 70.§-ának (1) bekezdés alapján a vizsgáló végzéssel vizsgálatot rendel el olyan tevékenység, magatartás vagy állapot észlelése esetén, amely a Tpvt. rendelkezéseit sértheti, feltéve, hogy az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik, és a közérdek védelme az eljárás lefolytatását szükségessé teszi. A végzésben meg kell jelölni azokat a körülményeket és magatartásokat, amelyek miatt az eljárás megindult.

A Tpvt. 72.§-a (1) bekezdésének a) pontja szerint az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentésének kézhezvételét követően az eljárást végzéssel megszünteti, ha a vizsgálat elrendelésére okot adó, a 70.§ (1) bekezdésében meghatározott körülmények nem állnak fenn, továbbá akkor, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény; az eljárást megszüntető végzéssel szemben külön jogorvoslatnak van helye.

A Tpvt. 82.§-ának (1) bekezdése szerint a vizsgálónak, illetve az eljáró versenytanácsnak az eljárás során hozott végzése ellen külön jogorvoslatnak csak akkor van helye, ha azt a Tpvt. megengedi. A jogorvoslati kérelem előterjesztésének a végzésben foglaltak

foganatosítására, az eljárás folytatására – a Tpvt. eltérő rendelkezése hiányában - halasztó hatálya nincs. A jogorvoslati kérelmet az ügyfél, illetve akire nézve a végzés rendelkezést tartalmaz, a végzés közzétételétől számított nyolc napon belül terjesztheti elő.

VII.

A Versenytanács döntése

27. A Tpvt. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartások tilalmazásával a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók versenytársak, illetve termékek közötti választásának a folyamatára.

28. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a nyereség és vagyonszerzés céljából gazdasági tevékenységet folytató vállalkozásnak a magáról vagy termékeinek lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.

29. A fogyasztók megtévesztése a termék bármely lényeges tulajdonsága vonatkozásában megvalósulhat, s nemcsak aktív tényállítással, hanem a termék egyes tulajdonságainak elhallgatásával is, amely azt is eredményezheti, hogy a valós adatokat tartalmazó és a termék előnyös tulajdonságait kiemelő reklám is lehet félrevezető, ha elhallgat olyan adatokat, amely a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlenül szükséges.

30. A jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb a fogyasztóknak módjuk van a teljes körű valós információ megismerésére, a Tpvt. ugyanis a fogyasztók tisztességtelen befolyásolására alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik.

31. A Versenytanács a jelen eljárásban is irányadónak tekinti az Invitel Távközlési Szolgáltató Rt. ellen az ügynöki közreműködéssel végzett ügyfélszerzés során tanúsított magatartás tárgyában lefolytatott, Vj-17/2006. számú ügyben hozott határozatában rögzítetteket, így különösen az alábbi megállapításokat:

- versenyjogi szempontból csak az áru, a szolgáltatás lényeges tulajdonságára vonatkozó, piaci hatást kiváltani képes tájékoztatásoknak van jelentősége. Nemcsak a reklámoknak lehet versenyjogilag vizsgálható tájékoztatástartalma, ahogy az a Gazdasági Versenyhivatal eddigi eljárásaiból ismert. Minden közzététel - egyébkénti rendeltetését nem érintően - hordozhat versenyjogilag értékelhető tartalmat, amennyiben a fogyasztók piaci körébe a fogyasztói döntés meghozatalához rendszeresített tájékoztatást juttat,
- a tájékoztatási eszköztől függetlenül a versenyfelügyeleti eljárás tárgya mindig a piaci magatartás, amelynek minősítése kizárólag a Tpvt.-n alapul [az ÁSZF, a

szerezésminta, a szórólapok mint reklámok (függetlenül az ügynöki terjesztéstől), a tájékoztató levél mint a szerződésbentartás eszköze, az ellenőrző szerepet betöltő verifikációs script, továbbá a fogyasztókkal folytatandó szóbeli beszélgetés tartalmát irányítani hivatott oktatási anyag],

- az ügynökök esetében alkalmazott oktatási anyag tartalma arra mindenképpen alkalmas, hogy a piaci tájékoztatásban észlelt jogsértést alátámassza, akár azért, mert a jogsértő közlések ugyancsak szerepeltek benne, akár azért, mert belőle is hiányoztak azok a közlések, amelyek hiányát az írásbeli piaci tájékoztatásokból a Versenytanács a vállalkozás terhére rója,
- a versenyjogi értékelés során figyelmen kívül maradnak az ügynökök egyedi közlései,
- az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről szóló 370/2004. (XII. 26.) Korm. rendelet szerinti elállási jog gyakorlásának ismerete azért fontos, mert a fogyasztóval kötendő szerződés költségviseléssel járó kikötéseket tartalmaz a fogyasztó terhére (hűségnyilatkozat, havi forgalom, szerződésstartam stb.), amelyek a szerződés felszámolásától visszatartóak. A mellőzhetetlen jogszabályi rendelkezés éppen azt szolgálja, hogy a fogyasztókat megóvja az ellenőrizhetetlen körülmények között, kellő figyelem hiányában kötött szerződésektől, lehetőséget adva, hogy szerződéskötésüket átgondolják. Éppen ezért az elállási jogról való írásbeli tájékoztatás elmulasztásának mint a szerződésbentartás jogellenes eszközének versenyjogi jelentősége van olyan körülmények között, hogy a szolgáltatást kommunikációs problémák, ellentmondások övezik, amelyet tömeges panaszok támasztanak alá, s a közlés elmulasztása hozzájárulhatott ennek a helyzetnek a keletkezéséhez.

32. A Versenytanács az eljárás alá vont vizsgált magatartásának versenyjogi értékelésekor tekintettel volt a Vj-17/2006. számú eljárásban hozott határozatban foglaltakra, fokozott figyelmet fordítva az eljárás alá vont által a fogyasztóknak

- a közvetítőválasztás két formájáról (a közvetítő-előválasztásról és a hívásonkénti közvetítőválasztásról),
- a fogyasztót megillető elállási jogról,
- az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges külön havi díj hiányáról

adott tájékoztatásokra.

33. A Versenytanács egyetértett a vizsgálók azon megállapításával, hogy a vizsgált reklámok (16-19. pont) nem voltak alkalmasak a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására, ugyanakkor a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez, illetve a Gazdasági Versenyhivatalhoz beérkezett fogyasztói panaszokból megállapíthatóan a jelen eljárás fő tárgyában, az ügynöki közreműködéssel végzett ügyfélszerzés során tanúsított magatartás kapcsán egyes esetekben nem zárható ki, hogy a fogyasztó részére nyújtott tájékoztatás nem volt

megfelelő, ugyanakkor nem ismert, hogy a panaszok háttérében egyedi, versenyjogilag nem értékelhető, az ügynökök által tanúsított magatartás áll-e vagy az eljárás alá vont versenyjogilag releváns magatartása. Ennek feltárásához további eljárási cselekmények lefolytatására, újabb bizonyítékok beszerzésére lenne szükség [így különösen a fogyasztóknak nyújtott (nem egyedi) szóbeli tájékoztatások tartalmának részletes megismerése mindenekelőtt a fogyasztók tanúkénti meghallgatása által, ezek összevetése az eljárás alá vont által nyújtott ismert és esetleges további írásbeli és szóbeli tájékoztatásokkal], azonban a Versenytanács megítélése szerint az eljárás folytatásától nem várható olyan eredmény, amely alapján kétséget kizáróan megállapítható lenne, hogy az eljárás alá vont a Tpv-t.-be ütköző magatartást tanúsított-e. Az sem mellőzhető körülmény, hogy a Versenytanács elé tárt iratokból megállapíthatóan az előfizető által aláírt nyilatkozási formanyomtatvány külön kitér az eljárás megindítására okot adó kérdésre, rögzítve, hogy a TELE2 Magyarország Kommunikációs és Szolgáltató Egyszemélyes Kft. „nem azonos a Magyar Telekom Rt.-vel, ismertebb nevén T-Com Rt.-vel, illetve korábbi nevén Matáv Rt.-vel, valamint az Invitel, Monortel és Pantel Kft.-vel” (mindazonáltal ezen formanyomtatvány alkalmazási köre és az alkalmazás időpontja nem ismert pontosan, amelynek tisztázása szintén további eljárási cselekményeket tenne szükségessé).

34. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács a Tpv-t. 72.§-a (1) bekezdésének a) pontja alapján az eljárást megszüntette.

35. A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpv-t. 82.§-a biztosítja.

Budapest, 2007. szeptember 11.