



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj/093-034/2011.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. E. M. vezető jogtanácsos, jogi igazgató, valamint dr. G. P. jogtanácsos által képviselt **Telenor Magyarország Zrt.** (Törökbálint) és a Varga János Tamás és Társai Ügyvédi Iroda által képviselt **ING Biztosító Zrt.** (Budapest) eljárás alá vont vállalkozások ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult eljárásban megtartott nyilvános tárgyalást követően meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Telenor Magyarország Zrt. és az ING Biztosító Zrt. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor 2010 áprilisa és 2011. november 29. között elhallgatták, hogy az ajándékként felkínált, 120 perc ingyenes beszélgetést tartalmazó SIM kártya esetén a 120 perc ingyenes beszélgetés 12 hónapon át havi 10 perc ingyenes beszélgetést jelent, illetőleg ezen percek csak a Telenor hálózaton belüli hívásokra, valamint hangposta és kék számok hívására használhatók fel.

Az eljáró versenytanács megállapítja továbbá, hogy a Telenor Magyarország Zrt. fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor 2011. március 29. és 2011. november 29. között elhallgatta, hogy a 120 perc ingyenes beszélgetés az előfizetői szerződés 90 napos határozott időtartamának lejártát követően is a fogyasztók rendelkezésére áll.

Az eljáró versenytanács a jelen határozat kézhezvételétől számított 15 nap elteltével megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását, továbbá kötelezi a Telenor Magyarország Zrt.-t 2.000.000 Ft, azaz kettőmillió forint, az ING Biztosító Zrt.-t pedig ugyancsak 2.000.000 Ft, azaz kettőmillió forint összegű versenyfelügyeleti bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára kötelesek megfizetni.

Ha a kötelezett fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság, illetve a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Törvényszéknek címzett, de a Versenytanácsnál benyújtandó vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni. A Fővárosi Törvényszék a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevélben terjesztheti elő.

I n d o k o l á s

I.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2011. november 29-én kelt végzésével¹ annak vizsgálatára indított eljárást, hogy a Telenor Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Telenor) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-ának (1) bekezdésében, illetve 7. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával megsértette-e a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmát, amikor a közte és az ING Biztosító Zrt. (a továbbiakban: ING) között létrejött stratégiai együttműködés keretében a fogyasztóknak felkínált ingyenes 120 perc beszélgetést biztosító ajándék SIM kártyához kapcsolódó szolgáltatás (Praktikum Ász Expressz csomag) lényeges feltételeiről valószínűsíthetően nem nyújtott megfelelő tájékoztatást, így többek között arról, hogy
 - a SIM kártyán elérhető összesen 120 perc beszélgetés 12 hónapon keresztül havi 10 perc, belföldi, hálózaton belüli, hangposta és belföldi kék számok díjmentes hívására vonatkozik,
 - a SIM kártyához mellékelt használati útmutatóban szereplő tájékoztatás ellenére a SIM kártyára vonatkozó szerződés újabb feltöltés hiányában nem csupán 90 napig érvényes.
2. A GVH 2012. január 19-én kelt végzésével² az eljárást kiterjesztette a Telenor és az ING között létrejött stratégiai együttműködés keretében a fogyasztóknak felkínált ingyenes 120 perc beszélgetést biztosító Praktikum Expressz csomaggal elérhető ajándék SIM kártyához kapcsolódó szolgáltatás lényeges feltételeiről nyújtott tájékoztatásokra is, továbbá az eljárásba bevonta az ING-t.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozások

3. A Telenor (Pannon GSM Távközlési Zrt. néven) 1994-ben lépett a magyar piacra. 2012 májusában az aktív kártyák alapján számított mobil hangpiaci részesedése 31,53% volt.³ Tevékenységében a hangalapú szolgáltatások mellett egyre fontosabb szerepet tölt be a mobilinternet. A 2011. évi nettó árbevétele meghaladta a 162 milliárd Ft-ot.⁴ Az elmúlt öt évben több alkalommal került megállapításra, hogy a Telenor fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott (Vj-12/2009., Vj-130/2009.).
4. Az ING a világ egyik legjelentősebb, több mint 40 országban jelen lévő biztosítási, banki, vagyongazdálkodási és nyugdíjszolgáltatásokat nyújtó vállalkozás csoport tagja. Az ING 1991 szeptemberében kezdte meg tevékenységét hazánkban. A magyar életbiztosítási piac meghatározó szereplője, a 2011. évben bruttó biztosítási díjbevétele meghaladta a 75

¹ Vj/093/2011. sz. irat

² Vj/093-007/2011. sz. irat

³ Forrás: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Mobilhang-gyorsjelentés, 2012. május, elérhető: http://nmhh.hu/dokumentum/152003/mobil_hang_gyj_2012_majus.pdf

⁴ Vj/093-024/2011. sz. irat

milliárd Ft-ot.⁵ Az ING ellen a GVH az elmúlt öt évben nem folytatott versenyfelügyeleti eljárást fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat gyanúja tárgyában.

III.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

5. A Telenor és az ING 2010. április 8-án stratégiai együttműködési megállapodást kötött.⁶
6. A megállapodás értelmében a Telenor (illetve az általa igénybe vett alvállalkozó) 2010 áprilisától felhívta azon ügyfeleit, akik előzetesen hozzájárultak az üzletszerzési célú megkeresésekhez, s felajánlotta számukra
 - az ING által nyújtandó, díjmentes és kötelezettségmentes pénzügyi felmérés szolgáltatást, valamint
 - a pénzügyi felmérés igénybevétele esetén biztosítandó ingyenes prepaid (feltöltőkártyás) SIM kártyát.
7. A 2010 áprilisától Budapesten, majd országszerte⁷ folyamatosan megvalósított telefonos megkeresések során közlésre került, hogy az ajánlatnak két eleme van:
 - az egyik egy díjmentes pénzügyi felmérés, ami a gyakorlatban egy körülbelül 60 perces személyes találkozót jelent, melynek során az ING szakemberével számszerűsítik a fogyasztó legfontosabb jövőbeli céljait, áttekintik a jelenlegi pénzügyi helyzetét, és együtt megbeszélik, hogy jó úton jár-e a céljai eléréséhez,
 - a másik része pedig egy ajándék SIM kártya, ami 120 perc ingyenes beszélgetést tartalmaz, amit a személyes találkozón adnak át.

Az ügyfelekkel folytatott telefonbeszélgetés ún. script⁸ anyaga szerint ezzel összefüggésben kiemelésre került, hogy a találkozó a fogyasztóra nézve sem az ING, sem a Telenor felé semmilyen kötelezettséggel nem jár.
8. Amennyiben a fogyasztó a telefonos beszélgetés során kifejezett kérdést fogalmazott meg az ajándék SIM kártyával kapcsolatban, a fentebb említett script szerint az alábbi információk hangzottak el (részben vagy egészben – ez a körülmény az eljárás folyamán nem vált ismertté):
 - „díjmentes prepaid kártya 0 Ft kezdőegyenleggel, 12 hónapon keresztül havonta 10 perc ingyen beszélgetéssel;
 - belföldön kezdeményezett, Telenor hálózatán belüli beszélgetésekre vonatkozik a kedvezmény;
 - a 12 hónap a kártya aktiválásától indul, és nem naptári hónapot jelent (ha pl. május 15-én aktiválja a kártyát, akkor az első 10 perc ingyen beszélgetést június 15-ig tudja felhasználni);
 - a 10-10 percek csak adott hónapon belül használhatóak fel, a fel nem használt percek a következő hónapra nem vihetőek át;

⁵ Vj/093-025/2011. sz. irat

⁶ Vj/093-006/2011. sz. irat 2. sz. melléklete

⁷ Vj/093-013/2011. sz. irat

⁸ Vj/093-013/2011. sz. irat E/1. sz. melléklete

- a kártyát abban az esetben tudjuk átadni, ha személyesen találkozunk, és sor kerül a pénzügyi felmérés elkészítésére”.
9. A telefonon történt előzetes egyeztetés alkalmával a Telenor adatkezelési hozzájáruló nyilatkozatot szerzett be az ING részére azon ügyfeleitől, akik a pénzügyi felmérést és az ingyenes prepaid SIM kártyát igénybe kívánták venni, illetve akik további, direkt marketing célú ING tájékoztatást kértek.
10. Ha az ügyfél az első hívás alkalmával jelezte, hogy igénybe kívánja venni a pénzügyi felmérést, akkor felkereste őt az ING (illetve függő biztosításközvetítője) munkatársa. A pénzügyi felmérés során feltérképezésre kerültek az ügyfél céljai, vagyoni helyzete, valamint megtakarítási és költési szokásai.
11. A személyes találkozó alkalmával a fogyasztók számára
- egy prezentáció⁹ került bemutatásra, amelynek célja a pénzügyi felmérés elkészítésének megalapozása és a Telenor Hipernet csomagjainak népszerűsítése, illetve a szolgáltató más mobil szolgáltatókkal való összehasonlítása volt,
 - átadásra került a SIM kártyát tartalmazó csomag, amely egy használati útmutató¹⁰ elnevezésű dokumentumot tartalmazott.

A megállapodás értelmében az ING köteles volt felhívni az ügyfelek figyelmét arra, hogy a SIM kártya aktiválására, illetve az előfizetői jogviszony létrehozására vonatkozó tájékoztatás az ingyenes prepaid SIM kártya csomagolásában elhelyezett tájékoztatóból (használati útmutatóból) ismerhető meg. A használati útmutató az ingyenes 120 percről, illetve annak felhasználhatóságáról szóló információkat nem tartalmazott.

12. A prepaid előfizetés használatához a SIM kártyát a fogyasztónak a használati útmutatóban írtak szerint aktiválnia kellett, telefonon vagy interneten keresztül. A telefonos aktiválás esetén alkalmazott IVR leirata¹¹ szerint a fogyasztó első lépésben két opció közül választhatott, attól függően, hogy ismeri-e a szóbeli szerződéskötés feltételeit (pl. a szolgáltatás jellemzőit, árát, feltételeit, a barangolási [roaming] díjakat, az elállási jogot, a szerződés legrövidebb időtartamát). Amennyiben úgy nyilatkozott, hogy ismeri, egy rövidebb tájékoztatást követően az ügyintézőhöz kapcsolták, ellenkező esetben az ügyintéző kapcsolása előtt egy hosszabb tájékoztató szöveg hangzott el. Az internetes regisztráció¹² folyamán csak a telefonszámra és az előfizető személyes adataira vonatkozó információk kitöltésére került sor. Az ingyenes 120 percről, illetve annak felhasználhatóságáról sem a telefonos, sem az internetes regisztráció során nem kapott a fogyasztó tájékoztatást.
13. Az aktiválás megtörténtét követően a Telenor az ügyfél részére egy tájékoztató levelet¹³ küldött. A tájékoztató levél az ingyenes 120 percről, illetve annak felhasználhatóságáról szóló információkat nem tartalmazott.
14. A Telenor nyilatkozata¹⁴ szerint az ajándék 10 percek felhasználásáról SMS üzenet értesítés sem az előfizetés aktiválása után, sem pedig a soron következő hónapok kezdetekor nem érkezett az előfizetők részére. Az ügyfelek ugyanakkor egyenlegük

⁹ Vj/093-013/2011. sz. irat E/8. sz. melléklete

¹⁰ Vj/093-004/2011. sz. irat 3. és 4. sz. melléklete

¹¹ Vj/093-004/2011. sz. irat 10. sz. melléklete

¹² Vj/093-004/2011. sz. irat 11. sz. melléklete

¹³ Vj/093-005/2011. sz. irat 8. és 9. sz. melléklete

¹⁴ Vj/093-005/2011. sz. irat

alakulásáról folyamatosan naprakész tájékoztatáshoz juthattak a Telenor internetes oldalán vagy telefonos ügyfélszolgálatán.

15. A fogyasztók 2011. május 17-ig (illetve ezt követően még a kifutó készlet erejéig) Praktikum Expressz csomagban, majd ezt követően (pontosan nem ismert időponttól, valószínűsíthetően 2011 júniusától) Praktikum Ász Expressz csomagban kapták meg a prepaid SIM kártyát.

16. A fogyasztóknak átadott SIM kártyára vonatkozó szerződés időtartama eltérően alakult:

- 2010. április 8. és 2011. március 28. között a szerződés újabb feltöltés hiányában 1 év határozott időre jött létre (Praktikum Expressz csomagban, 1.800 forintos kezdőegyenleggel),
- 2011. március 29-től a szerződés határozott időtartama újabb feltöltés hiányában 90 napra változott (Praktikum Expressz, majd Praktikum Ász Expressz csomagban, mindvégig 400 forintos kezdőegyenleggel).

A szerződéses időszak hosszáról a fogyasztók a SIM kártyával együtt átadott használati útmutatóból (a „Szóbeli szerződéskötéssel [valamint a Telenor Online rendszerein keresztül ráutaló magatartással] keletkező előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos információk” címszó alatt), a telefonos IVR tájékoztatás hosszabb változatából, illetve az aktiválást követően a Telenor által megküldött tájékoztató levélből szerezhettek tudomást.

17. A Telenor nyilatkozata¹⁵ szerint 2011. március 29-től a Praktikum (Ász) Expressz csomagnál ugyan 90 napos határozott idejű szerződést jött létre a felek között, a kedvezményt azonban mindenkinek lehetősége volt feltöltés nélkül is felhasználni. A használati útmutató, illetve a tájékoztató levél ugyanakkor nem tartalmaz arra vonatkozó utalást, hogy az ingyenes percek és a kártya felhasználhatósága elválna egymástól.

18. Ha az ügyfél az első hívás alkalmával nem kívánta igénybe venni a pénzügyi felmérést, akkor részére az ING által küldendő, a pénzügyi kultúra fejlesztését, az öngondoskodás népszerűsítését célzó direkt marketing anyagok kerültek felajánlásra, illetve – amennyiben a későbbi kapcsolattartástól nem zárkózott el – az első telefonhívást követő fél év elteltével egy második telefonhívás keretében az ING ismét felkínálta számára egy személyes találkozó (valamint egyes direkt marketing anyagok megküldésének) lehetőségét, utalva arra, hogy a személyes találkozó alkalmával megajándékozzák egy 120 perc ingyenes beszélgetést tartalmazó Telenor SIM kártyával.¹⁶

19. A kampány során az eljárás alá vontak több százezer fogyasztót értek el, akik közül a személyes találkozó lehetőségével 2012. január végéig több tízezer Telenor ügyfél élt.¹⁷

20. A kampányhoz kapcsolódóan a Telenor részéről¹⁸ [...],* míg az ING részéről¹⁹ [...] költség merült fel.

¹⁵ Vj/093-006/2011. sz. irat 3. sz. melléklete

¹⁶ Vj/093-013/2011. sz. irat E/2. sz. melléklete

¹⁷ Vj/093-013/2011. sz. irat

¹⁸ Vj/093-004/2011. és Vj/093-033/2011. sz. iratok

* A [...] szimbólum üzleti titkot jelöl.

¹⁹ Vj/093-013/2011. sz. irat E/3. sz. melléklete, illetve Vj/093-033/2011. sz. irat E/21. sz. melléklete

IV.

Az eljárás alá vontak előadása

IV.1. Telenor

21. A Telenor álláspontja²⁰ szerint az együttműködéssel járó kedvezményeket illetően a fogyasztók részére megtévesztő (hiányos vagy a valóságtól eltérő) tájékoztatást nem nyújtott, ennek ellenére intézkedéseket tett a fogyasztók szélesebb körű tájékoztatása érdekében.
22. Kiemelte, hogy a fogyasztónak nyújtott tájékoztatások egyike sem irányult üzleti döntés meghozatalára. A fogyasztó egy minden kötöttségtől mentes pénzügyi felmérésben vehetett részt, hangsúlyosan az ING termékeitől függetlenül. Az együttműködés a Telenor szolgáltatásainak értékesítésére sem irányult, a SIM kártya díjmentesen került az előfizető birtokába. Az üzleti döntés hiánya a mobilinternet bemutatására is vonatkozik, ugyanis a szolgáltatás kereskedelmi feltételeit a pénzügyi tanácsadók nem ismerték, arról tájékoztatást nem adhattak, a cél általában a mobilinternet vonzóbbá tétele volt a meglévő Telenor előfizetők számára. Az ajándék SIM kártya birtokában a felmérésben részes előfizetők kizárólag előnyhöz jutottak, az ajánlat rejtett költségeket nem tartalmazott, az előfizetőt sem utazási, sem postázási, sem regisztrálási, aktiválási stb. költség nem terhelte, a 12*10 perc felhasználásának nem volt feltétele egyenleg feltöltése a kártyára.
23. Kiemelte, hogy az ajándék SIM kártyán lévő lebeszélhető kezdő egyenleg nem képezte az ajánlat részét, ilyen információ a telefonos script anyagban sem szerepelt.
24. A Telenor szerint egyébként is kérdéses, hogy a fogyasztó nem hozta volna-e meg az üzleti döntést, nem aktiválta volna-e az előfizetést, nem kérte volna-e a hozzávetőleg így is 5.000-6.000 forint értékű, kötöttséggel nem járó kedvezményt, ha már a telefonos beszélgetés során megismeri, hogy nem egybefüggő és bármely irányba felhasználható 120 perchez jut, hanem közlik vele, hogy valójában havonta 10 perc jár, egy éven keresztül, hálózaton belüli hívásokra. Álláspontja szerint a fogyasztó üzleti döntését (ajándék elfogadása, előfizetés aktiválása) egyáltalán nem befolyásolta a díjmentes percek feltételeinek megfogalmazása. Lehetséges, hogy a fogyasztónak a 120 perc hallatán más elképzelése volt a kedvezmény tartalmáról, mint amit valójában tapasztalt, de ettől még az üzleti döntését nem vizsgálta volna felül, elvégre a racionális fogyasztó a maga számára előnyös döntéseket hozza meg, márpedig a 12*10 perc hálózaton belüli hívás lehetősége (az ajánlat visszautasításához képest) akkor is előnyös számára, ha nem ismerte korábban a részleteit.
25. Ismertette, az ING-vel a jelen eljárás tanulságait is levonó megbeszélések során egyetértettek abban, hogy a telefonos hívás alkalmával a kedvezményes percekről közölt feltételeket kiegészítik, a pénzügyi felmérés során az illetékes tanácsadó által vetített prezentáció bővül a kártyás előfizetés részleteiről készült oldallal, emellett készítenek egy, a SIM kártya átadás-átvételénél használatos nyomtatványt.
26. A Versenytanács előzetes álláspontjának megismerését követően benyújtott beadványában²¹ a Telenor rámutatott, hogy a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tiltó jogszabályok elsődleges célja a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme, nevezetesen annak megakadályozása, hogy a piaci szereplők által folytatott kereskedelmi gyakorlat következtében hátrányosabb helyzetbe kerüljenek. A jelen eljárásban vizsgált magatartás egy lényeges elemében azonban mindenképpen eltér a

²⁰ Vj/093-005/2011. sz. irat

²¹ Vj/093-030/2011. sz. irat

szokásos megtévesztő jellegű kereskedelmi gyakorlatoktól, mivel a Telenor és az ING közös akciójából eredően a fogyasztókra nézve semmilyen hátrány nem származott.

27. Az előzetes álláspontban foglalt azon megállapítással kapcsolatban, mely szerint az ingyenes pénzügyi felmérésen történő részvétel feltételeként a fogyasztóknak hozzá kellett járulniuk személyes adataik marketing célból történő kezeléséhez, amely lehetőséget biztosított a vállalkozások számára a későbbi termékértékesítésre, a Telenor előadta, hogy eleve kizárólag azokat az előfizetőket kereste meg a vizsgált ajánlattal, akik korábban már hozzájárulásukat adták direkt marketing célú küldemények fogadásához. Fentiekől függetlenül a Telenor álláspontja szerint a marketing célú adatkezeléshez, illetve a marketing küldemények fogadásához történő hozzájárulást nem lehet egy szolgáltatásért cserébe adott ellenértéknek, vagy a szolgáltatásért cserébe vállalt kötelezettségnek tekinteni, mivel az ilyen jellegű hozzájárulás bármikor ingyenesen visszavonható. Ez is azt támasztja alá, hogy a fogyasztók nem vállaltak magukra nézve hátrányos kötelezettséget az ajánlat igénybevételeivel.
28. A Telenor az eljárás során korábban előterjesztett nyilatkozatában foglaltakat megismételve kifejtette, hogy az ésszerűen tájékozott fogyasztó minden esetben azt a döntést hozza meg, amely számára előnnyel jár. Egy elvégzett pénzügyi felmérés mindig többet ér, mint egy el nem végzett pénzügyi felmérés (ötleteket, befektetési lehetőségeket adhat a fogyasztónak), 120 perc ingyenes híváslehetőség pedig mindig többet jelen, mintha a fogyasztónak egyáltalán nincs lehetősége díjmentesen beszélgetni. Ezen a tényen nem változtat, hogy a 120 perc összefüggően, bármilyen hívásra vonatkozik, vagy 12*10 perces részletekben, hálózaton belüli hívásokra. Az ajánlattal az előfizető ennek megfelelően kizárólag előnyt szerez, vagyis a racionális „igen” döntés meghozatalának akadályai nem a kedvezményes ajánlat tartalma lehet, hanem az eljárás alá vont vállalkozáson kívül álló körülmények (pl. a fogyasztónak rossz tapasztalatai vannak a telefonos megkeresésekkel kapcsolatban, nem szeretne idegenekkel beszélgetni a pénzügyeiről, stb.). A GVH által követett, a fogyasztói döntések szabadságára vonatkozó alapelvekre hivatkozva előadta, hogy a megtévesztéssel megvalósuló jogsértések esetén jellemző, hogy a fogyasztó oldalán döntési eltérés keletkezik, vagyis a fogyasztó önmaga számára rosszabb döntést hoz, rosszabb helyzetbe kerül, mint amilyen helyzetbe kerülhetett volna. A jelen eljárás kapcsán ugyanakkor nem beszélhetünk döntési eltérésről, hiszen a fogyasztó továbbra sem került rosszabb helyzetbe, mintha egyáltalán nem fogadta volna el a szolgáltatók ajándékát.
29. A kedvezményesnek/díjmentesnek hirdetett, de valójában valamilyen rejtett költséggel vagy feltétellel megvásárolható árukkal ellentétben a Telenor álláspontja szerint jelen esetben nem beszélhetünk a Versenytanács által már többször nevesített „becsalogató hatásról” sem, tekintve, hogy az ingyenes pénzügyi felmérés során semmilyen pénzügyi szolgáltatás vagy telekommunikációs termék nem került bemutatásra vagy értékesítésre, illetve a jelen eljárás tárgyát képező ajánlat ténylegesen díjmentesen volt elérhető. Az első ránézésre csábító, de valójában rejtett feltételekkel rendelkező ajánlatokra irányadó szabályokat pedig nem lehet alkalmazni az ilyen tisztán egyoldalú kedvezményekre vonatkozóan.
30. Az ingyenes percek felhasználhatósági idejével kapcsolatban aláhúzta, a 90 napos határozott időtartam nem kizárólag azon előfizetők vonatkozásában került bevezetésre, akik a Telenor és az ING ajánlatába bekapcsolódtak, hanem valamennyi Praktikum Expressz előfizetői szerződés esetében, amelyek megkötésére 2011. március 29-ét követően került sor, s erről az elektronikus hírközlési jogszabályok előírásainak megfelelően két országos terjesztésű napilapban megjelentetett közlemény útján tájékoztatta is a fogyasztókat.
31. A 120 perc alacsony kihasználtságával kapcsolatban hangsúlyozta, ez a tájékoztatás hiányosságával szemben elsősorban más körülményekre vezethető vissza, így különösen

arra, hogy ajándék esetén a fogyasztók kevésbé érzik kárba vesztett, feleslegesen kidobott pénznek havonta néhány perc kihasználatlan elvesztését, illetve hogy az ajánlathoz telefonkészülék nem kapcsolódott, így sok esetben valószínűleg csak a SIM kártya kicserélésével vált mód a kedvezmény használatára.

32. A bírsággal összefüggésben rámutatott, hogy a vizsgálók bírság kiszabását nem indítványozták, mivel a jogsértés súlya ezt nem indokolta. Vitatta, hogy a kommunikáció széles kört ért volna el, utalva arra, hogy csak azon ügyfeleket kell ebből a szempontból számításba venni, akik ténylegesen éltek az ajánlattal, hiszen aki nem vette azt igénybe, annak az ügyleti döntését a kommunikáció nem befolyásolta. Kérte enyhítő körülményként figyelembe venni, hogy a SIM kártya kezdő egyenlegét, amely a kommunikációnak nem volt része, az előfizetők bármilyen hívásirányba, korlátlanul felhasználhatták. Végül, a bírság kiindulási alapja tekintetében rögzítette, téves a kommunikációs költségek figyelembevétele ebből a szempontból, tekintve hogy az eljárás alá vontaknak a jogsértésből – a Versenytanács által is elismerten – közvetlen előnye vélhetően nem származott.
33. Mindezekre tekintettel a Telenor kérte a jogsértés megállapításának, ennek hiányában a bírság kiszabásának mellőzését.

IV.2. ING

34. Az ING álláspontja²² szerint a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező ügyben nem valósult meg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, s az ajándék SIM kártyákra vonatkozó tájékoztatás nem ütközött a magyar fogyasztóvédelmi jogszabályok rendelkezéseibe.
35. Az Fttv. mellékletének egyetlen, az ING szerint esetlegesen szóba jöhető 20. pontja nem alkalmazható, mert az ügyfélnek semmilyen díjat, költséget, hozzájárulást stb. nem kellett fizetnie az ajándék SIM kártya ellenszolgáltatásaként.
36. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat nem minősülhet az Fttv. 6. §-a szerint megtévesztőnek sem, mert nem készítette az ügyfeleket semmilyen ügyleti döntés meghozatalára, illetve erre nem is lehetett alkalmas. Az ajándék SIM kártyával kapcsolatban a fogyasztók részéről nem került sor semmilyen szerződés megkötésére vagy szerződéses jog gyakorlására, így nem is lehet beszélni olyan ügyleti döntésről, amelyet a feltételezett téves tájékoztatás befolyásolhatott volna. A feltételezett téves tájékoztatás még csak nem is volt alkalmas ügyleti döntés meghozatalának befolyásolására, tekintettel arra, hogy a pénzügyi felmérés igénybevétele során nem került sor az ING egyetlen terméke ajánlására, de még csak ismertetésére sem.
37. Az Fttv. 3. §-a (2) bekezdésének b) pontja alapján a generálklauzula szintén az ügyleti döntés hiányában nem valósulhatott meg.
38. Az ING szerint tehát az ajándék SIM kártyára vonatkozó tájékoztatás még akkor sem ütközne az Fttv. szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába, ha a tájékoztatás valóban tévesnek bizonyulna.
39. Az ING aláhúzta, az alábbiakban kifejtettek szerint nem áll fenn az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése szerinti felelőssége a valószínűsítetten tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatért, s ezért az Fttv. 9. §-ának (2) bekezdése sem alkalmazható.
40. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban valószínűsített tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a Telenornak az együttműködés keretében felajánlott ajándék SIM kártyához

²² Vj/093-013/2011. sz. irat

kapcsolódó téves tájékoztatása volt. Az ING felhívta a figyelmet arra, hogy az Fttv. 9. § (1) bekezdése csak akkor alkalmazható, ha az adott vállalkozásnak van olyan áruja, amely a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal „érintve” van. A valószínűsíthetően tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal (azaz az ajándék SIM kártyához kapcsolódó téves tájékoztatással) érintett áruja az ING-nek viszont nincs. Az ajándék SIM kártyának ugyanis semmilyen kapcsolata nem volt, és nincs is a biztosítási termékeivel. Ezt a tényt egyértelműen alátámasztja az, hogy az ajándék SIM kártyát a pénzügyi felmérés során adták át, amely pénzügyi felmérés során az ING biztosítási termékeinek felajánlására, de még csak ismertetésére sem került sor. Mivel a jelen tényállás alapján nincs tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal érintett áru, az Fttv. 9. § (1) bekezdése szerint az ING felelősségét sem lehet megállapítani.

41. Az ajándék SIM kártyával kapcsolatos tájékoztatás mint valószínűsíthetően tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat az ING oldaláról egyedül az ingyenesen és kötelezettségmentesen nyújtott pénzügyi felmérést érinthette. Ugyanakkor a pénzügyi felmérés nem feleltethető meg az Fttv. 2. §-ának c) pontjában meghatározott „áru” fogalmának, hiszen az egy, az ügyfelek számára teljesen ingyenesen és kötelezettségmentesen nyújtott felmérés volt. De még ha a GVH árunak (szolgáltatásnak) is minősítené a pénzügyi felmérést, az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése vonatkozásában mégsem lehetne „árunak” tekinteni, hiszen az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése az áru értékesítéséről, eladásának ösztönzéséről rendelkezik, amely értékesítés, eladásösztönzés fogalmilag kizárt a teljesen ingyenes és kötelezettségmentes pénzügyi felmérés kapcsán.
42. A pénzügyi felmérés és a valószínűsíthetően tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kapcsolata vonatkozásában előadta továbbá, hogy a gyakorlatban az ajándék SIM kártya átadására az ügyfél ilyen irányú igénye alapján sor kerülhetett a pénzügyi felmérés elején, sőt akár a pénzügyi felmérés érdemi nyújtása nélkül is.
43. Megjegyezte, a Telenorral megvalósult együttműködés csak igen távoli, közvetett és egyébként is jellemzően eshetőleges kapcsolatban áll az ING biztosítási termékeinek értékesítésével.
44. Az ING az előzetes álláspontra adott észrevételeiben²³ felajánlotta annak vállalását, hogy a jövőben a társaság és a Telenor közötti együttműködés keretében tartózkodni fog attól, hogy
 - nem tájékoztatja a felkeresett fogyasztókat arról, hogy a felkínált ingyenes 120 perc 12 hónapon keresztül havi 10 perc ingyenes beszélgetést jelent, de csak a Telenor hálózatán belüli hívásokra, valamint hangposta és kék számok hívására vonatkozóan, továbbá, hogy
 - nem tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a havi 10 perc ingyenes beszélgetés lehetősége a kártyás előfizetői szerződés időtartamától függetlenül 12 hónapon keresztül fennáll.
45. Az ING ettől függetlenül az előzetes álláspont megállapításaival kapcsolatos észrevételeit is előadta. Ennek keretében vitatta, hogy a kedvezmény érvényességéhez kapcsolódó tájékoztatás (az, hogy a 120 perc ingyen beszélgetés az előfizetői szerződés 90 napos határozott időtartamának lejártát követően is a fogyasztók rendelkezésére áll) hiányossága az ING vonatkozásában az Fttv.-be ütköző módon jogsértő lenne, mivel – egytértve a vizsgálati jelentés következtetésével – az érdemben nem befolyásolhatta a fogyasztók üzleti döntéseit (tehát azt, hogy igénybe veszik-e a pénzügyi felmérést, megadják-e az adatkezelési hozzájárulást az ING részére).

²³ Vj/093-032/2011. sz. irat

46. Álláspontja szerint az ajándékot tartalmazó kereskedelmi gyakorlatoknál a „sima”, ellenszolgáltatásért kínált áruk megítélésénél alkalmazottól eltérő, alacsonyabb jogi mércét, megítélést kell alkalmaznia a jogalkalmazónak. Konkrétan, ajándékokat tartalmazó kereskedelmi gyakorlatoknál csak azt kell vizsgálnia a jogsértés fennállásánál, hogy a fogyasztót érte-e bármilyen anyagi hátrány (költség, kár) az ajándék igénybevételével kapcsolatban. Jelen eljárásban a Versenytanács által is elismerten a fogyasztókat semmilyen kár, hátrány nem érte az ajándék SIM kártya elfogadása vagy az ajándék pénzügyi felmérés elvégzése következtében. Sőt, álláspontja szerint ellenszolgáltatás sem állt fenn a fogyasztó oldaláról az ajándék igénybevételével összefüggésben. Az ING vitatta ugyanis, hogy a gazdaságilag hasznos információk megosztása fogyasztói ellenszolgáltatásnak minősülne. Túl azon, hogy az „ellenszolgáltatás” hagyományos fogalmától távol áll az ilyen információátadás, az ING utalt arra, hogy az adatkezelési hozzájárulás bármikor, különösebb nehézségek nélkül visszavonható volt a fogyasztó részéről.
47. Az ING előadta, az ajándék SIM kártyára vonatkozó feltételek elhallgatása nem készítette a fogyasztókat olyan ügyleti döntés meghozatalára, amelyet egyébként nem hoztak volna meg, illetve erre nem is volt alkalmas, mivel a fogyasztó annak tudatában is elfogadta volna az ajándék SIM kártyát, hogy ismeri a 120 perc ingyenes beszélgetés felhasználhatóságának részleteit, illetve azt, hogy a kedvezmény igénybevétele nem kapcsolódik a kártyás előfizetés időtartamához. Nem hagyható ugyanis e körben figyelmen kívül az a tény, hogy a felajánlott kedvezmény igen jelentős értékű ajándéknak minősül, amelyhez képest a részletfeltételek a fogyasztó szemében eltörpültek volna. Az elhallgatott feltételek tehát nem minősíthetők jelentősnek, hiszen – potenciális közrehatás hiányában – nem befolyásolták volna, és nem is lettek volna alkalmasak befolyásolni a fogyasztó döntését.
48. A bírság körében az ING enyhítő körülményként kérte figyelembe venni, hogy
- a feltételezett jogsértés révén csak elhanyagolható mértékben tett szert bármiféle tényleges, kézzelfogható előnyre,
 - a kereskedelmi gyakorlat – az előzetes álláspont megállapításával szemben – a fogyasztóknak csak szűk körét érte el, mivel csak azokat érintette, akik ténylegesen igénybe is vették a pénzügyi felmérést, hiszen csak az ő ügyleti döntésük során érvényesülhetett a feltételezett jogsértő elhallgatás ügyleti döntést torzító hatása,
 - az eljárást segítő, együttműködő magatartást tanúsított, amikor minden adatszolgáltatást, felhívást határidőben és maradéktalanul teljesített,
 - korábban vele szemben még nem került jogsértés megállapításra fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt,
 - a fogyasztók a tájékoztatásban szereplő 120 perc ingyenes beszélgetéshez képest nagyobb kedvezményt kaptak, tekintettel a SIM kártyára feltöltött induló összegre, ami mindenképpen ellensúlyozza a részletszabályokra vonatkozó tájékoztatás hiányosságait,
 - a fogyasztó – túl azon, hogy nem érte kár a hiányos tájékoztatás következtében – kifejezett előnyben részesült a SIM kártya és a pénzügyi felmérés produktuma mint ajándék révén,
 - az esetlegesen jogsértő magatartás – a vizsgálati jelentéssel egyetértve – csak egyetlen eszköz útján valósult meg.

V.

Jogi háttér

49. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. A (4) bekezdés alapján külön törvény vagy az annak végrehajtására kiadott jogszabály a fogyasztók tájékoztatására vonatkozóan az Fttv.-ben foglalt szabályokon túl részletesebb, illetve szigorúbb szabályokat írhat elő.
50. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
 - d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
 - e) pontja kimondja, hogy a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,
 - h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
51. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
52. Az Fttv. 4. §-ának (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 áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.
53. Az Fttv. 7. § -a (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez

szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

54. Az Fttv. 7. §-a (2) bekezdése szerint ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
55. Az Fttv. 9. §-ának (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. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
56. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
57. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
58. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) és f) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában d) megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, f) megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.
59. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv., illetve az Fttv. 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 (2) bekezdés szerint ha az (1) bekezdés szerinti vállalkozásoknak, illetve vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. 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 fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VI.

Jogi értékelés

60. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, a jogszabályi előírásoknak.

VI.1. Kereskedelmi gyakorlat

61. A Versenytanács megállapította, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából az eljárás alá vontak III. fejezetben részletesen ismertetett magatartása, így az ajándék SIM kártyával, ezen belül az ingyenes beszélgetési lehetőség felhasználhatóságával kapcsolatos tájékoztatási gyakorlata az Fttv. 2. §-ának d) pontja alapján kereskedelmi gyakorlatnak minősül, mivel az közvetlen kapcsolatban áll az áru (az eljárás alá vontak termékeinek, szolgáltatásainak) fogyasztók részére történő eladásösztönzésével. A tájékoztatás célja ugyanis a fogyasztók pénzügyi felmérésen történő részvételének elősegítése, aminek ugyanakkor feltétele, hogy a fogyasztó hozzájáruljon ahhoz, hogy az ING és a Telenor személyes adatait direkt marketing célból kezelje, ez pedig lehetőséget teremt a későbbi termékértékesítésre. A személyes prezentáción emellett lehetőség nyílt a Telenor Hipernet szolgáltatásának bemutatására, a fogyasztók pénzügyi szokásainak feltérképezésére, illetve a telefonhívás alkalmával a fogyasztók távközlési szokásaival kapcsolatos kérdések is elhangzottak. Az internetes bemutató is nyilvánvalóan a Telenor ezen szolgáltatásának megismertetését, népszerűsítését szolgálta, a későbbi értékesítés céljával, míg a fogyasztói szokások jobb megismerése az eljárás alá vontak termékfejlesztését, későbbi értékesítéseit segítheti.²⁴

VI.2. A kereskedelmi gyakorlat címzettjei és az Fttv. hatálya

62. Az eljárás alá vontak vizsgált kereskedelmi gyakorlata önálló foglalkozásukon és gazdasági tevékenységükön kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyek, azaz az Fttv. 2. §-ának a) pontja szerinti fogyasztók irányában valósult meg, így arra az Fttv. hatálya kiterjed.
63. A Versenytanács megállapította továbbá, hogy az eljárás alá vontak által tanúsított kereskedelmi gyakorlat nem olyan fogyasztói kör vonatkozásában valósult meg, amelynek tagjai az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában különösen kiszolgáltatottak lennének. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során tehát a Versenytanács az olyan fogyasztó magatartását vette alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
64. Az „ésszerűség” kapcsán a Versenytanács kiemeli, a fogyasztótól az „ésszerű tájékozódás” körében nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő információ helytállóságát vagy teljességét, s annak – esetlegesen általa nem is észlelhető – hiányosságai esetén további információkeresést folytasson. A kereskedelmi kommunikációk egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat kínálnak, s a fogyasztó – számára költségmegtakarítást eredményezően – valóságosnak, pontosnak és teljesnek fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában. Az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a

²⁴ Ezzel kapcsolatban lásd még az ügyleti döntésről és a kereskedelmi gyakorlat ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasságáról szóló VI.4.2. fejezetet, illetve a felelősségről szóló VI.5. részt.

kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen költséghatékony tájékoztatósi folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

VI.3. Az értékelés keretei

65. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. §-ának (2)-(4) bekezdései értelmében egy kereskedelmi gyakorlat három esetben minősülhet tisztességtelennek:
- ha az adott kereskedelmi gyakorlat szerepel az Fttv. mellékletében (az ún. „feketelistán”), vagy
 - ha a kereskedelmi gyakorlat megtévesztő vagy agresszív, teljesítve a 6-8. §-okban szabályozott feltételeket, vagy
 - ha teljesülnek az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésben rögzített feltételek.
66. A szabályozás logikájából (generális-speciális viszony) adódóan mindig azon tényállási elemeket kell vizsgálni, amelyeknek a magatartás különösen megfeleltethető, az általánosabb tényállási elemeket nem, hiszen azokat a jogalkotó megvalósultnak tekinti.
67. A Versenytanács megállapította, hogy a jelen eljárás keretében vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállás alapján értékelendő.

VI.4. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelése

68. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállás kapcsán
- egyfelől azt kell vizsgálni, hogy a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges jelentős információt elhallgatott-e, elrejtett-e vagy homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátott-e rendelkezésre,
 - másfelől azt, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítette-e, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas volt-e.

VI.4.1. Megtévesztés

69. A jelen eljárás tárgya annak vizsgálata, hogy sérelmet szenvedett-e az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése a Telenor és az ING stratégiai együttműködésének keretében a fogyasztóknak felkínált ingyenes 120 perc beszélgetést biztosító ajándék SIM kártyához kapcsolódó szolgáltatás lényeges feltételeiről (a felhasználhatóság módjáról és időbeli korlátjáról) a fogyasztóknak nyújtott – hiányos – tájékoztatás révén.
70. A jelen esetben a telefonos megkeresés során a fogyasztók arról kaptak tájékoztatást, hogy az ajánlatnak két eleme van, a pénzügyi felmérés és egy ajándék SIM kártya, ami 120 perc ingyenes beszélgetést tartalmaz, s amit a személyes találkozón adnak át. A fogyasztók ugyanakkor nem kaptak tájékoztatást arról, hogy
- a 120 perc ingyenes beszélgetés 12 hónapon át havi 10 perc ingyenes beszélgetést jelent,
 - ezen percek csak a Telenor hálózaton belüli hívásokra, illetve hangposta és kék számok hívására használhatók fel,
- amely által jelentős információk kerültek elhallgatásra.

A fogyasztó szempontjából nyilvánvalóan az ügyleti döntéshez szükséges, jelentős információnak minősül az, hogy az ingyenes 120 perc azonnal rendelkezésre áll vagy csak 10 perces egységekben, 12 hónapon keresztül használható fel, mivel a jelenbeli előny mindig nagyobb értéket képvisel, mint egy ugyanolyan jellemzőkkel bíró jövőbeli előny (vö. a „pénz időértéke”). Itt jegyzi meg a Versenytanács, hogy a fogyasztó választását nem az ajándék el nem fogadásával, hanem a teljes körű informáltsága esetén meghozott (optimális) döntésének következményeivel kell összevetni. Jelentős információ emellett az is, hogy a hívások milyen irányba használhatóak fel, hiszen az ebbéli korlátok szintén befolyásolják az ajándék objektív és/vagy szubjektív értékét.²⁵

71. A 90 napos határozott idejű szerződés 2011 márciusában történt bevezetését követően a fogyasztók arról sem kaptak tájékoztatást, hogy az ingyenes percek felhasználására újabb feltöltés nélkül is lehetőség van a 90 napos határidőn túl, ami szintén jelentős információ, mivel ennek ismerete nélkül a fogyasztó számára átadott ajándék SIM kártya értéke jelentősen lecsökken, vagy a használata megráglul (hiszen a fogyasztó azt hiheti, hogy a 90 nap elteltével csak akkor használhatja fel a többi ingyenes percet, ha valamilyen összegű feltöltéssel a SIM kártya érvényességi idejét meghosszabbítja).
72. A fogyasztókat a 120 percnyi beszélgetés fenti felhasználási feltételeiről továbbá a használati útmutató sem tájékoztatta, mivel az nem tartalmaz rendelkezést arra nézve, hogy a 120 perc ígéret ténylegesen havonta 10 percnyi lebeszélhetőséget biztosít, illetőleg hogy ezen havi 10 perc milyen hívásirányokba és – figyelemmel a szerződés 2011 márciusától hatályos 90 napos határozott időtartamára – meddig használható fel. Hasonlóképpen nem kerültek közlésre ezek az információk az aktiválás során, továbbá az azt követően megküldött SMS üzenetben és tájékoztató levélben sem.
73. A fogyasztók a részükre nyújtott tájékoztatás eredményeként a fentiek értelmében nem kaptak reális képet a 120 perc ingyenes beszélgetés lehetőségéről.
74. Kiemelendő továbbá, hogy a fogyasztók tájékoztatására alkalmazott kommunikációs eszköz (telefonhívás illetve tájékoztató levél, használati útmutató stb.) nem jelentett korlátot az elhallgatott jelentős információk közlése előtt. Ha a vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így területi korlátot nem vagy csak szűk körben támaszt az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, akkor elvárt, hogy a kereskedelmi kommunikáció ne csak az adott termék pozitív, hanem annak negatív tulajdonságait is tartalmazza, lehetővé téve, hogy a fogyasztó reális képet alkothasson a vállalkozás termékéről, ajánlatáról.²⁶
75. Bár ha a fogyasztó a telefonbeszélgetés során kifejezett kérdést tett fel a SIM kártyával kapcsolatban, akkor közlésre került, hogy a 120 perc felhasználása 12 hónapon keresztül, havi 10 perc erejéig és csak korlátozott hívásirányokba lehetséges, ez a tájékoztatás a Versenytanács következetes gyakorlata értelmében nem alkalmas a fogyasztói információhiány korrigálására, mivel a fogyasztó nem jutott szükségszerűen ezen ismeret birtokába (noha a fogyasztói döntési folyamat azonos szakaszában vált elérhetővé a további tájékoztatás, arra kizárólag a fogyasztó aktív keresési tevékenységének, tevételes magatartásának eredményeként kerülhetett sor). Ugyancsak nem alkalmas erre az a körülmény, hogy a fogyasztók a felhasználási feltételekről, egyenlegükről a Telenor ügyfélszolgálatán folyamatos tájékoztatást kaphattak, mivel ez is kifejezett aktivitást

²⁵ Valamely kedvezmény hálózaton belüli hívásokra való korlátozásának jelentőségét a Versenytanács már korábban, az ugyancsak a Telenor ellen folytatott Vj-130/2009. sz. eljárásban is megállapította.

²⁶ Ld. a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel és a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény III. fejezetével kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2011 c. dokumentum (a továbbiakban: a Versenytanács elvi jelentőségű döntései) I.7.3. pontját

igényelt a fogyasztók részéről, miközben ennek szükségességére a kereskedelmi gyakorlat, az alkalmazott kommunikációs eszközök nem hívták fel a figyelmét.

VI.4.2. Ügyleti döntés és az ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasság

76. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró ügyleti döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is.²⁷
77. A Versenytanács nem osztotta a Telenor és az ING azon álláspontját, hogy a fogyasztónak nyújtott tájékoztatások egyike sem irányult ügyleti döntés meghozatalára, a vizsgált kereskedelmi gyakorlat nem készítette az ügyfeleket semmilyen ügyleti döntés meghozatalára, illetve erre nem is lehetett alkalmas.
78. Az ügyleti döntés fogalmával összefüggésben a Versenytanács kiemeli, hogy annak tartalma eltávolodik a fogyasztó gazdasági döntéseinek szigorúan a magánjog szerinti szerződési akarat kifejezéseiként való értékelésétől, a szerződés megkötésének aktusától, így ügyleti döntésnek minősül például a fogyasztó azon döntése is, mely során azonosítja a szükségletét, ennek keretében eldönti, hogy a szolgáltatást igénybe kívánja-e venni, amennyiben igen, azt milyen feltételekkel.
79. A jelen esetben ügyleti döntésnek minősül többek között a fogyasztó azon döntése, hogy részt kíván-e venni a Telenor által felkínált, az ING által elvégzett ingyenes pénzügyi felmérésen, igényli-e, használja-e a 120 perc ingyenes beszélgetést biztosító SIM kártyát, illetve hogy ezek feltételeként megadja-e személyes adatait, hozzájárul-e azok ING és Telenor általi, direkt marketing célú kezeléséhez. Az ügyleti döntésnek nem fogalmi eleme, hogy a fogyasztó részéről bármilyen pénzbeli ellenszolgáltatás kerüljön teljesítésre.²⁸ A jelen esetben ugyanakkor az ügyleti döntésekhez a fogyasztó részéről kapcsolódik ellenszolgáltatás, amely elsődlegesen nem más, mint az eljárás alá vontak számára gazdasági tevékenységük során értékkel bíró információ szolgáltatása. Ennek révén ugyanis az eljárás alá vontak olyan potenciális ügyfelek adatainak birtokába juthatnak, akik számára a későbbiekben célzott ajánlatokat nyújthatnak (függetlenül attól, hogy a jelen eljárás keretében vizsgált telefonhívás és/vagy személyes találkozó alkalmával sor került-e termékek, szolgáltatások értékesítésére, ajánlására, ismertetésére).
80. Az eljárás alá vontak számára a fentiekben túl egyéb okból is értékkel bír a fogyasztó azon döntése, hogy lehetőséget ad a személyes kapcsolatfelvételre, ez ugyanis lehetővé teszi a vállalkozások hosszabb távú érdekeit szolgáló, kedvező image kiépítését, illetve fenntartását.
81. A 120 perc ingyenes beszélgetést tartalmazó SIM kártya ígérete alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan, a személyes kapcsolatfelvétel vállalására vonatkozó ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg, mivel a felhasználhatóság korlátai (havi 10 perc, csak hálózaton belüli, hangposta és kék szám hívásra való felhasználhatóság) olyan lényeges körülménynek minősülnek, amelyek befolyásolhatják az ajándék értékét.

²⁷ Ld. a Versenytanács elvi jelentőségű döntései I.2.2. pontját

²⁸ Ez a következtetés vonható le az Európai Bizottság tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/209/EK irányelv végrehajtásáról szóló iránymutatásának 2.1.3. pontjában az ügyleti döntés kapcsán ismertetett illusztrációból is, amely szerint „(t)ovábbi példák között szerepel például a fogyasztó azon döntése, hogy elvégezteti otthona ‘ingyenes biztonsági felmérését’, ami tényleg ingyenes, de egyetlen célja az, hogy a kereskedő meggyőzhesse a fogyasztót a riasztórendszer megvásárlásáról.” SEC(2009) 1666, 23. o.

82. A fogyasztók ügyleti döntései (így különösen az esetleges egyenleg-feltöltés eszközlése) szempontjából lényeges körülménynek minősül továbbá annak ismerete, hogy ugyan a szerződés 2011. március 29-től újabb feltöltés hiányában 90 napos határozott időtartamra szól, azonban a 120 perc ingyenes beszélgetést feltöltés hiányában is igénybe lehet venni, havonta 10 perc erejéig. Ha ugyanis a fogyasztó előtt ez a körülmény nem válik ismertté, akkor – a használati útmutató, az IVR tájékoztató vagy a Telenor által megküldött levél alapján szembesülve a szerződés 90 napos időtartamával – az ingyenes percek igénybevétele érdekében feltöltheti a kártyát, meghosszabbítva annak érvényességi idejét, miközben erre a további havi 10 perc ingyenes beszélgetésekhez nem lenne szüksége.

VI.5. Felelősség a jogsértésért

83. Az Fttv. 9. §-a alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll, abban az esetben is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

84. Az Fttv. értelmében elsődlegesen tehát azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll (ún. „érdek-elv”). Általánosságban elmondható, hogy a vállalkozások – a piac működési logikája szerint – szolgáltatásaikat ellenszolgáltatás fejében nyújtják, így elvileg több vállalkozásnak is fűződhet – a bevétel okán – egyidejűleg anyagi érdeke a kereskedelmi gyakorlathoz.

85. A Versenytanács kiemeli, a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése vonatkozásában fennálló közvetlen érdekeltséget nemcsak az áru azonnali eladása alapozza meg, hanem a fogyasztókra vonatkozó – a későbbi értékesítést lehetővé tevő, illetve megkönnyítő – adatokhoz való hozzájutás, illetőleg az ugyancsak ezt szolgáló kedvező image megteremtése, fenntartása, megerősítése is.

86. A Versenytanács aláhúzza továbbá, hogy egy kereskedelmi gyakorlat által nemcsak egyetlen áru lehet érintett. A jelen esetben a megvalósult kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában nem kizárólag a 120 perc ingyenes beszélgetést lehetővé tevő SIM kártya illetve az ingyenes pénzügyi felmérés minősül érintett árunak, hanem mindazon áruk, amelyek értékesítését, eladásának ösztönzését a kereskedelmi gyakorlat lehetővé tette, így legalább a Telenor által a pénzügyi felmérés révén megismert adatok felhasználásával értékesített termékek, szolgáltatások, illetve az ING által a pénzügyi felmérés után a fogyasztóknak kínált szolgáltatások köre.

87. A Versenytanács a fentiekre tekintettel megállapítja, hogy mindkét eljárás alá vont felelőssége megállapítható a 120 perc ingyenes beszélgetés feltételeiről adott tájékoztatás vonatkozásában megvalósult jogsértéssel összefüggésben.

88. A Telenor közvetlenül érdekelt volt a SIM kártyák értékesítésében, eladásának ösztönzésében, mivel a kártyahasználat révén az ingyenesen átadott kártya is bevételhez juttathatja (a szerződés fenntartása, hívások fogadása, illetőleg a kártya felöltése által).²⁹ Emellett a kereskedelmi gyakorlat révén lehetővé vált számára az ügyfeleire vonatkozó, egyébként nem elérhető adatok ellenőrzése, megszerzése, az adott előfizetés valós használójának beazonosítása, az előfizetők fogyasztási szokásainak megismerése, amely

²⁹ A Telenornak az ING-vel való együttműködés keretében átadott Praktikum (Ász) Expressz csomagból származó árbevételére vonatkozó adatokat a Vj/093-004/2011. sz. irat tartalmazza.

lehetővé teszi a fogyasztók célzott ajánlatokkal történő későbbi megkeresését,³⁰ továbbá alkalmat adhatott a keresztértékesítésre.³¹ Mivel a pénzügyi felmérés hordozható számítógépen, mobilinternet használatával történt, a fogyasztókkal meg lehetett ismertetni a Telenor ezzel kapcsolatos eszközeit, szolgáltatásait is.

89. A pénzügyi felmérést (függő biztosításközvetítője útján) végző ING szintén érdekelt volt a kereskedelmi gyakorlatban, mivel igen jelentős számú fogyasztó – a termékek értékesítése mellett a termékfejlesztésben is felhasználható – adataihoz (köztük számos esetben a későbbi kapcsolattartás és értékesítés szempontjából nagy jelentőséggel bíró e-mail címhez) jutott hozzá, s ugyancsak jelentős számú fogyasztóval került személyes kapcsolatba, amelyek révén számos biztosítási szerződés megkötésére került sor.³² Emellett alkalom nyílt ismertségének és kedvező közmegítélésének a növelésére. Felelősségének fennálltán nem változtat az sem, hogy a Telenorral kötött együttműködési megállapodás teljesítéséhez az ING további vállalkozásokat vett igénybe.
90. A Versenytanács megjegyzi, az eljárás alá vontak Fttv. szerinti felelősségének megállapíthatóságán nem változtatnak a stratégiai együttműködési megállapodásnak az egymás közti viszonyt rendező egyes, a kereskedelmi gyakorlatért fennálló felelősséget esetlegesen érintő előírásai sem.
91. A Versenytanács az ajándék perceknek a SIM kártya határozott érvényességi idejének lejártát követő felhasználhatóságát illetően adott – hiányos – tájékoztatás vonatkozásában ugyanakkor csak a Telenor felelősségét állapítja meg, mivel egyetért az ING azon érvelésével, hogy a tájékoztatás hiánya a fogyasztó ING-vel kapcsolatos ügyleti döntéseit nem befolyásolhatta (az ugyanis inkább a SIM kártya használatára illetve egyenleg feltöltésére vonatkozó ügyleti döntések befolyásolására lehetett alkalmas, amelyből az ING-nek nem, csak a Telenornak származhatott bevétele).

VI.6. Kötelezettségvállalás

92. A Versenytanács előzetes álláspontjának megismerését követően az ING kötelezettségvállalásra vonatkozó javaslatot tett,³³ amelyben vállalta, a jövőben tartózkodni fog attól, hogy
- nem tájékoztatja a felkeresett fogyasztókat arról, hogy a felkínált ingyenes 120 perc 12 hónapon keresztül havi 10 perc ingyenes beszélgetést jelent, de csak a Telenor hálózatán belüli hívásokra, valamint hangposta és kék számok hívására vonatkozóan, továbbá, hogy
 - nem tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a havi 10 perc ingyenes beszélgetés lehetősége a kártyás előfizetői szerződés időtartamától függetlenül 12 hónapon keresztül fennáll.
93. A Versenytanács ugyanakkor a jelen eljárásban az ING kötelezettségvállalását több okból sem látta elfogadhatónak.
- Egyrészt, a kötelezettségvállalás benyújtására az eljárás igen késői szakaszában, a tényállás teljes feltárását követően került sor, így az nem tudott érdemben hozzájárulni az eljárással kapcsolatos erőforrás-igény csökkentéséhez (mely esetben a

³⁰ Vj/093-004/2011. sz. irat

³¹ Vj/093-013/2011. sz. irat E/5. sz. melléklete

³² Az ING által az együttműködés keretében elért fogyasztókkal megkötött szerződések számát a Vj/093-013/2011. sz. irat tartalmazza.

³³ Vj/093-032/2011. sz. irat

Versenytanács a kötelezettségvállalást csak kivételesen indokolt körülmények között tartja elfogadhatónak).

- Másodsor – a késői benyújtás és a magatartással szemben megfogalmazott kifogások pontos ismerete ellenére – a kötelezettségvállalási javaslat nem volt kellően kidolgozott, megfelelő részletezettségű; így különösen nem tartalmazott arra vonatkozó információkat, hogy az ING milyen lépéseket tett, vagy szándékozik megtenni a megvalósítás érdekében, pusztán deklaráta, hogy a jövőben a jelen eljárásban vizsgált konkrét gyakorlat szerinti hiányos tájékoztatás-nyújtástól tartózkodni fog.
- Harmadrészt, az ING vállalása önmagában azért sem volt alkalmas a törvénnyel való összhang maradéktalan megteremtésére, mivel a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat Telenorral együttműködésben történő kialakítása és megvalósítása folytán ahhoz a Telenor kötelezettségvállalása is szükséges lett volna.
- Megjegyzi végezetül a Versenytanács, hogy – a kereskedelmi gyakorlat és az ügyleti döntés fogalmának ingyenes szolgáltatásokkal összefüggésben való értelmezésének tisztázása révén – jelentős közérdek fűződik a jelen eljárásban vizsgált gyakorlat jogi minősítéséhez, ami szintén a kötelezettségvállalás elfogadása ellen szóló érvként értékelhető.

VI.7. Összegzés

94. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapítja, hogy a Telenor és az ING a fogyasztók megtévesztésére alkalmas kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor 2010 áprilisa és 2011. november 29. között elhallgatták, hogy az ajándékként felkínált, 120 perc ingyenes beszélgetést tartalmazó SIM kártya esetén a 120 perc ingyenes beszélgetés 12 hónapon át havi 10 perc ingyenes beszélgetést jelent, illetőleg ezen percek csak Telenor hálózaton belüli hívásokra, valamint hangposta és kék számok hívására használhatók fel.

A Versenytanács megállapítja továbbá, hogy a Telenor fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor 2011. március 29. és 2011. november 29. között elhallgatta, hogy a 120 perc ingyenes beszélgetés az előfizetői szerződés 90 napos határozott időtartamának lejártát követően is a fogyasztók rendelkezésére áll.

A Telenor és az ING fenti magatartásaikkal – az Fttv. 7. §-a (1) bekezdésének a megvalósításával – megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

95. A jogsértés Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett a Versenytanács ugyanezen bekezdés f) pontjára alapítottnan megtiltja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását, a jelen határozat kézhezvételétől számított 15 nap elteltével.

96. A fentiekben túlmenően a Versenytanács a 94. pontban megállapított jogsértések szankciójaként bírságot szab ki az eljárás alá vontakkal szemben a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot rögzítő közleményében foglaltaknak megfelelően meghatározva.

97. A Versenytanács a bírság összegének megállapítása során a jogsértő reklámok megjelentetése kapcsán felmerült ismert költségekből indult ki (vö. 20. pont).

98. A Versenytanács súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy

- a jogsértő kereskedelmi gyakorlat időben elhúzódott (2010 áprilisától 2011. november 29-ig, illetve 2011. március 29-től 2011. november 29-ig tartott);
- az ajándék 120 perc feltételeivel kapcsolatos jogsértő kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók széles körét érte el (vö. 19. pont), mellyel összefüggésben a Versenytanács kiemeli, hogy e körben – az eljárás alá vontak álláspontjával ellentétben – nem lehet kizárólag a pénzügyi felmérésben részt vevő ügyfelek számára hagyatkozni, mivel a megtevesztésre való alkalmasság azokkal szemben is megállapítható, akik végül nem vették igénybe az ajánlatot;
- az eljárás alá vontak magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének;
- a Telenor esetében megállapítható a jogsértő kereskedelmi gyakorlat ismétlődése.

99. Enyhítő körülményként értékelte ugyanakkor a Versenytanács, hogy

- a fogyasztókat a 120 perc ingyen beszélgetés havi 10 perces egységekben, meghatározott hívásirányokban való felhasználhatóságáról szóló hiányos tájékoztatás következtében kifejezett kár, közvetlen hátrány nem érte, legfeljebb az ajándék értékét becsülhették annak hiányában többre, s ezzel párhuzamosan a jogsértésből az eljárás alá vontaknak közvetlen előnye vélhetően nem származott;
- az ajándék értékének túlbecsüléséből származó fogyasztói döntési eltérés hatását tovább csökkenti az a körülmény, hogy az ajánlat részét képező SIM kártya bizonyos összegű kezdő egyenleggel rendelkezett, melyet a fogyasztók bármilyen irányba felhasználhattak, erre a lehetőségre ugyanakkor a kereskedelmi gyakorlat részeként megvalósított tájékoztatás nem utalt;
- az ügyfelek a 120 perc ingyen beszélgetés havi 10 perces egységekben, meghatározott hívásirányokban való felhasználhatóságáról a telefonbeszélgetés során további információkhoz juthattak, melynek súlyát csökkenti ugyanakkor, hogy erre csak akkor került sor, ha a fogyasztó kifejezett kérdést tett fel a SIM kártyával kapcsolatban.

100. Nem tudta ugyanakkor enyhítő körülményként figyelembe venni a Versenytanács az eljárás alá vontak együttműködő magatartását, mivel az nem haladta meg a minden körülmények között elvárt, az adatszolgáltatási felhívások teljesítésében megnyilvánuló szintet. Szintén nem szolgálhatott enyhítő körülmény alapjául az ING azon érve, hogy vele szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tárgyában még nem folyt eljárás, mivel ez csak súlyosító körülmény hiányaként értékelhető, míg az a tény, hogy a kereskedelmi gyakorlat csak egyetlen eszköz útján valósult meg, a kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége körében lenne megítélhető, aminek kapcsán azonban a Versenytanács arra a megállapításra jutott, hogy a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók széles körét érte el.

101. Végezetül, a fentieknek megfelelően kalkulált bírságösszeget a Versenytanács megvizsgálta abból a szempontból, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire és az eljárás alá vontak méretére – kellő mértékű elrettentő erőt képvisel-e, illetve hogy nem haladja-e meg a Tpv-t-ben meghatározott törvényi maximumot. Mindezekre tekintettel a Versenytanács a bírság összegét mind a Telenor, mind az ING tekintetében 2.000.000 Ft-ban állapította meg.

VII.

Egyéb kérdések

102. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) jelen eljárásban alkalmazandó 110. §-ának (1) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.
103. A bírságnak a GVH 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő
- az eljárás alá vont neve,
 - a versenyfelügyeleti eljárás száma,
 - a befizetés jogcíme (bírság).
104. A Ket. 171. §-ának (4) bekezdése értelmében a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény és egyes kapcsolódó törvények, valamint a miniszteri hatósági hatáskörök felülvizsgálatával összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CLXXIV. törvény (a továbbiakban: Módtv.) 46. §-ával megállapított VIII. fejezetét kell alkalmazni az e rendelkezés hatálybalépésekor (2012. február 1.) még meg nem indult végrehajtási eljárásokra is. Ennek alapján a jelen eljárásban alkalmazható a Ket. 2012. február 1-je óta hatályos 140. §-a is, amelynek (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
105. A Ket. 171. §-ának (4) bekezdése alapján alkalmazandó 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Ennek ellentételezéseként a Tpv. 83. §-ának (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bírság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után a mindenkorli jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.
106. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. E tekintetben a Tpv. 95/B. § (3) bekezdése alapján a Módtv. 20-22. §-ával megállapított, 2012. február 1-jétől hatályos rendelkezéseket kell alkalmazni a hatálybalépéskor még meg nem indult végrehajtási eljárásokra is. A Versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.
107. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

108. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak: a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján. Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul.
109. A Versenytanács – figyelemmel az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének c) pontjára – megállapította a GVH hatáskörének jelen ügybeni fennálltát. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vontak fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlata országos kiterjedésű volt (vö. 7. pont).
110. Az eljárást befejező döntést a Tpv. – Fttv. 27. §-ának (1) bekezdése alapján alkalmazandó – 63. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a vizsgálat elrendelésétől számított három hónapon belül kell meghozni; az ügyintézési határidő azonban ugyanezen szakasz (6) bekezdése szerint indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható. A Ket. 33. §-a (3) bekezdésének c) pontja alapján a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő (a jelen eljárásban összességében 64 nap) az ügyintézési határidőbe nem számít be. A Ket. 65. §-ának (3) bekezdése értelmében ha a határidő utolsó napja olyan nap, amelyen a hatóságnál a munka szünetel, a határidő a legközelebbi munkanapon jár le. Mindezekre tekintettel az ügyintézési határidő 2012. szeptember 3-án telt le.
111. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2012. szeptember 14.

Váczai Nóra s.k.
előadó versenytanácsstag

Dr. Dobos Gergely s.k.
versenytanácsstag

Dr. Tóth András s.k.
a Versenytanács elnöke
versenytanácsstagként eljárva