



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

Korlátlan mobilinternet előfizetés korlátokkal

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott két távközlési szolgáltató, a Pannon GSM Zrt. és a Vodafone Zrt. – állapította meg a Gazdasági Versenyhivatal (GVH). A két társaság mobilinternetes szolgáltatásait népszerűsítő reklámjaiban intenzív internetezésre bízta a fogyasztót, majd a felhívásnak megfelelő magatartást tanúsítókat az adatforgalom lassításával szankcionálta. Emiatt a Pannon 15 millió, a Vodafone pedig 10 millió forint bírságot kapott.

A GVH annak vizsgálatára indított eljárást a Pannon GSM Távközlési Zrt. ellen, hogy az eljárás alá vont megsértette-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényt azzal, hogy egyes mobilinternet csomagjait korlátlan forgalmi kerettel reklámozta, ugyanakkor az eljárás alá vontnak lehetősége van a szolgáltatás sebességének lassítására, a sávszélesség csökkentésére, korlátozására.

A GVH vizsgálata szerint a Pannon Internet Éjjel-nappal és a Pannon Internet Éjszaka-hétvége tarifacsomagok tárgyában a távközlési vállalkozás és a fogyasztók között létrejött megállapodás rögzítette: a Pannon jogosult az adott forgalom idején a sávszélességet csökkenteni olyan fájlcsere-elő, fájlmegosztó egyéb nagy mennyiségű adattovábbítására szolgáló alkalmazás használata során, amely révén az adatcsere közvetlenül a felhasználók között, a szervertől függetlenül zajlik. A Pannon ténylegesen követett gyakorlata során azonban a sebesség korlátozására nemcsak valamiféle extrém, a fogyasztói értelmezés szerint is normálnak nem minősülő használat esetén kerülhetett sor. Annál is inkább, mert az általa működtetett rendszer minden esetben nem is volt alkalmas az extrém felhasználást mutató előfizetők azonosítására.

A Pannon bármely előfizető hozzáférési sebességét korlátozhatja, függetlenül attól, hogy a korlátozás alapjául szolgáló körülmény felróható-e az előfizetőnek vagy sem, illetve a korlátozás alapjául szolgáló körülmény egyáltalán összefüggésben van-e az előfizető magatartásával vagy sem. Ez azt is eredményezheti, hogy ha a fogyasztó pontosan ugyanazon felhasználói magatartást tanúsít, akkor az egyik időszakban nem kerül vele szemben alkalmazásra a sebesség korlátozása, míg a másik időszakban nem a saját magatartására visszavezethető okból a szolgáltató korlátozza a hozzáférési sebességet. Még akkor is, ha a rendszer állítólagos túlterheltsége nem ezen, hanem a többi fogyasztó magatartására vezethető vissza.

A GVH szerint tisztességtelen, ha a reklámokban a vállalkozás intenzív internetezésre biztatja a fogyasztót, majd a felhívásnak megfelelő magatartást tanúsítókat az adatforgalom lassításával szankcionálja. A versenyhatóság meggyőződése szerint a Pannon tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot fejtett ki, amikor nem a mobilinternet szolgáltatás nyújtásának technikai feltételeihez és a lassítás által ténylegesen megvalósított gyakorlatához igazította kereskedelmi kommunikációinak tartalmát, így a fogyasztókban téves képzet alakulhatott ki a Pannon Internet Éjjel-nappal és a Pannon Internet Éjszaka-hétvége tarifacsomagokról.

Mivel a GVH jogsértőnek találta a 2008. november 11 és 2009 február 2 között e tárgyban megjelentetett hirdetéseket, 15 millió forint bírságot szabott ki a Pannonra. A bírság összegének meghatározásakor súlyosító körülménynek bizonyult, hogy a vállalkozást jelentős költségű, intenzív reklámtevékenységgel valósította meg a jogsértést, így a megtévesztő információk hosszú időn át elérhetőek voltak és jelentős fogyasztói körhöz juthattak el. Ráadásul a Pannont korábban már többször elmarasztalta a GVH a fogyasztók megtévesztése miatt.

A fentihez hasonló ügyben indult GVH vizsgálat a Vodafone Zrt. ellen is. A társaság az ún. HSDPA nyári kampány keretében arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy az Internet Szabadon akcióban fix havi díjért korlátlanul internetezhet normál felhasználás esetén, adatmennyiségi megkötés nélkül. A Vodafone meghatározta, hogy mi minősül normál és mi minősül extrém használatnak. Normál felhasználásnak számít például a társaság szerint az e-mail küldés és fogadás (csatolmányokkal), böngészés, hírportál olvasás, webes és FTP-letöltés, internetes videó megtekintése (pl. YouTube), on-line rádió hallgatás, internetes telefonálás, chat, csatlakozás vállalati hálózathoz. Extrém használatnak minősül a fájlmegosztó/-cserélő programok üzemeltetése abban az esetben, ha a tárgyhavi összes adatmennyiség meghaladja az 5 GB-ot. A tájékoztatások alapján a fogyasztó alappal juthatott arra a következtetésre, hogy csak akkor kell valamilyen korlátozással számolnia, ha fájlmegosztó/-cserélő programot üzemeltet és a tárgyhavi összes adatmennyiség meghaladja az 5 GB-ot.

A GVH vizsgálata megállapította, hogy a Vodafone Internet Fix csomagot 2008. április 3-tól felváltó Vodafone Internet Szabadon csomag lényeges tulajdonsága, hogy 2008. augusztus 8-tól a Vodafone számára még normál használat esetén is lehetősége van az adatforgalom időszakos vagy állandó lassítására 5 GB adatforgalom felett. Az adatforgalom alakulása, mennyisége a GVH szerint nem tekinthető olyan körülménynek, amely önmagában alapos ok lenne a lassításra egy korlátlan internetezésre, intenzív használatra kínált szolgáltatás esetén.

A GVH egy másik Vodafone hirdetést szintén megtévesztőnek talált. A számlás előfizetők részére elérhető Connect Roaming szolgáltatás lényeges tulajdonsága, hogy bruttó 3.000 Ft napi díjért 50 MB adatforgalmat tesz lehetővé, azzal, hogy az 50 MB túllépését követően az előfizetőnek 1 MB forgalomért lényegesen magasabb, a forgalom alapú GPRS roaming díjak alapján kiszámlázott árat kell fizetnie. Ráadásul a szolgáltatás csak meghatározott országokban vehető igénybe. Ezzel szemben a Vodafone néhány hirdetésében az 50 MB-ot el nem érő adatforgalom esetén fizetendő összeghez viszonyítottan magas (minimum 1.800 Ft/MB) díjak ismertetését. Ez azt eredményezte, hogy a fogyasztó nem minden vonatkozásban kapott reális képet a szolgáltatásról. Nem vált előtte ismertté, hogy 50 MB feletti adatforgalom esetén igen jelentős mértékű fizetési kötelezettséggel kell számolnia.

Ugyancsak megtévesztőek voltak a Vodafone azon hirdetése, amelyekben arról adott tájékoztatást, hogy a fogyasztó az előfizetés mellé díjmentesen nyújtott Vodafone Mobile Connect szoftver segítségével bármikor lekérdezheti adatforgalmát. A GVH vizsgálata feltárta, hogy az eljárás alá vont által kínált modem ugyan alkalmas az adatforgalom valamiféle mérésére, azonban a modem által mért és a valós, számlázott adatforgalom között jelentős eltérés lehet.

A fentiek miatt a GVH megállapította, hogy a Vodafone 2008 augusztusában a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított 2008 szeptember 1 és december 31 között pedig tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott. Ezért a távközlési vállalkozás 10 millió forint bírságot kapott. Az ügyben súlyosító körülménynek bizonyult, hogy a Vodafone

korábban többször kapott elmarasztalást a GVH-tól a fogyasztók megtévesztése miatt és megtévesztő hirdetései hosszú időn át elérhetőek voltak.

A GVH a telekommunikációs szolgáltatásokról közzétett reklámok kapcsán kiemeli: nem mondható ki, hogy valamennyi fogyasztó tudatosan informálódik, megfelelő telekommunikációs ismeretekkel rendelkezik. Márpedig ha a kampány országos volt, nemcsak az internetet jól ismerő fogyasztókhöz, hanem olyan személyekhez is, akikben adott esetben akkor vetődött fel az internet hozzáférés iránti igény. Nem zárható ki, hogy éppen az internet elérés ezen újszerű és kényelmes módja keltette fel az addig kevésbé érdeklődők figyelmét.

Mindezek miatt a reklámba foglalt tájékoztatást úgy kell meghatározni, hogy az átlagfogyasztó számára követhető, értelmezhető legyen. Nem abból kell kiindulni, hogy a hírközlési piacon tájékozott, racionális és tudatos fogyasztó döntésének meghozatalakor a szolgáltatók gyakorlatát ismeri, így csak minimális információ közlésére van szükség. A reklámozó vállalkozásnak mindig elől kell járnia a fogyasztók tisztességes tájékoztatásában. Kétségtelenül a fogyasztótól is elvárható, hogy mindig a számára a lehető legkedvezőbb megoldást válassza, és hogy ennek érdekében ésszerű mértékű információkeresést folytasson. Ugyanakkor ez nem jelentheti a tájékozódás kötelezettségének parttalan áthárítását a fogyasztóra. A reklám jogsértő jellege ugyanis megállapítható, ha a fogyasztónak módja van a teljes körű valós információ megismerésére.

A GVH szerint az sem várható el a fogyasztótól, hogy egy intenzív, akár több hónapig tartó reklámkampány során az innen-onnan részletekben csöpögtetett információ-mozaikokat fejben összerakja, maga kutasson azután, hogy esetlegesen milyen csatornán keresztül juttathat el hozzá még reklámüzenetet a reklámozó. Még kevésbé várható el az ésszerűen eljáró fogyasztótól, hogy a reklámok szavahihetőségét kétségbe vonja, vagyis eleve számoljon azzal, hogy a reklámban úgy sem mondanak igazat, és nyomozni kezdjen a valós tények után.

Az ügyek hivatali nyilvántartási száma: **Vj-6/2009** és **Vj-12/2009**.

Gazdasági Versenyhivatal
Kommunikációs Csoport

További információ:

Mihálovits András

Gazdasági Versenyhivatal

cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.

levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036

tel: +36-30 618-6618

email: Mihalovits.Andras@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>