



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

F O G Y A S Z T Ó V É D E L M I I R O D A

Ügyszám: **Vj-172/2006.**

A Gazdasági Versenyhivatal az EMKTV Egyesült Magyar Kábeltelevízió Híradástechnikai Kereskedelmi Szolgáltató Kft. (továbbiakban: EMKTV) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

v é g z é s t.

A Gazdasági Versenyhivatal az eljárást a beszereléssel kapcsolatos költségekre és a szolgáltatás minőségére vonatkozó tájékoztatás tekintetében megszünteti.

E végzés ellen a kézhezvételtől számított 8 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsához címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni. A jogorvoslati kérelem előterjesztésének e végzés foganatosítására halasztó hatálya nincs.

I n d o k o l á s

I.

A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) az EMKTV eljárás alá vont ügyfél ellen 2006. november 15-én versenyfelügyeleti eljárást indított, mivel észlelte, hogy a Digi TV szolgáltatásának népszerűsítése során az EMKTV Egyesült Magyar Kábeltelevízió Híradástechnikai Kereskedelmi Szolgáltató Kft. – továbbiakban: EMKTV – nem minden kommunikációs eszközön tüntette fel, hogy a szolgáltatás minősége annak műszaki jellemzői miatt jelentősen rosszabb, mint más hasonló szolgáltatásoké, valamint azt sem, hogy két beltéri egység vásárlása esetén milyen feltételekkel köthető a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés. A GVH továbbá feltételezi, hogy a kommunikációs eszközökben megjelenített, a különböző eszközök felszerelésére vonatkozó feltételek nem minden esetben teljesültek. Az EMKTV ezzel valószínűsíthetően megsértette a Tpv. III. fejezetét, mely tilalmazza a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolását.

A közérdek védelmének szükségességét a Digi TV szolgáltatásának népszerűsítésére szolgáló kommunikáció által elért fogyasztók valószínűsíthetően nagy száma indokolta.

Az eljárás kiterjedt a Digi TV szolgáltatásának megkezdése óta folytatott teljes kommunikációs tevékenységére.

Az eljárás kiterjesztésre került, mivel a vizsgálók az eljárás alá vont adatszolgáltatásában beküldött kommunikációs eszközök tartalmának megvizsgálása során észlelték, hogy az eljárás alá vont egyes eszközökön egyáltalában nem, más eszközökön pedig csupán apró betűben tüntette fel, hogy a 0 Ft-os akciós havidíj két éves hűségnyilatkozat megkötése esetén érhető el. Az eljárás alá vont ezen felül a „verhetetlen” jelzőt használta. Az eljárás alá vont ügyfél ezzel valószínűsíthetően megsértette a Tpvt. III. fejezetét¹.

II.

A Tpvt. III. fejezete tartalmazza a fogyasztóvédelmi célú versenyjogi normákat.

A Tpvt. 8. § (1) bekezdése alapján tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni.

Ugyanezen szakasz (2) bekezdésének értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága -így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja- tekintetében valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak; elhallgatják azt, hogy az áru nem felel meg a jogszabályi előírásoknak vagy az áruval szemben támasztott szokásos követelményeknek, továbbá, hogy annak felhasználása a szokásostól lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli; az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről -így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről- megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak; különösen előnyös vásárlás hamis látszatát keltik.

A Tpvt. 9. §-a alapján a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.

A Tpvt. 10. §-a értelemben tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyyszerű összehasonlítását.

A Tpvt. 71/A. § alapján a vizsgáló a hivatalból indított versenyfelügyeleti eljárást végzéssel megszünteti, ha a vizsgálat elrendelésére okot adó, a 70. § (1) bekezdésében meghatározott körülmények nem állnak fenn, továbbá akkor, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

III.

Az EMKTV DigiTV-re vonatkozó tájékoztatása két úton juthat el a fogyasztók részére: egyrészt az EMKTV által központilag, egységesen kommunikált üzenetek formájában, másrészt a dealerek által a fogyasztók számára adott információk formájában.

Az EMKTV nyilatkozata alapján² a vállalkozás dealerei is jogosultak a DigiTV szolgáltatás népszerűsítésére, amennyiben a tájékoztatók tartalmát az EMKTV jóváhagyja, vagyis a dealerek a nyilvánosságra hozatal előtt egyeztetni kötelesek az eljárás alá vonttal. Az eljárás

¹ A kiterjesztő végzést a Vj-172/2006/10. számú irat tartalmazza.

² Ld.: Vj-172/2006/3. számú irat.

alá vont nyilatkozata alapján azonban ezt számos alkalommal elmulasztják, így az EMKTV szankciókkal próbálja rábírní őket az eljárás követésére.

Az eljárás alá vont mintegy 170 különböző címmel és névvel rendelkező dealer útján értékesíti a DigiTV szolgáltatását.

Jelen ügyben azon kommunikációs eszközök vizsgálándók, amelyek segítségével az EMKTV központilag, egységesen népszerűsítette a DigiTV szolgáltatását. Anélkül, hogy a vizsgálók dealerok által adott tájékoztatásokkal kapcsolatban az EMKTV versenyjogi felelősségének fennállását megkérdőjeleznék, az alábbiakat jegyzik meg:

Egy-egy dealer esetlegesen és egyedien az EMKTV általános tájékoztatásától eltérő és megtévesztésre alkalmas tájékoztatása a delaeerek nagy számára és az érintett földrajzi piacra tekintettel nem szolgáltatatható a fogyasztók részére oly széles körben tájékoztatást, hogy az elérhetné a GVH közérdek-alapú beavatkozásának szintjét. Ezt az álláspontot támasztja alá az egy-egy dealer által kötött szerződések száma is³.

A vizsgálók – a versenyfelügyeleti eljárást megindító végzésben és a kiterjesztő végzésben foglaltak alapján – az alábbi öt körülményre vonatkozó tájékoztatás részletes vizsgálatát folytatták le:

1. a beltéri egységek használatával kapcsolatos tájékoztatás,
2. a szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás,
3. a beszereléssel kapcsolatos tájékoztatás,
4. a hűségnyilatkozattal kapcsolatos tájékoztatás és
5. a „verhetetlen”, mint piacelsőségi állítás vizsgálata.

A vizsgálók álláspontja szerint a fentiek a szolgáltatás lényeges körülményeinek számítanak, hiszen

1. a beltéri egységek használatára vonatkozó ismeretek lényegesek ahhoz, hogy a szolgáltatás egy fogyasztó szükségleteinek megfelelően igénybe vehető lehessen,
2. a minőség minden távközlési szolgáltatás lényeges tulajdonsága,
3. a beszereléssel kapcsolatos tájékoztatás az árra vonatkozóan is tartalmazott információkat, vagyis a szolgáltatás árára vonatkozó tájékoztatásként értékelhető,
4. a hűségnyilatkozat megkötése esetén a szolgáltatás ára jelentős mértékben csökken, így ez is a szolgáltatás árára vonatkozó tájékoztatásként értékelhető,
5. a „verhetetlen” kijelentést az eljárás alá vont a szolgáltatás árára vonatkoztatva használja.

Tekintettel arra, hogy a fenti körülmények lényeges körülményként értékelendők, minden bizonnyal alkalmasak arra, hogy a fogyasztói döntést befolyásolják.

A minőséggel kapcsolatos tájékoztatás körében a vizsgálók az alábbi megállapításokat teszik:

³ Vj-172/2006/3. számú irat. Az EMKTV DigiTV szolgáltatása jelenleg 190 000 előfizetővel rendelkezik, és az EMKTV kb. 170 dealerrel dolgozik.

A szolgáltatás minőségével kapcsolatban a vizsgálók – az eljárás alá vont nyilatkozatán túl – figyelembe vették a Nemzeti Hírközlési Hatóság (továbbiakban: NHH) közlésében⁴ foglaltakat.

Az NHH az alábbiakról tájékoztatta a GVH-t:

AZ EMKTV DigiTV szolgáltatását az NHH 2006. február 21-én vette nyilvántartásba, amely nyilvántartásba vétellel egyértelműsítette, hogy az eljárás alá vont elektronikus hírközlési szolgáltató, így vonatkoznak rá a 345/2004. (XII.22.) Korm. rendelet rendelkezései. A nyilvántartásba vett szolgáltatással kapcsolatban a rendelet értelmében az NHH az alábbi minőségi mutatókat vizsgálhatja:

1. a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási ideje,
2. a bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje,
3. a szolgáltatás rendelkezésre állása.

Az NHH – tekintettel arra, hogy az érintett szolgáltatásra jogszabály műszaki paramétert nem ír elő, illetve azok betartása hatósági úton nem kényszeríthető ki – nem vizsgálta és nem is vizsgálhatja a jelen eljárással érintett szolgáltatást. Az NHH 2007. évre vonatkozó piacfelügyeleti tervében szerepel ugyan az eljárás alá vont, ám ezen körben csak az általános szerződési feltételek, valamint azoknak az általános hírközlési szabályoknak való megfelelése kerül áttekintésre.

Megjegyzni azonban az NHH, hogy a DTH (Direct to Home) szolgáltatók és a hatóság között jelenleg is folyik egy olyan egyeztetési folyamat, amely a szolgáltatók által önkéntesen vállalt minőségi mutatók rendszerének kidolgozására irányul. A szolgáltatók az egyeztetés lezárultát követően szerepeltetni fogják minőségi mutatóikat az ÁSZF-ekben, így azok az általános szabályok szerint vizsgálhatóvá válnak.

Az NHH – a fentiekre is tekintettel – nem végzett műszeres vizsgálatokat a DigiTV szolgáltatás minősége tekintetében.

Végül kiemeli, hogy álláspontja szerint az analóg és a digitális műsorelosztás műszaki szempontból nem hasonlítható össze, illetve azt is, hogy amennyiben megfelelő sáv szélesség áll a szolgáltató rendelkezésére, akkor a digitális szolgáltatás minősége meghaladja az analógét.

A fentiek figyelembevételével a vizsgálók úgy vélik, hogy nem áll – és az ágazati hatóság vizsgálatának hiányában nem is állhat – rendelkezésükre olyan bizonyíték, amely alapján egyértelműen megítélhető volna a DigiTV szolgáltatás minőségi színvonala.

A beszereléssel kapcsolatban a vizsgálók az alábbi megállapításokat teszik:

A szolgáltatás beszerelésével kapcsolatban több kommunikációs eszköz emeli ki azt, hogy az ingyenes. A GVH-hoz érkezett piaci jelzések alapján a vizsgálók valószínűsítették, hogy ez a feltétel nem minden esetben valósul meg.

A vizsgálat során az eljárás alá vonttól bekért adatok alapján egyértelműsíthető, hogy a kommunikációs eszközökben szereplő feltételek meg nem valósulása – tekintettel arra, hogy a beszerelést nem az EMKTV, hanem dealerei végzik – a dealerek egyedi magatartása miatt történhet.

A vizsgálók utalnak a dealer-i tájékoztatással kapcsolatban mondottakra: elképzelhető ugyan, hogy egy-egy dealer nem a valóságnak és a központilag elhelyezett kommunikációs

⁴ Vj-172/2006/8. számú irat

eszközöknek megfelelően végezte el a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközök beszerelését, azonban egy-egy dealer magatartása nem lehetett annyira súlyos, hogy az a versenyhez fűződő közérdek sérelmével járt volna.

A fenti két körülmény tekintetében a vizsgálat eredményei alapján megállapítható, hogy

1. a beszereléssel kapcsolatos tájékoztatás tekintetében a vizsgálat elrendelésére okot adó, a Tpvt. 70. §-ának (1) bekezdésében megállapított körülmények a vizsgált magatartással összefüggésben nem állnak fenn, mivel ez egyedi dealeri-i tájékoztatások valószínűsíthetően nem juthatott el olyan széles fogyasztói körhöz, amely a közérdek védelmének szükségességét indokolná,
2. a szolgáltatás minősége tekintetében a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény figyelembe véve, hogy a magatartás megítéléséhez szükséges bizonyítékkal az ágazati hatóság jelenleg nem rendelkezik.

A fentiekre tekintettel a GVH a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

A jogorvoslati jogosultság a Tpvt. 71/A. §-án alapul. A jogorvoslati kérelem előterjesztése illetékmentes.

A GVH hatáskörét a Tpvt. 45. §-a, illetékességét a Tpvt. 46. §-a szabályozza, mely rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, mely nem tartozik bíróság (Tpvt. 86. §) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

A GVH tájékoztatja, hogy az eljárás továbbra is folyamatban van a beltéri egységek használatáról adott tájékoztatás, a hűségnyilatkozatról adott tájékoztatás, valamint a „verhetetlen” állítás tekintetében.

Budapest, 2007. március 14.