



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-82/2005/20.

Ikt.sz: AM/216/2006/3.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Global Reach Kft.** (Budapest) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalma miatt indult eljárás során – tárgyaláson kívül – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t

A Versenytanács az eljárást megszünteti.

A határozat ellen jogorvoslatnak nincs helye.

I n d o k o l á s

I.

A Versenytanács az ügyfelek előadása, a csatolt írásbeli bizonyítékok, a többször módosított 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpvt.) 71., illetve 76. §-a nyomán készült vizsgálati, illetve utóvizsgálati jelentés alapján a következő tényállást állapította meg:

Általában a telefonkártyák rendeltetése, hogy készpénzkímélően lehessen kiegyenlíteni a telefonálási díjat.

A telefonkártyák piacán a telefonkártyák a használat módja szerint hagyományos chippes, előrefizetett (pre-paid) és utólag fizetett (post-paid) kártyákra oszthatóak.

Az előrefizetett kártyák kb. öt éve vannak a piacon és éles versenyben állnak a kb. 1 milliárd Ft-ra becsült legalább tízszeresplős piacon. A versenytársak közé számít a T-Com Rt., a

Private Tel Kft., az Euroweb Kft., stb.. Az ügyfél-fogyasztók becsülhetően több tízezren lehetnek, miután a kártyahasználók névtelenek. A piacra jelenleg nem jellemző a teljeskörű hírverés, inkább az internetes és a szórólapi reklámozás a szokásos.

Az eljárás alá vont vállalkozás (a továbbiakban: Kft.) 2003. októberében alakult és bejegyzett vállalkozás, amelynek fő tevékenysége a távközlés, de emellett felvette a különböző árucikkek kereskedelmét is tevékenységi körébe.

2004. évi nettó árbevétele 9.636.000.- Ft volt.

A Kft. Discountphone pre-paid behívós telefonkártyája 1000 Ft-os, 2000 Ft-os, valamint 5000 Ft-os értékben kapható, amelyek értéke teljes mértékben lebeszélhető. A telefonkártya percalapon számláz, a mindenkori aktuális tarifátáblázat a www.discountphone.hu oldalon olvasható

A telefonkártyán a Kft. több behívószámot tüntet fel. Amennyiben a fogyasztó az egyiket egy vezetékes előfizetői hozzáférési pontról vagy nyilvános telefonról hívja fel, kapcsolóközpont fogadja a hívást. A gépi operátor elkéri a kártya PIN-kódját, majd ellenőrzi, hogy a PIN-kódhoz tartozó kártya egyenlege nem korlátozott-e. Ennek megfelelően a fogyasztó beütheti a hívni kívánt telefonszámot, majd a rendszer elkezd felépíteni a kapcsolatot a két végpont között.

A Kft. kártyájáról kezdeményezett hívásokat az eTel Magyarország Kft. továbbítja vezetékes távbeszélő hálózaton a Kft. és az eTel Magyarország Kft. között fennálló szerződés alapján.

A számlázó rendszer a felépített kapcsolat alapján létrejött beszélgetés után számláz.

A Kft. a Discountphone nevű kártyát részben a www.discountphone.hu domain alatt található internetes oldalon népszerűsíti.

A honlap fejlécén a következő szöveg fut:

CSÚCS hangminőség! Mert vezetékes vonal! Nem a gyengébb internetes vonal! Alacsony percdíjak, egyszerű használat. www.discountphone.hu.

A „kártyáról” menüpont alatt többek között a következő információk jelennek meg, mint a hívókártya előnyei:

- nemzetközi hívás esetén akár egyötöde áron is telefonálhat
- ingyenes behívószám igénybe vehető
- a számlázás percalapú
- mobiltelefonról a zöldszám (06 80 90 40 90) nem érhető el
- az ingyenes (zöld) 06 80 90 40 90 behívószámot nyilvános (kártyás) vagy vezetékes telefonról tárcsázva nincs szüksége más fizetőeszközre, a behívószám díja (sikeres hívás esetén +15 Ft/perc) a kártya egyenlegéből kerül levonásra

A Kft. viszonteladóknál Budapesten szórólapokon, illetve A3-as és A4-es méretű posztereken is hirdeti telefonkártyáját. A Kft. 2004. évi hirdetési költsége üzleti titok.

A poszteren a Discountphone kártya képén túl magyarul és angolul az alábbiak olvashatóak:

Legolcsóbb belföldi és nemzetközi percdíjak! Minden ország hívható! Lowest national and international minute rates! Call any country!

Csúcs hangminőség! Vezetékes vonal! (Nem internetes vonal) top sound quality! Land line service! (Not Internet VoIP line)

Ingyenes (zöld) behívószám igénybe vehető! Magyarország egész területéről elérhető. Toll-free (GREEN) dial-in number available! Accesible from anywhere in Hungary.

Mielőtt más kártyát vásárol, mindig hasonlítsa össze weboldalon található aktuális árainkkal! Always compare our latest web site prices before purchasing other cards!

Az árak az ÁFA-t tartalmazzák. Prices include VAT.

A szóróanyagon a fejléc alatt a „Legolcsóbb percdíjak a világ minden országába! Lowest rates to all countries! felirat, majd az egyes kiemelt percdíjak alatt a „Valódi vezetékes vonal, nem internetes VoIP vonal! Red land line service, not Internet VoIP line!” felhívás olvasható.

A három összegben feltölthető kártyák képe mellett a szórólapokon is megjelenik a „Mielőtt más kártyát vásárol, mindig hasonlítsa össze weboldalon található aktuális árainkkal! Always compare our latest web site prices before purchasing other cards!” felhívás, valamint az árak bruttó voltára történő figyelmeztetés.

A szórólap alsó harmadában az alábbiak olvashatóak:

„Akár 95%-os megtakarítás! Nem reklámfogás! Nincs trükkös feltétel! Nincs kapcsolási és előfizetési díj! Korrekt számlázás: 1 percet beszél, 1 percet fizet! Ingyenes (zöld) behívószám igénybe vehető! Faxolásra is alkalmas! Save up to 95% No gimmicks! No tricky conditions! No connection and monthly fees! Precise billing: Talk 1 minute – pay one minute! toll-free (GREEN) dial in number available! Can be used for faxing as well!

A szórólap alsó részén a Kft. elérhetőségei olvashatóak.

II.

A Gazdasági Versenyhivatal a Tpv. 69. § (1) bekezdésére figyelemmel, a Tpv. 70. § (1) bekezdése szerint eljárást indított a Kft. ellen, mert vélelmezte, hogy a Kft. szolgáltatásának tulajdonságaira használt felsőfokú jelzők, valamint a behívó szám ingyenességére utaló szolgáltatói hivatkozás fogyasztómeztévesztésre alkalmas.

A vizsgálat álláspontja szerint a behívós telefonkártyák általában alacsonyabb percdíjat kínálnak, mint a vezetékes hangszolgáltatást nyújtó vállalatok. Az alacsonyabb percdíj közzlése a fogyasztók érzékenységére hat, ezért az áru árára tett piaci állításokkal (legolcsóbb, ingyenesség) a fogyasztó befolyásolása megvalósulhat.

A telefonkártyákat forgalmazó vállalkozások gyakran változtatják percdíjaikat, amelyeket általában honlapjaikon tesznek közzé. A percdíjak változása gyakran gyorsabb, mint ahogy az értékesítési pontokon a fogyasztók számára elérhető kommunikációs anyagokat vissza lehetne vonni.

Felhívta a figyelmet arra, hogy egy-egy behívós telefonkártyán több, mint 50 hívásirány szerepel. Vagyis egy vállalkozás csupán akkor használhatja versenyjogszerűen piacelsőségi jelzõt, amennyiben bizonyíthatóan minden hívásirányba a legalacsonyabb/legjobb percdíjat biztosítja fogyasztói számára az egész piacon.

A fent leírt gyors változtatások és az áru összetettsége a vizsgáló szerint azt eredményezik, hogy a telefonkártyát forgalmazó vállalkozások esetén versenyjogszerű piacelsőségi állítás szinte kizárt.

A szóróanyagokon és a honlapon is, arról tájékoztatja a Kft. a fogyasztókat, hogy szolgáltatása ingyenes behívószámon is elérhető. A honlapon és a kártya mellé adott nyolc nyelvű tájékoztatóban is szerepel ugyanaz a tény, hogy az ingyenes hívás esetén a percdíj 15 Ft-tal megemelkedik. A vizsgáló szerint azonban ez esetekben sem jogszerű olyan szolgáltatást ingyenesként hirdetni, amiért a fogyasztó végső soron fizet. Nem számít ingyenesnek az a szolgáltatás, amely igénybevétele esetén a fogyasztó magasabb árat kell, hogy fizessen egy egyébként alacsonyabb árú termékért. Ezt tartalmazza a Versenytanács Vj-191/2004. számú határozatának 34. pontja is, amely kimondja, hogy az „ingyenesség” szó alatt a fogyasztók az ellenszolgáltatás teljes hiányát értik.

A Kft. azon felvetésére, miszerint az „ingyenes behívószám” a „toll-free number” magyar megfelelője, amelyet az egész világon használnak, a vizsgáló megjegyezte, hogy a két kifejezés tartalma nem azonos maradéktalanul egymással, és az, hogy a hívás díja a telefonkártya egyenlegéről kerül levonásra, az „ingyenes” kifejezés használatán kívül, más módon is közölhető a fogyasztókkal.

Bár formálisan nem terjedt ki az eljárás, de kifogásolhatónak tartotta a vizsgálat, hogy az „Akár ...%-os megtakarítás!” állítást valamely bázishoz kellene viszonyítani, amelyet nem jelölt meg a Kft., mintahogy azt sem, hogy mi a kedvezmény kiszámításának módszere. A megtakarításra való felhívás azonban alkalmas lehet arra, hogy az alapján a fogyasztók téves következtetéseket vonjanak le a Kft. termékének árát illetően.

A vizsgáló – a Kft. által vállalt önkéntes jogkövetés (a piacelsőségi állítások alkalmazásának megszüntetése és a tájékoztatási hiányosságok pótlása) esetére – indítványozta az eljárás szüneteltetését, ennek hiányában pedig a jogsértés megállapítását bírságkiszabás mellőzésével.

III.

A Tpv. 1. §-a szerint a törvény hatálya kiterjed az ország területén tanúsított piaci magatartásra, nem említve a kivételeket és a törvény személyi hatályát.

A Tpv. 8. § (1) bekezdése szerint tilos a fogyasztók megtévesztése a gazdasági versenyben. A (2) bekezdés a fogyasztómegtévesztésre alkalmas magatartások példálódzó felsorolását tartalmazza. Ezen belül az a) pont tiltja az áru ára, lényeges tulajdonsága tekintetében valótlan tény, vagy valós tény megtévesztésre alkalmas állítását, megtévesztésre alkalmas árujelzővel való ellátását, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatás adását.

A használt kifejezések értelmezéséről szóló 9. § előírja, hogy a mindennapi életben, illetve a szakmában elfogadott általános jelentés az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.

A Tpv. 75. §-a alapján mód van az eljárás szünetelésére, amennyiben a Kft. vállalja, hogy tartózkodik a kifogásolt magatartás folytatásától és megteszi a megfelelő intézkedéseket a további jogsértés megelőzése érdekében.

A Tpv. 77. §-a az eljárás során hozható érdemi határozatokat tartalmazza, míg a 78. § a bírságkiszabásról rendelkezik, taglalva a bírságkiszabásnál irányadó szempontokat. Ennek megfelelően a kiszabható bírság összege legfeljebb a Kft. előző üzleti évben (2004.) elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet.

A módosított 1997. évi LVIII. törvény (Grtv.) 2. § g) pontja értelmében a gazdasági reklám olyan tájékoztatás, amely termék, stb. igénybevételét, a vállalkozás népszerűsítését, továbbá áru, árujelző megismertetését mozdítja elő. A 7. § tiltja a megtévesztő reklámot, ami az áru általános jellemzőire, egyebek mellett a reklámozó megítélésére vonatkozhat a Tpv. 8. §-ával hasonló tartalommal.

A 15. § (2) bekezdése szerint megtévesztő reklám esetén a jogsértés megállapítása részben a hivatal hatáskörébe tartozik, azonban eljárására a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni (17. § (2) bekezdése).

A 17. § (3) bekezdés szerint a reklámozó indokolt esetben a reklám ténybeli állításainak bizonyítására kötelezhető.

IV.

A Gazdasági Versenyhivatal látókörébe került 2005-ben a telefonkártya piacon észlelhető fogyasztómegtévesztésre alkalmas magatartások tanúsítása. Ennek jegyében folytatott Vj–80/2005. szám alatt is versenyfelügyeleti eljárást az egyik versenytárs vállalkozás ellen, amely 2002-ben alakult és 2004-ben 124 millió forint nettó árbevételt ért el kártyaértékesítésből.

A 2005. október 6-án kelt versenytanácsi határozat – bírságkiszabás mellőzésével – megállapította, hogy fogyasztómegtévesztésre alkalmasak az alábbi állítások:

- a forgalmazott hívókártyák alkalmazásával érhetőek el a legkedvezőbb árak nemzetközi hívások esetén,
- a szolgáltatás a legjobb minőségű,
- Magyarország legnagyobb hívókártya-forgalmazója,
- az „ingyenes behívószám” alkalmazása esetén a fogyasztót nem terheli ellenszolgáltatás.

Ehhez képest a Kft. és magatartásának piaci súlya jóval csekélyebb (2003. évi alakulás, 2004. évi nettó árbevétel összege), minthogy terhére az eljárásindítással érintett a „legolcsóbb” percdíj, és az „ingyenes” behívószám valótlán állítása volt róható.

A Versenytanács a Vj–80/2005/17. számú határozatában is kifejtette, hogy marasztalásra azért kerül sor, mert a Tpv. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartások tilalmazásával a

gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés folyamatát. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók versenytársak, illetve az azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásának a folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására. Általános követelmény, hogy a nyereség és vagyonszerzés céljából gazdasági tevékenységet folytató vállalkozásnak a magáról vagy termékeinek lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen. A fogyasztók megtévesztése a termék lényeges tulajdonságára vonatkozó bármilyen valótlan tényállítás révén megvalósul.

A „legolcsóbb” percdíj szóhasználat piacelsőséget fogalmaz meg, amely magával vonja az állító Kft. terhére eső bizonyítást.

Amint azt a Versenytanács a Vj-191/2004. számú ügyben hozott határozatában is leszögezte „ingyenesség” alatt a fogyasztók az ellenszolgáltatás teljes hiányát értik. Az „ingyenes behívószám” alkalmazása esetén a fogyasztó egyenlege az egyébként fizetendő összeg felül percenként csökken, így az ingyenesség nem valósul meg.

Mindezek előrebocsátásával a Versenytanács maga is egyetértett a vizsgálati indítvánnyal és nem látta az eljárás szünetelésének akadályát.

A Kft. a tartott tárgyaláson vállalta, hogy a kifogásolt felsőfokú jelzõt, valamint az ingyenes behívószámra utaló szóhasználatot reklámanyagaiból kiiktatja.

Ezért a Tpv. 75. § alapján két hónapi időtartamra elrendelte az eljárás szünetelését (Tpv. 76. § (1) bekezdés).

A megejtett utóvizsgálat során a Kft. igazolta és nyilatkozatával megerősítette, hogy vállalatának eleget tett, ezért a Versenytanács az utóvizsgálati jelentés indítványával egyetértően a Tpv. 76. § (3) bekezdés c) pontja alapján a rendelkező rész szerint határozott.

Budapest, 2006. február hó 2. napján