



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj/011-131/2010.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a Cz. M. felszámolóbiztos és Dr. Kiss Gábriel ügyvéd (Budapest) által képviselt **Investech Informatikai és Kommunikációs Kft. „f.a.”** (Heves) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalást követően meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa megállapítja, hogy az Investech Informatikai és Kommunikációs Kft. fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor

- 2008. november 25.-től 2009. december 31-ig egyes tájékoztatásaiban szolgáltatása ingyenességét valótlanul állította és
- a kommunikációs csatorna megválasztásával és a tájékoztatás megfogalmazásával megnehezítette azt, hogy fogyasztóik észleljék az általános szerződési feltételek változásait.

A Versenytanács kötelezi az Investech Informatikai és Kommunikációs Kft.-t 20.000.000.Ft (húszmillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számla javára köteles megfizetni.

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

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

I n d o k o l á s

I.

A vizsgálat indításának körülményei

I.1. Előzmény

1. 2010. január 14-én P/025/2010. számon panasz, illetve 2010. január 15-én B/026/2010. számon bejelentés, továbbá körülbelül további 300 fogyasztói jelzés érkezett a GVH-hoz a CENTILLION Consulting and IT Technology AG (Svájc, 6301 Zug, Gubelstrasse 5., cégjegyzékszám: CH-170.3.030.027-3) és az Investech Informatikai és Kommunikációs Kft. (3360 Heves, 029/6. hrsz.) magatartásával kapcsolatosan. A panaszolt vállalkozások Pre Pay Online (a továbbiakban: PPO) néven, a www.ppo.hu címen elérhető internetes portált üzemeltetnek, melyet elsősorban autópálya matrica és mobiltelefon egyenleg feltöltésére használnak a fogyasztók.

2. A fent említett fogyasztói jelzések konkrét előzménye az volt, hogy 2010. január 11-én a honlapot üzemeltető cégek éves szolgáltatási díj jogcímén – a fogyasztók által észlelt előzetes értesítés nélkül – 2.490 Ft-tal terhelték meg regisztrált ügyfeleik bankszámláját.

3. A panaszosok többsége a GVH megkeresése mellett beadvánnyal fordult az Adatvédelmi Biztos Hivatalához, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (a továbbiakban: PSZÁF), a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz (a továbbiakban: NHH), illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (a továbbiakban: NFH) is. Az NFH elektronikus úton áttette a panaszokat a GVH részére az Fttv. 20. §-a (1) bekezdésének rendelkezéseire tekintettel.

I.2. A versenyfelügyeleti eljárás megindulása

4. A GVH az Fttv. 26. §-ának (1) bekezdése alapján versenyfelügyeleti eljárást indított¹ a CENTILLION Consulting and IT Technology AG és az Investech Informatikai és Kommunikációs Kft. vállalkozások ellen.

Az ügyindító végzés szerint a GVH észlelte, hogy a CENTILLION Consulting and IT Technology AG és az Investech Informatikai és Kommunikációs Kft. által üzemeltetett² www.ppo.hu honlapról igénybe vehető, autópályamatrica vásárlást is tartalmazó PPO szolgáltatási csomagokkal kapcsolatos tájékoztatási gyakorlat nem volt megfelelő a honlapon történő regisztrációval létrejött szerződéses jogviszony egyes elemei (pl. regisztráció mibenléte, adminisztrációs költség, a költségek módosításának lehetősége, formája) tekintetében. Az egyes szerződéses feltételek (pl. a jogviszony időtartama, a fizetési mód, az adminisztrációs díj) ugyanis feltehetően nem derültek ki a regisztrációt megelőzően, illetve a már regisztrált ügyfelek nem kaptak megfelelő tájékoztatást a csomagok díjainak, illetve költségének változásáról. A fenti magatartással az eljárás alá vontak valószínűsíthetően megvalósították az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdésében és 7. §-ának (1) és (5) bekezdéseiben foglalt megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot és ezzel valószínűsíthetően megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

¹ Vj/11/2010. számú irat

² Valójában a portált 2010. január 1.-jéig az Investech, ezt követően a CENTILLION üzemeltette.

5. A vizsgálat az ügyindító végzés értelmében kiterjedt a fenti PPO csomagok teljes, 2008. szeptember 1-jétől a jelen versenyfelügyeleti eljárás indítása napjáig folytatott tájékoztatási gyakorlatára.

6. A CENTILLION Consulting and IT Technology AG (a továbbiakban: CENTILLION) és az Investech Informatikai és Kommunikációs Kft. (a továbbiakban: Investech) elleni versenyfelügyeleti eljárás megindítására 2010. február 2-án a Vj/11/2010. számú végzéssel került sor.

I.3. Kiterjesztés

7. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a vizsgálók mind tárgyi, mind időbeni értelemben kiterjesztették az eljárást:

- a) Az eljárás során szerzett adatokból a vizsgálók megállapították, hogy az ügyindító végzésben megjelölt magatartás az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése szerinti melléklet 20. pontját is sértheti, amelynek értelmében tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat az áru „ingyenes”, „díjtalan”, „térítésmentes” vagy hasonló jelzőkkel való leírása, ha a fogyasztónak a kereskedelmi gyakorlatban való részvétellel és az áru birtokbavételével, illetve fuvarozásával összefüggő elkerülhetetlen költségeken felül bármit is fizetnie kell. Előbbiekre tekintettel a vizsgálók 2010. május 4-én a Vj/11-035/2010. számú végzéssel a vizsgálatot kiterjesztették az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése szerinti melléklet 20. pontjának feltételezhető megvalósítására is.
- b) A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a vizsgálók azt is észlelték, hogy az eljárás alá vontak kommunikációs gyakorlata a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően is tartalmazott olyan elemeket, amelyek alkalmasak lehetnek a fogyasztók megtévesztésére, így az eljárás alá vontak a versenyfelügyeleti eljárás indítása óta folytatott kommunikációs gyakorlatukkal is valószínűsíthetően megsértették az Fttv. rendelkezéseit, így a vizsgálók 2010. május 17-én a Vj/11-045/2010. számú végzéssel a vizsgálatot kiterjesztették a versenyfelügyeleti eljárás indításának napjától, azaz 2010. február 2-ától folytatott – a PPO-csomagokkal kapcsolatos – teljes tájékoztatási gyakorlatra is.

I.4. Új ügyfelek bevonása

8. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a vizsgálók azt is észlelték, hogy
- az Állami Autópálya Kezelő Zrt.,
 - a Telenor Magyarország Távközlési Zrt. (korábban: Pannon GSM Távközlési Zrt.),
 - a Magyar Telekom Nyrt. és
 - a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.

által adott egyes tájékoztatások valószínűsíthetően szintén nem voltak megfelelőek a ppo.hu oldalról igénybe vehető szolgáltatások lényeges jellemzői (pl. díjfizetési, illetve regisztrációs kötelezettség) tekintetében.

A fentiek miatt a vizsgálók a GVH 2010. június 7-én a Vj/11-049/2010. számú végzéssel a megnevezett vállalkozásokat az eljárásba ügyfélként bevonták.

I.5. Az eljárás megszüntetése

9. A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa 2012. április 24.-én kelt, Vj/11-130/2010. számú végzésével az Állami Autópálya Kezelő Zrt.-vel, a Telenor Magyarország Távközlési Zrt.-vel, a Magyar Telekom Nyrt.-vel, a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.-vel és a CENTILLION-nal szemben megszüntette az eljárást, mert a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

II. Az eljárás alá vontak

II.1. Investech

10. Az Investech 2003-ban kezdte meg működését. Alaptevékenysége adatbázis kezelés, információ-technológiai szaktanácsadás.

Az Investech lízingelte a ppo.hu oldal alkalmazását (az üzemeltetést lehetővé tevő műszaki háttérrel), valamint magát az oldalt is üzemeltette 2009. december 31-ig³.

Képviselője jelen versenyfelügyeleti eljárásban 2010 júliusától dr. Kiss Gábor ügyvéd⁴. A vállalkozás 2010. augusztus 16-tól felszámolás alatt⁵ van. A felszámoló képviselőjeként Czagyány Mihály felszámolóbiztos (2700 Cegléd, Liliom u. 9.) jár el.

Az eljárás alá vont pénzügyi adatai⁶ az alábbiak:

	2007. dec. 31. (ezer Ft)	2008. dec. 31. (ezer Ft)	2009. dec. 31. (ezer Ft)
Értékesítés nettó árbevétele	1.177.316	1.361.071	960.192

2010. évi – január 1-től a felszámolási eljárás kezdő időpontjáig (2010. 08. 16.) nettó árbevétele 333.561 eFt volt.⁷

A Felszámoló biztos a 2011. december 15-i tárgyaláson előadta, hogy a felszámolás alatt álló cégnek van egy olyan pere, amelyben felperesként, és egy olyan, amelyben alperesként szerepel. Mindaddig, amíg ezek a perek le nem zárulnak, addig a felszámolási eljárás sem zárható le. A cég jelenlegi vagyona – nem ismerve a perek kimenetelét – várhatóan a felszámolási költséget fedezi, hitelezői követelések kielégítésére nincs fedezete.

II.2. CENTILLION

11. A CENTILLION Consulting and IT Technology AG 2006. november 13-án került bejegyzésre⁸. Tevékenysége hardver- és szoftverfejlesztés, web-alkalmazások fejlesztése, honlap-fejlesztések, tanácsadás.

³ Ugyan 2010-től a honlap üzemeltetője a CENTILLION, azonban a 2010. évi díjak levonását követően kiállított számlákon kibocsátóként jellemzően az Investech szerepel. A 2010. előtti számlákon minden esetben az Investech szerepelt kibocsátóként.

⁴ Vj/11-064/2010. számú irat

⁵ www.e-cegjegyzek.hu

⁶ Vj/11-042/2010., Vj/11-028/2010. és Vj/11-077/2010. számú iratok

⁷ A felszámolóbiztos tájékoztatása Vj-11-106/2010. számon került iktatásra

A CENTILLION a tulajdonosa a ppo.hu oldal motorjának, amelyet 2009. december 31-ig az azt lízingelő Investech üzemeltetett.

A CENTILLION többszöri felszólítás, majd eljárási bírság alkalmazása ellenére sem adott tájékoztatást árbevételéről.

Mivel a Versenytanács a CENTILLION-nal szemben az eljárást megszüntette, tevékenységének bemutatására nem kerül sor.

II.3. Az eljárásba bevont partnerek

12. Mivel a Versenytanács az Állami Autópálya Kezelő Zrt.-vel, a Telenor Magyarország Távközlési Zrt.-vel, a Magyar Telekom Nyrt.-vel és a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.-vel szemben az eljárást megszüntette, a partnerek és a partnerek tevékenységének bemutatására nem kerül sor.

III.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

III.1. A vizsgált kereskedelmi gyakorlatok típusai

13. Az eljárás során vizsgált tájékoztatások és kereskedelmi gyakorlat közül az eljárásnak a jelen határozattal záruló részéhez⁹ az alábbi tájékoztatások tartoznak:

- a) az Investech szolgáltatásának ingyenességére vonatkozóan az Investech által közzétett állítások,
- b) az egyoldalú ÁSZF módosításokról adott tájékoztatások módjának az információ célba érését megnehezítő megválasztása, figyelemmel a korábbi, a fogyasztókra kedvezőbb feltételekről hozzáférhetően adott tájékoztatásokra is.

III.2. Az Investech szolgáltatásának ingyenessége

III.2.1. Ingyenesség, visszterhesség a gyakorlatban

14. A PPO-portál¹⁰ induláskor gyakorlatilag ingyenes értékesítési felületet biztosított felhasználói számára, akik ezen a honlapon kényelmesen, a modern kor igényeinek megfelelően gyorsan és online módon vásárolhattak egyenlegfeltöltést, autópálya-matricát, biztosítást, stb. – ugyanazon az áron, mintha azt egy üzlethelyiségben vagy a szolgáltatások

⁸ A CENTILLION céges adatai az alábbi linken találhatóak meg:

http://www.moneyhouse.ch/u/pub/sa/centillion_consulting_and_it_technology_ag_CH-170.3.030.027-3.htm

⁹ A Versenytanács végzéssel megszüntette az eljárást az alábbi magatartások tekintetében:

- a) az Investech szolgáltatásának ingyenességére vonatkozóan a Partnerek által közzétett állítások, továbbá
- b) az Investech szolgáltatásának regisztrációmentességére vonatkozóan a Partnerek által közzétett állítások és további két – jelen határozatban is vizsgált – magatartás 2010. január 1. napját követő időszaka tekintetében.

¹⁰ A PPO-felület a bankkártya regisztrációkat az OTP Bank Nyrt. Internetes Virtual POS (VPOS) biztonságos https bankkártya-regisztrációs oldalán hajtja végre. A PPO üzemeltetője semmilyen bankkártya adatot, információt nem lát, nem tárol, ezen adatokhoz kizárólag az OTP Bank fér hozzá. Az üzemeltető csupán a regisztráció során birtokába kerülő, az ügyfél által választott PPO-regisztrációs azonosítót és a nevet továbbítja a bankkártyával történő tranzakció lebonyolításához. (Vj/11-010/2010. számú irat)

más elérhetőségein tették volna. A szolgáltatás kétféle szempontból is ingyenesnek minősült: egyrészt a PPO-portál használatáért nem kellett fizetni, másrészt egyik közvetített szolgáltatás sem volt feláras.

III.2.1.1. Az autópálya matrica online vásárlásáért fizetendő díj

15. Autópályamatrica online vásárlásának 100 Ft-os kényelmi díja volt, melyet a panaszosok által csatolt számlák igazolnak. Az autópályamatrica online vásárlása esetén a 100 Ft-os kényelmi díjat akkor is meg kellett fizetni, ha valamelyik PPO csomagra regisztrált az ügyfél, és akkor is, ha regisztráció nélkül történt ennek a szolgáltatásnak az igénybevétele.

III.2.1.2. A csomagokért fizetendő díjak

16. 2008. november 15-től az Investech különböző tartalmú csomagokat (és ezzel együtt automatikusan megújuló előfizetői jogviszonyt) vezetett be, amelyek – sok más szolgáltatás mellett – tartalmazták az autópálya matrica vásárlás és a mobil feltöltés lehetőségét. Az egyik csomag - az ún. „Free” csomag¹¹ - az arra 2008. november 15. és 2009. január 20. között regisztráló felhasználók számára ingyenes portál-használatot biztosított 2009. év végéig, miközben a prémium szolgáltatásokat tartalmazó csomagok esetében havidíjat kellett fizetni.

17. Azok a felhasználók, akik 2009 január 20.-át követően léptek be a felületre, már csak a havidíj mentesnek hirdetett, de 980 Ft-os éves regisztrációs díjú „Light” csomagot vehették igénybe, illetve a két - havidíj köteles - prémium csomagot.

III.2.2. Állítások a PPO felület használatának ingyenességéről

18. A PPO felület használatához

- a) 2008 novemberét megelőzően nem volt szükség csomagokra,
- b) 2008. november 15. óta három különböző szolgáltatási díjcsomag volt választható:
 - a PPO Free¹²,
 - a Basic és
 - a Premium elnevezésű csomagok,
- c) 2009. január 21. óta három különböző szolgáltatási díjcsomag volt választható:
 - a PPO Light,
 - a Basic és
 - a Premium elnevezésű csomagok.

19. A PPO felület használatának ingyenességével kapcsolatban az Investech által csatolt

- a) 2008. november 15. napjától hatályos ÁSZF-ben a PPO-Free csomag határozatlan idejű ingyenes szolgáltatásként szerepel,
- b) a 2009. január 15. napjától hatályos ÁSZF-ben a PPO-Free csomag nem szerepel, helyette a PPO-Light csomag szerepel, amely
 - havidíj-mentes, de regisztrációs díj-köteles,
 - határozott időre szól, de megújul.

¹¹ Az Investech a Free csomagot akciós csomagnak tekintette, és mintegy két hónapos működtetést követően a Free csomagot átkeresztelték „Light” csomaggá, amely nem csupán azok számára volt fizetős, akik „Light” csomagként fizettek elő rá, hanem 2010-től azok számára is, akik még a Free csomagra regisztráltak.

¹² Az Investech álláspontja szerint a PPO-Free valójában nem egy önálló csomag, hanem a PPO-Light akciós változata, lásd ezzel kapcsolatban az V.1.3. pontban rögzített részletes álláspontját.

20. Egy, a BRFK előtt tanúskodó fogyasztó (a továbbiakban: Tanú) által elmentett és csatolt¹³, 2008-ban érvényben lévő ÁSZF-ben szintén az alábbiak olvashatóak a „PPO Free” csomagról:

a) 1.2.1 pont: „A PPO Free ingyenesen elérhető Szolgáltatás csomag.”

b) 1.4 pont: „A szolgáltatási jogviszony a Felek között az ingyenesen elérhető PPO Free Szolgáltatás esetén határozatlan időtartamra jön létre. A visszerhesen elérhető PPO Basic és PPO Prémium Szolgáltatás esetén előfizetési időszaknak megfelelően határozott időtartamra jön létre, mely automatikusan meghosszabbodik, amennyiben a Vásárló az Üzemeltető részére nem jelzi, hogy a jogviszony, illetve szolgáltatás meghosszabbítását nem kívánja. Az automatikus megújítást visszerhesen a kiválasztott időperiódusnak megfelelően alkalmazni kell.”

21. A Tanú által csatolt, 2009-ben érvényben lévő ÁSZF-ben az alábbiak olvashatóak a „PPO Light” csomagról:

a) 1.2.1 pont: „A PPO-Light havidíj-mentesen, de tárgyévet magában foglaló éves regisztrációs díj ellenében elérhető Szolgáltatási Csomag. A PPO Light csomag regisztrációs díja a PPO díjszabása szerint kerül automatikus recurring módon levonásra a bankkártya regisztrációt követően.”

b) 1.4 pont: „A szolgáltatási jogviszony a Felek között az ingyenesen elérhető PPO Light szolgáltatás esetén a választott időszaknak megfelelően határozott időtartamra jön létre, a PPO Light szolgáltatás esetén határozott időtartam a tárgy év december 31. napját jelenti. PPO Light Szolgáltatás lemondás hiányában automatikusan megújításra kerül.”

22. A 2008. szeptember 27-i hírlevélben¹⁴ a következő tájékoztatást olvashatta egy korábban regisztrált ügyfél:

„Ügy tapasztaltuk, hogy az utóbbi időben nem oldalunkon töltötte fel egyenlegét, ezért engedje meg, hogy újból figyelmébe ajánlhassuk szolgáltatásunkat.”

....

*„REGISZTRÁCIÓT KÖVETŐEN IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK
Kérjük regisztráljon! REGISZTRÁCIÓ
Regisztráljon nálunk most mert érdemes! Így hozzáférhet díjmentes
prémiumszolgáltatásainkhoz, mint például a Gyorstöltés, az automatikusan töltődő
kedvenc számok listája, a számlázási adatok könnyű kezelése, és egyéb, folyamatosan
bővülő szolgáltatásokhoz is.”*

A 2008. december 19-i hírlevélben¹⁵ egy mobilfeltöltési akció mellett többek között a következő olvasható:

*„Tagsági csomagok
A PPO.hu portál emelt szintű szolgáltatásait előfizetési csoportokba soroltuk!
Három csomag közül választhat.
Free (ingyenes) Basic és Prémium. A csomagok tartalmáról és azok árairól itt
tájékozódhat. A Basic és Prémium csomagok esetében az éves adminisztrációs díjat
elengedjük.”*

¹³ Vj/11-031/2010. számú irat 5. melléklete

¹⁴ Vj/11-037/2010. számú irat 3/10. számú mellékletében

¹⁵ Vj/11-037/2010. számú irat 3/5. számú mellékletében

23. Az autópályamatrixa online vásárlása esetén kötelezően fizetendő 100 Ft-os kényelmi díjra vonatkozó előzetes tájékoztatás sem az ÁSZF rendelkezései között, sem egyéb helyen nem volt fellelhető. Az autópályamatrixa online vásárlása esetén fizetendő 100 Ft-os kényelmi díjról - a panaszosok nyilatkozatai alapján - a felület csak a regisztrációt követően, a szolgáltatási elem igénybe vételekor ad tájékoztatást. A 100 Ft-os kényelmi díj a matrixa vásárlás során, még a megrendelés befejezése előtt (de a regisztrációt követően) vált ismertté a fogyasztók számára.

III.3. Az egyoldalú ÁSZF módosításokról való fogyasztói tudomásszerzés nehézségei

III.3.1. Fogyasztói panaszok

24. Az ÁSZF módosításokról (különösen a csomagok díjainak változásáról) egyes ügyfelek nem kaptak tájékoztatást, mert

- a ppo.hu oldalról megnyitható belső levelezési rendszerben juthattak volna információhoz, mely tájékoztatói lehetőség nem volt minden ügyfél számára hozzáférhető és a módosításról adott közlés időpontja is kétséges, továbbá
- egyes – a korábban regisztrált ügyfelek számára e-mailben elküldött - hírlevelekben szerepelt „a csomagok tartalmáról és azok árairól itt tájékozódhat” mondat.

25. Azon fogyasztók, akik a 2008. november 15-e és 2009. január 20-a között meghirdetett promóció tartalma szerint a „PPO Free” csomagra regisztráltak - mely promóció szerint a honlap üzemeltetője a 2008., illetve 2009. évre vonatkozó szolgáltatási (adminisztrációs) díjat nem számítja fel a fogyasztóknak – az alábbiakat sérelmezték:

- A fogyasztók sérelmezték, hogy a honlap üzemeltetőjétől nem kaptak arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a „PPO Free csomag” egy ideiglenesen ingyenes szolgáltatás, és hogy a „PPO Free” csomagba regisztráló fogyasztókat 2010-től az üzemeltető az ügyfelek előzetes értesítése nélkül átteszi a „PPO Light” csomagba, melynek szolgáltatási díja van. A fogyasztók kifogásolták az előbbieken leírtakhoz kapcsolódóan, hogy nem volt lehetőségük nyilatkozni arról, hogy amennyiben fizetőssé válik a szolgáltatás, igénybe kívánják-e azt venni.
- A fogyasztók kifogásolták, hogy a legtöbben csak egyszer, vagy már évek óta nem használták a www.ppo.hu oldalt, melyre adott esetben az eljárás alá vontakkal 2010. januárjáig szerződésben álló partnerek honlapja navigálta őket. A fogyasztók előadása szerint, ha tisztában lettek volna azzal a ténnyel, hogy a „PPO Free” csomag fizetőssé válik, egyszeri használatra nem vették volna igénybe a honlap szolgáltatásait.

26. Azon fogyasztók, akik a www.ppo.hu honlapon történő regisztrációval egyidejűleg választottak a három különböző szolgáltatási szinthez kötött előfizetési csomag (PPO Light, Basic és Prémium) között, az alábbi sérelmeket panaszolták:

- A fogyasztók a szolgáltatás díjával kapcsolatosan kifogásolták, hogy számukra nem érzékelhető módon tájékoztatták őket arról a tényről, hogy a csomagok ára jelentősen emelkedik (különös tekintettel a „PPO Light csomagra”, melynek ára 2010. januárjában 980 Ft-ról 2.490 Ft-ra emelkedett).
- A tájékoztatás módjával kapcsolatosan a fogyasztói panaszok arról tanúskodtak, hogy csak a kifogásolt pénzüsszeg levonásának napján – 2010. január 11-én – kaptak a fogyasztók a belső levelezési rendszerben 2009. november 18-ai dátummal értesítést az Általános Szerződési Feltételek módosításáról, mely levelezési rendszert a GVH-

hoz érkezett jelzések alapján a fogyasztók többsége nem használta, az oda érkező üzeneteket nem olvasta. A fogyasztók előadása szerint ezen tájékoztatási mód ellentétes a korábbi gyakorlattal, amikor minden belső levelezési rendszerbe küldött üzenetről a felhasználók értesítést kaptak a regisztrációkor megadott személyes email-címükre.

III.3.2. A PPO Általános Szerződési Feltételeinek (a továbbiakban: ÁSZF) rendelkezései a tájékoztatás módjáról

27. Az egyes ÁSZF-ek rendelkezéseiből a jelen eljárásban vizsgált tájékoztatások szempontjából az alábbiak bírnak relevanciával:

a) A 2008. november 15. óta érvényes ÁSZF-ekben az alábbi módon:

„A szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos valamennyi fontos információt Üzemeltető a <http://www.PPO.hu> honlapon teszi közzé.”

b) A 2010. január 1. óta érvényes ÁSZF-ben pedig a következő módon:

„A szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos valamennyi fontos információt és ÁSZF (általános, egyoldalú vagy díjszabás) változást Üzemeltető a <http://www.PPO.hu> honlapon teszi közzé. PPO Tag elfogadja ÁSZF (általános, egyoldalú vagy díjszabás) változás értesítés módjának a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával a PPO belső levelező rendszerben kapott értesítéseket.”

IV.

AZ ELJÁRÁS ALÁ VONTAK ÁLLÁSPONTJA

IV.1. Az Investech álláspontja

IV.1.1. Az előzményekről

28. Az Investech nyilatkozata szerint a PPO egy elektronikus, digitális, kényelmi funkciókat kínáló kereskedelmi szolgáltatás. Hozzáadott értéket jelent a PPO szinte egyedülálló elektronikus számla és archívum szolgáltatása is, amely segítségével – a többi vásárlási formával szemben – a PPO rendszeren lehetőség van utólag is bizonylatot nyomtatni.

A szolgáltatás a regisztrált tagok számára az Interneten, bizonyos szolgáltatások esetében WAP-on, SMS-en keresztül érhető el. A tagság az összes termék megvásárlására feljogosítja a felhasználókat, ám regisztráció nélkül egyetlen funkció sem vehető igénybe.

29. Az Investech előadta, hogy az internetes e-matrica értékesítését 2006. december 4-én kezdte meg az Állami Autópálya Kezelő Zrt.-vel 2006. december 1-én aláírt, megkötött együttműködési megállapodás alapján. Az internetes e-matrica vásárlásához azért van szükség a regisztrációra az eljárás alá vont nyilatkozata szerint, mert az Investech, mint viszonteladó a fenti megállapodás alapján vállalta, hogy az ügyféladatok védelme érdekében biztonságos csatornát épít ki a vásárlás lebonyolítása során. Ennek keretében kialakította és elkészítette a szolgáltatás üzemeltetéséhez szükséges internetes oldalakat, az azokat futtató szervert, a

vásárlást előkészítő alkalmazást, ezeket saját rendszeréhez csatlakoztatta, tárolja, és kezeli a termékvásárlási kéréseket, valamint kapcsolatot létesít a partner jogosultsági rendszerével.

30. 2010. január 1. napját követően az ügyfelek a Centillion AG-val kerültek kapcsolatba. A régi ügyfelek, akik még 2009. december 31-e előtt kötöttek szerződést az Investech-hel, azok változatlanul az Investech ügyfelei maradtak. Az elektronikus számlát egyébként az Investech állította ki. Az értékesítések utáni díjat az Investech kapta meg, szerződéses viszonyban változatlanul az Investech állt a megbízókkal. Mivel a tevékenység 2010. januárjában gyakorlatilag lezárult, 2010. január közepétől nem bővült új ügyfelekkel, így nem is alakult ki az a metódus, hogy az új ügyfelek által igénybevett szolgáltatásokért realizált díjat hogyan számolják el az Investech és a Centillion között. Az Investech előadta, hogy adminisztrációs hiba folytán állt elő az a helyzet, hogy az elektronikus számlákon valamennyi ügyfélre nézve a Centillion neve került rögzítésre, holott csak a 2010. január 1-jét követően szerződő felek tekintetében volt szerződő partner a Centillion.

IV.1.2. Az ingyenességről

31. Mivel a PPO tagság, és az ezáltal igénybe vehető kényelmi funkciók nyújtása egy kereskedelmi szolgáltatás, senki nem várhatja el az Investechtől, hogy ingyen biztosítsa az általa kialakított rendszeren keresztül a vele szerződött partnerek termékeit. Előadta továbbá, hogy a regisztráció díja, a tagsági díj fedezi a rendszer tervezésére, kiépítésére, fejlesztésére és fenntartására befektetett összeget. A regisztráció és az ezzel együtt járó tagság minden egyes PPO-termék esetében kötelező, ahogy azt a PPO-csomagok ÁSZF-jei is szabályozzák. Nyilatkozata szerint az ÁSZF-et minden egyes belépő tagnak el kell fogadni, mielőtt bármilyen tranzakciót lebonyolítana.

32. Az Investech előadta, hogy a ppo.hu-ra szolgáltatásokat és terméket beszállítók kirívóan alacsony forgalmi jutalékot biztosítottak a ppo.hu számára, ezért került bevezetésre 2008 novemberében a három csomag, amely a regisztrált ügyfelek számára kifejezetten a ppo.hu oldal által biztosított szolgáltatások (korszerű, biztonságos, kényelmes és a versenytársakénál gördülékenyebb online vásárlás biztosítása) és plusz kényelmi szolgáltatások (elektronikus számla, számlaarchívum, kedvenc rendszámok és telefonszámok, statisztikák, stb.) fenntartható működtetését és a rendszer további fejlesztését biztosította.¹⁶

33. Az Investech előadása szerint a „Basic” és a „Premium” csomagok használói kényelmi díjat fizetnek. A „Basic” és a „Premium” csomagok használóinak az éves regisztrációs díjat elengedte az Investech, tekintettel arra, hogy a kényelmi szolgáltatásokért az ügyfelek rendszeresen (havi, negyedéves, féléves vagy éves rendszerességgel) fizetnek, és a legalacsonyabb, 400 Ft-os havidíjú „Basic” csomag is éves szinten 4800 Ft-ba kerül, amely összeg több, mint a „Light” csomag 2490 Ft-os éves regisztrációs díja.

Az következik a fentiekből az eljárás alá vont szerint, hogy az éves regisztrációs díjat csak azok az ügyfelek fizetik, akik nem választottak maguknak plusz kényelmi szolgáltatásokat.

IV.1.3. A PPO-Free és a PPO-Light csomagok kapcsolatáról

¹⁶ Vj/11-042/2010. számú irat

34. Az Investech nyilatkozata szerint a ppo.hu oldal működése óta nem volt arra példa, hogy egy korábban regisztrált vásárlót az oldal „automatikusan” átsorolt volna valamilyen, általa nem ismert, nem választott, a korábitól eltérő szolgáltatási csomagba. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint amikor 2008. november 15-én a három szolgáltatási csomag bevezetésre került, a korábban regisztrált, 2008. november 15. után visszatérő ügyfelek, akik továbbra is szerették volna igénybe venni a ppo.hu megváltozott, megújult szolgáltatásait, első bejelentkezésükkor arra voltak kötelezve, hogy az új csomagok regisztrálási szabályai szerint erősítsék meg korábban megadott adataikat, és adják meg azokat az adatokat, amelyek az új szolgáltatási csomagok eléréséhez az ÁSZF szerint lettek szükségesek.

35. Az Investech nyilatkozata szerint a 2008. november 15. és 2009. január 20. között „PPO Light” csomagot választó regisztráltak számára promóciós akcióban a 2008. és 2009. évre vonatkozó éves díjat nem számolta fel. Alapvetően tehát nem egy önálló csomagról van szó a „Free” csomag esetében, hanem egy akciós ajánlatról.¹⁷

A 2008. november 15. és 2009. január 20. között regisztráltak egy ideiglenes, ún. „PPO Free” csomagot választhattak promóciós akcióban. Az akció értelmében a résztvevők a 2008. és 2009. évre vonatkozó éves díjat ajándékként kapták. A csomag tartalma a „PPO Light” csomaggal mindenben azonos.

A promóciós tájékoztató szöveg a következő volt az eljárás alá vont nyilatkozata szerint:

„A Free promócióban – 2009. január 20-ig – ajánlott ingyenes csomag hatálya: 2008-2009-es év. A Free csomag tartalma a promóció lezárását követően minden paraméterében megegyezik az azt – 2009. január 20-án – felváltó Light csomag tartalmával. Ezt követően az aktuális ÁSZF-ben foglaltak az irányadóak.”

36. Mindhárom szolgáltatási csomag – ugyan egymástól eltérő módon, de – díjfizetés köteles formában került bevezetésre.¹⁸

37. Az Investech nyilatkozata szerint az ideiglenes „PPO Free” csomag 2009. január 20. után „PPO Light” csomagként működött tovább.

IV.1.4. A tájékoztatásról

38. Az Investech nyilatkozatában előadta, hogy az ÁSZF és a díjszabások esetleges változásáról elektronikus úton, a PPO levelezési rendszerében tájékoztatja az ügyfeleket a változás hatályba lépése előtt 30 nappal.¹⁹ A 2010. január 1-ével történt változásokról 2009. november 18-án, 43 nappal a hatályba lépés előtt küldött tájékoztató levelet a PPO levelezési rendszerében.

39. Az Investech nyilatkozata²⁰ szerint minden egyes tranzakció előtt a PPO-t használni kívánó tag a következtető figyelmeztetést kapja, amelyet az ÁSZF is tartalmaz:

¹⁷ Vj/11-042/2010. számú irat

¹⁸ A panaszosok ezzel szemben arról számoltak be, hogy csak a „Free” csomagot választották vagy még jóval korábban regisztráltak, 2008 novemberét követően nem is használták a rendszert, mégis levonásra került a díj. Az eljárás alá vont nem igazolta, hogy azok adatai, akik valaha regisztráltak, pontosabban megadták személyes adataikat, pl. a szolgáltatás kifizetése miatt, törölődtek volna valamilyen módon.

¹⁹ Vj/11-010/2010. számú irat Ezt az értesítési formát a regisztráló ügyfelek az ÁSZF szerint, az ÁSZF 1.7 pontjában foglaltak szerint fogadják el.

²⁰ 2009. június 5-i levél (áttemelve a panaszos eljárásból)

„A PPO Szolgáltatást kizárólag PPO Regisztrált Tagok vehetik igénybe. Mielőtt a regisztrációval Ön is a PPO Tagjává válna, kérjük, figyelmesen olvassa el az alábbi szerződési feltételeket, mivel azok az Ön és az Üzemeltető között létrejövő szerződéses megállapodás alapját képezik.

Az alábbiakban olvasható a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli Megállapodás a PPO Üzemeltetőjével. Ahhoz, hogy Tagként regisztráljon, és igénybe vehesse a PPO Szolgáltatást, egyet kell értenie jelen Szerződési Feltételekkel, melyek kötelezőek Önre nézve. Ha Ön egyetért jelen Szerződési Feltételekkel, kérjük, jelölje be a regisztrációs lap alján található négyzetet, amely a következőt jelképezi:

A PPO Szolgáltatás használatára vonatkozó Szerződési Feltételeket elolvastam, azokat elfogadom, azokkal egyetértek regisztrálok, és a PPO Üzemeltetőjével Elektronikus szerződést kötök.

A négyzet bejelölése által Ön kötve lesz az alábbi szerződéses feltételekhez, ezért amennyiben nem ért egyet azokkal, kérjük, ne regisztráljon PPO Tagként.”

A fentiekből is jól látható az Investech szerint, hogy a társaság a fogyasztók tájékoztatására különös gondot fordít. A szolgáltatás természetéből fakadóan az üzemeltetőknek nem célja, és üzleti érdekeivel is ellentétes a fogyasztók bármilyen szintű megtévesztése.

40. A panaszosok egy része valójában alaptalanul tett panaszt, köztük azok az ügyfelek, akik a 2008. november 15. és 2009. január 20. közötti promóciós időszakban jelentkeztek. Ők akkor, amikor jelentkeztek a későbbi „Light” csomagnak a promóciós változatára, elfogadták az Általános Szerződési Feltételeket. Az ÁSZF elfogadása nélkül nem volt a regisztrációs folyamat továbbfolytatható. Az ÁSZF pedig azt tartalmazta, hogy a szerződés egyoldalú módosítására lehetőség van, és az ezzel kapcsolatos tájékoztatást az Investech a honlapon teszi közzé. Ezen fogyasztóknak az a panaszja, hogy azért a szolgáltatásért, amiért a promóciós időszakban és 2009. teljes évében nem kellett fizetni, azért a szolgáltatásért később díjat számítottak fel neki. Valójában a promóciós időszakban már eleve egy díjköteles szolgáltatásra regisztrált a fogyasztó, csak az első évben még nem kellett megfizetni ezt a díjat. Tehát a változás a díj mértékében következett be és nem a díjfizetés tényében. Ez a változás olyan értelemben a szerződés feltételeinek megfelelően történt, hogy egyoldalú módosításra került sor és ezt a honlapon közzétették.

41. Két fő formája volt a fogyasztók tájékoztatásának. Az egyik az e-mail, a másik a belső levelezési rendszer.

- a) Az e-mail a fogyasztó e-mail címére küldött levél, jelentős részben hírlevél. A regisztráció során a fogyasztók megadták az e-mail címüket, erre a címre küldtek tájékoztatásokat.
- b) Az Investech inkább a belső levelezést alkalmazta több okból is. Egyrészt, mert az e-mailen küldött tájékoztatás nem ért célba, ugyanis a regisztráció során megadott e-mail címek egy részét a fogyasztók nem használták, vagy az odaérkező üzeneteket a rendszer automatikusan spam-nek minősítette. A másik ok, ami miatt inkább a belső levelezési rendszer került felhasználásra az, hogy az Investech úgy kalkulált, hogy a 2009. január 20-tól közel 1.000.- Ft-os regisztrációs díjat fizető felhasználó rendszeresen igénybe fogja venni ezt a szolgáltatást, tehát rendszeresen felkeresi a PPO felületet. Márpedig a PPO felület felkeresése esetén egy villogó postaláda jelzi és azonnal felhívja a fogyasztó figyelmét arra, hogy üzenetet kapott. Abban az esetben, hogyha a fogyasztó meghatározott ideig nem lépett be a PPO felületre, akkor külön figyelmeztetést kapott, felhívást arra, hogy látogasson el a felületre. A figyelmeztetés nem konkrét témájú volt, hanem egy invitáló levél. Egyébként a PPO felület

felhasználása jelentős kényelmi szolgáltatást hordozott magában, hiszen szemben azzal a hagyományos móddal, hogy a regisztrálás és a szolgáltatás kiválasztását követően OTP fizetési felületre kell eljutni és ott a banki fizetéssel kapcsolatban számos adatot megadni, egy ORSU kód felhasználásával a PPO felületen sokkal egyszerűbben és a tévesztés kisebb lehetősége mellett lehetett a kívánt szolgáltatást igénybe venni. Azért volt kisebb lehetősége a tévedésnek, mert ebben a rendszerben az ORSU kóddal már eleve egy olyan OTP felületre jutott el a fogyasztó, ahol az adatai ki voltak töltve, tehát csak az ORSU kódot kellett megadni. Tulajdonképpen az ORSU kód egy hidat képezett a PPO és az OTP rendszere között. A PPO felületen arról is üzenetet kapott a felhasználó, hogy milyen szolgáltatásokat vett igénybe. Tehát utólag visszakövethette, hogy mit rendelt és milyen szolgáltatást kapott. 2010. január közepén a portál üzemeltetője a CENTILLION lett, a kereskedelmi tevékenységet változatlanul az Investech végezte.

IV.1.5. A tanúsított magatartás megítéléséről

42. Az Investech álláspontja a versenyfelügyeleti eljárásban vizsgáltakkal kapcsolatban az, hogy az Investech nem folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot vásárlóival szemben. Szándékai és gyakorlata alapján az az álláspontja, hogy a felhasználókat már a regisztrációs lépések során minden szempontból teljes körűen tájékoztatta. A ppo.hu filozófiája és a partnerek nivója az első perctől nem engedhette meg, hogy az ügymenet kívánni valókat hagyjon maga után. Úgy gondolja az eljárás alá vont, hogy a PPO-felület kiszámítható és egyre inkább a kényelem és a biztonság irányába törekvő működésével az elmúlt években sokat tett az elektronikus kereskedelem elterjedéséért, meghonosodásáért.

IV.2. A CENTILLION álláspontja

43. A CENTILLION álláspontja²¹ a versenyfelügyeleti eljárásban vizsgáltakkal kapcsolatban az, hogy nem folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot vásárlóival szemben, tekintve, hogy a CENTILLION nem folytat Magyarországon kereskedelmi tevékenységet, így nincs kereskedelmi gyakorlata, amely tisztességtelen lehetne, és nincsenek vásárlói, akik panasszal élhetnének a tevékenységével kapcsolatban, hacsak nem az Investech, de ilyen panaszról nincs tudomása.

V. Jogi háttér

44. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint ez a törvény 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. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint a törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely a Magyar Köztársaság területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyar Köztársaság területén bárkit fogyasztóként érint.

²¹ Vj/11-041/2010. számú irat

Az Fttv. 2. §-ának a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Ugyanezen jogszabályhely d) pontja szerint 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, valamint h) pontja szerint 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.

Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése értelmében a törvény mellékletében meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

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.

Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

b) az áru lényeges jellemzői, így különösen ba) kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai, bb) mennyisége, bc) származási helye, eredete, bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja, be) beszerezhetősége, szállítása, bf) alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek, bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei, bh) veszélyessége, kockázatai, bi) környezeti

hatásai, bj) az egészségre gyakorolt hatása, vagy bk) tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye,
c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,

Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek 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.

Az Fttv. 7. §-ának (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 fennáll-e megtévesztő mulasztás.

Az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 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 fenti szakasz (2) bekezdése alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

A (3) bekezdés szerint a (2) bekezdéstől eltérően, a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért az is felel, aki a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt, kivéve, ha a jogsértés az (1) bekezdés szerinti vállalkozás utasításának végrehajtásából ered. Az ilyen jogsértő kereskedelmi gyakorlattal okozott kárért e személyek az (1) bekezdés szerinti vállalkozással egyetemlegesen felelnek.

Az Fttv. 11. §-a (1) bekezdésének értelmében az Fttv. 10. §-ának alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:

- az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközeinek jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára, vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
- a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

Az Fttv. 11. §-a (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha

- a) a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg,
- b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,

- c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy
- d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

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.

Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.

A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.

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.

A Versenytanács döntése

VI. 1. Előkérdések

VI.1.1. Kereskedelmi gyakorlat

45. Az Fttv. definíciója szerint 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. A kereskedelmi kommunikáció pedig a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.

46. A Versenytanács jelen versenyfelügyeleti eljárásban a kereskedelmi gyakorlat részeinek tekinti

- a ppo.hu honlapot (és klónjait), amelyen a csomagok tartalma és hirdetések is láthatóak,
- a tagok személyes postafiókjának tartalmát, valamint
- az ügyfelek (fogyasztók) által kapott hírleveleket, továbbá
- az ÁSZF-et.

VI.1.2. Az ügyleti döntés

47. A versenytanácsi gyakorlatban is megjelenő módon²², „*a fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon.*”

A Versenytanács álláspontja szerint a jelen versenyfelügyeleti eljárásban irányadó ügyleti döntés

- egyfelől a PPO felület felkeresése (amelynek következménye akár a regisztráció is lehet, vagy – ritkábban – valamelyik szolgáltatás regisztráció nélküli igénybe vétele),
- másfelől valamelyik PPO csomag – szolgáltatások online vásárlását célzó – használata.

VI.1.3. Az érintett fogyasztói kör – az ésszerűen eljáró fogyasztó

48. 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.

Tekintettel arra, hogy olyan ügyfelekről van szó, akik

- kényelmi okból, a szolgáltatás igénybevételeének egyszerűsége miatt, vagy
- egyéb lehetőség hiányában (mert pl. külföldről jönnek Magyarországra, éjszaka van szükségük telefon egyenleg-feltöltésre, utazási biztosításra)

választották az online vásárlási lehetőséget, miközben feltehetően rendelkeztek már ismeretekkel, tapasztalatokkal az internetes kereskedelemről, megállapítható, hogy nem merült fel velük kapcsolatban sérülékenység, így az ésszerűen eljáró fogyasztó magatartását kell alapul venni.

49. Még az ésszerűen eljáró fogyasztótól sem várható el ugyanakkor, hogy

- a) feltételezze, hogy valamilyen díjat kell fizetnie egy olyan szolgáltatásért, amelyet egyrészt ingyenesnek hirdetnek, másrészt, amelyet más forrásból valóban ingyenesen igénybe tud venni,
- b) feltételezze azt, hogy a jogviszony fennállása során a tájékoztatás tartalmától függően más és más kommunikációs csatornán küldenek számára üzenetet.

VI.1.4. A tájékoztatás alkalmassága a fogyasztói döntések befolyásolására

²² Pl. a Vj/43/2009. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott döntésben

50. Az ingyenességi ígéretek kapcsán nem volt szükség arra, hogy a Versenytanács a magatartás kapcsán azt is vizsgálja, hogy a kereskedelmi gyakorlata alkalmas lehet-e arra, hogy a fogyasztót arra készítse, hogy olyan üzleti döntést hozzon, amelyet egyébként nem hozott volna meg, mivel az Fttv. mellékletében történő szerepeltetéssel a jogalkotó eleve feltételezi ezt a mellékletben felsorolt valamennyi magatartás kapcsán.

51. A jelen eljárásban részletesen vizsgált másik kereskedelmi gyakorlatnak az Fttv. 6. és 7. §-ai szerinti értékelése során azonban már az is vizsgálandó, hogy milyen az adott vállalkozás fogyasztók felé irányuló kereskedelmi gyakorlata. Ahhoz, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat ténye bizonyítást nyerhessen,

- egyfelől azt kell vizsgálni, hogy az eljárás alá vont *kereskedelmi gyakorlata alkalmas* volt arra, hogy a fogyasztót olyan *üzleti döntés* meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg,
- másfelől azt, hogy az ezen döntés alapjául szolgáló információ *megettévesztő* volt-e, akár akként, hogy a valótlan információt, vagy valós információt megettévesztésre alkalmas módon tett közzé, akár úgy, hogy a tájékozott üzleti döntéséhez szükséges, és ezért jelentős információt elhallgatott, elrejtett, homályos, félreérthető, időszerűtlen módon bocsátott rendelkezésre.

A Versenytanács megállapította, hogy a fogyasztókra nézve hátrányos ÁSZF-módosításról szóló tájékoztatási hiányosságok alkalmasak voltak arra, hogy a fogyasztónak a PPO-portál üzemeltetőjével való kapcsolatának fenntartását eredményezzék.

VI. 2. A kifogásolt kereskedelmi gyakorlat elemei

52. Az Investech nyilatkozatai és a panaszosok jelzései, észrevételei sokszor ellentmondóak, így a Versenytanács alapvetően a ÁSZF-ekbeli rendelkezésekből, a beszerzett hírlevelekből, e-mailekből, illetve a panaszosok által benyújtott, elmentett dokumentumokból indult ki.

VI.2.1. A szolgáltatás ingyességére vonatkozóan az Investech által közzétett állítások

53. 2008. november 15. előtt a PPO-portál használata ingyenes volt, az ingyenségről ebben az időben adott tájékoztatások akkor még valós tartalmúak voltak. Ez az ingyesség a jelen eljárásban vizsgált időszak elején – 2008. szeptember 1. és 2008. november 14. között – is fennállt.

2008. november 15.-től kezdődően azonban a „Basic” és a „Prémium” csomagok használatáért fizetni kellett és fizetős volt a „Light” csomag is a 2009. január 20.-át követően arra regisztráltak számára.

54. A „Free” és a „Light” csomagok kapcsolata tekintetében a rendelkezésre álló bizonyítékok ellentmondásosak voltak. Az Investech nyilatkozata szerint csupán egyetlen csomag létezik, míg a panaszosok szerint kettő, és van olyan dokumentum, amely a panaszosok értelmezését támasztja alá.

- a) Az Investech nyilatkozata szerint a „PPO Free” csomag és a „PPO Light” csomag valójában azonos, előbbi csupán egy promóciós akcióban biztosított kedvezmény - a 2008. és 2009. évre vonatkozó éves díj elengedése – tekintetében különbözik. Nem egy önálló csomagról van szó a „Free” csomag esetében, hanem egy akció ajánlatról 2008. november 15. és 2009. január 20. között. A csomag tartalma a „PPO Light” csomaggal mindenben azonos.

- b) A „Free” csomagra 2008. november 15. és 2009. január 20. között regisztráló panaszosok nehezményezték, hogy az Investech őket megkérdezésük nélkül 2010-től átsorolta egy másik csomagba, a „Light” csomagba.
- c) Az Investech által készített promóciós tájékoztató (61. pont) a „Free” csomagot „felváltó” „Light” csomagot említ. A helyébe lép, lecserél értelemben használ „felvált” kifejezés cáfolja a csomagok azonosságát.

55. A Versenytanács álláspontja szerint a két csomag akkor lenne azonosnak tekinthető, ha helytálló volna az az előadás, mely szerint a két csomag tartalma mindenben azonos a díjkedvezményt kivéve. A két csomag azonban az időtartam tekintetében is különbözik egymástól. A „Free” csomagra határozatlan idejű ingyenes szolgáltatásként szerepel a 2008. november 15. napjától hatályos ÁSZF-ben, míg a „Light” csomag határozott időre szól, bár megújul. A kétféle elnevezés tehát – a díjmentesség-díjkötelezettség tényén túl – érdemben különbözik, amit az eltérő elnevezés is kifejez. A Versenytanács nem vitatja azt, hogy az Investech egy csomag két szakaszának tekintette a „Free” és a „Light” csomagot, de az eltérő elnevezés és az eltérő tartalom a fogyasztók számára – megalapozottan – két külön csomag létét közvetítette. A fogyasztóktól nem volt elvárható, hogy kezdeményezzék a „Free” csomagban fennálló jogviszonyuk megszüntetését, mivel nem gondolhatták, hogy ennek hiányában automatikusan átsorolják őket egy másik csomagba, ahol ugyanazért a szolgáltatásért díjat kell fizetniük.

56. Az Investech az alábbi tájékoztatásokat tette közzé a „Free” csomagról:

a) A 2008. november 15.-től 2009. január 20.-ig hatályos ÁSZF szerint:
*„A PPO Free **ingyenesen elérhető**²³ Szolgáltatás csomag.”*

b) Ebben az időszakban az alábbi hírlevél-tartalom volt olvasható:

„Három csomag közül választhat.

*Free (ingyenes) Basic és Prémium. A csomagok tartalmáról és azok árairól itt tájékozódhat.
A Basic és Prémium csomagok esetében az éves adminisztrációs díjat elengedjük.”*

Azon ügyfelek számára, akik ezen időszakban regisztráltak, ez a mondat azt az üzenetet közvetítette, hogy aki ezt a csomagot választja szemben a másik két, havidíj köteles csomaggal, ugyan szűkebb felhasználási lehetőséggel, de díjmentesen vásárolhat a ppo.hu portálon.

c) A promóciós tájékoztató szöveg a következő volt az eljárás alá vont nyilatkozata szerint:

*„A Free promócióban – 2009. január 20-ig – ajánlott **ingyenes** csomag hatálya: 2008-2009-es év. A Free csomag tartalma a promóció lezárását követően minden paraméterében megegyezik az azt – 2009. január 20-án – felváltó Light csomag tartalmával. Ezt követően az aktuális ÁSZF-ben foglaltak az irányadóak.”*

57. 2009. január 21.-től az alábbi szöveg olvasható az ÁSZF-ben a PPO „Light” csomagról:

a) „A szolgáltatási jogviszony a Felek között az **ingyenesen** elérhető PPO Light szolgáltatás esetén a választott időszaknak megfelelően határozott időtartamra jön létre”.

²³ A pontban látható kiemelések a Versenytanácstól származnak.

b) A 2009. 01. 23., 01. 29., 02. 20., 03. 31., 12. 27. napján küldött hírlevél szerint a PPO Light csomag „havidíjmentes”.

58. Az előző két pontban idézett állítások együtt a továbbiakban „ingyenességi ígélet”-ként kerülnek említésre.

59. A fentiekből az látható, hogy a kezdetben ingyenes „Free” csomagból lett a „Light” csomag²⁴, amelyet az Investech még mindig ingyenesnek mond az ÁSZF-jében [lásd 61. pont b)], miközben 980 Ft, majd 2010 januárjától 2.490 Ft-os éves adminisztrációs (regisztrációs) díjat von le érte az éppen aktuális üzemeltető. Ráadásul a havidíjmentességet a havidíj köteles másik két csomaggal állítják szembe, így a fogyasztók megalapozottan gondolhatták, hogy az alacsonyabb szintű csomagért nem, csak a másik kettőért kell fizetni.

Megjegyzendő továbbá, hogy a levonásra kerülő regisztrációs vagy adminisztrációs díj összege

- egyrészt független a felület használatának gyakoriságától és a belépés idejétől (akár egyetlen szolgáltatás igénybevétele és egyetlen nap esetén is fizetendő),
- másrészt 2010. januártól magasabb, mint pl. az egyhetes D1 kategóriás matrica akkori ára vagy a legkisebb címletű egyenlegfeltöltés,
- harmadrészt magasabb, mint pl. a Basic csomag 6 havi díja.

60. Az érintett kommunikációk üzenete, hogy a fogyasztó ingyenesen, azaz további költségek megfizetése nélkül használhatja vásárlásra a ppo.hu portált, amennyiben 2008 november 15.-e után a „Free”, illetve 2009. január 21.-től a „Light” csomagot választja. Ezzel szemben a valóságban éves adminisztrációs (regisztrációs) díjat kell fizetnie.

61. Az Fttv. mellékletének 20. pontja alapján tisztességtelennek minősül minden olyan kereskedelmi gyakorlat, amely esetében

- a vállalkozás által nyújtott tájékoztatás a fogyasztóban az ellenszolgáltatás nélküliség képzetét kelti, azaz azt, hogy a fogyasztónak az áru (szolgáltatás) megvásárlása, bérlete, igénybevétele stb. kapcsán a kereskedelmi gyakorlatban való részvétellel (pl. a vállalkozásnak címzett küldemény postára adásával összefüggésben felmerült költség) és az áru birtokbavételével (pl. a birtokbavétel helyére történő utazással), illetve fuvarozásával (az áru fogyasztóhoz való eljuttatásával) összefüggő elkerülhetetlen költségeken (pl. a postai kézbesítés költségén) felül semmit sem kell fizetnie,
- ugyanakkor a fogyasztót az áru (szolgáltatás) megvásárlása, bérlete, igénybevétele stb. kapcsán a melléklet 20. pontjában meghatározott költségeken kívül ténylegesen bármilyen jogcímen, bármilyen elnevezéssel illetett fizetési kötelezettség terhelheti, illetve a fogyasztó oldalán költség, anyagi teher keletkezhet.

62. Az éves adminisztrációs (regisztrációs) díj nem tekinthető az Fttv. melléklete 20. pontjában említett kivételnek, hanem olyan fizetési kötelezettségnek minősül, amelyre tekintettel valótlannak bizonyul az Investech ingyenességi ígérete.

²⁴ A Versenytanács álláspontja szerint ellentmondásosak, így kétféleképpen is értelmezhetőek az Investech által PPO-Free és a PPO-Light csomagok kapcsolatáról adott, az V.1.3. pontban idézett tájékoztatások. Az eljárás alá vont Investech egyrészt azt nyilatkozta, hogy semelyik ügyfele nem került át automatikusan egyik csomagból a másikba, így a fenti tájékoztatás a nyilatkozat fényében azt is jelentheti, hogy a csomag ideiglenes, az akciós időszakot követően újabb választásra lehet szükség. Másrészt viszont a tájékoztatás úgy is értelmezhető, hogy a két csomag azonos, de aki regisztrált az akciós időszakban (az akciós időszak kezdete egyben a csomagok bevezetésének ideje), annak az első két évben nem kell fizetnie.

63. A Versenytanács a feltételek Investech általi egyoldalú megváltoztatására figyelemmel valótlannak tekinti az ingyenességre vonatkozó kijelentéseket az alábbiakra tekintettel:

- Az Investech ingyenesnek hirdette PPO Free szolgáltatási csomagját, de a változatlan tartalmú szolgáltatás 2010-ben már azon ügyfelek számára is díjköteles lett – a PPO-Light néven -, akik abban a tudatban regisztráltak az ingyenes csomagra, hogy az határozatlan időre szóló jogviszonyt keletkeztet (lásd 54. pont).
- Az Investech egyes hírlevelekben a PPO Light csomagot is ingyenesnek, illetve havidíj-mentesnek tüntette fel, noha azt éves regisztrációs díj terhelte. Az ingyenesség állítása a PPO Light csomag tekintetében valótlán, a havidíj-mentesség pedig a fogyasztók egy jelentős hányada számára az ingyenességgel egyenértékű állítást jelentett, mert nem volt közismert, hogy a csomagot regisztrációs díj is terheli.

64. Nem zárható ki ugyan, hogy egyes esetekben regisztráció és csomagválasztás nélkül is sor kerülhetett matrica online vásárlására, illetőleg mobil egyenleg feltöltésre, de ez – az egyenlegfeltöltés tekintetében bizonyítottan – kivételes lehetőségként élt csupán. Így a PPO felület használatának ingyenességére vonatkozó állítások a jellemző esetekben valótlannak minősülnek.

65. Ami az autópálya matrica 100 Ft-os kényelmi díját illeti, a fogyasztók alappal feltételezhatték, hogy az online vásárlás során sem kerül többbe az autópálya matrica, mint más beszerzési csatornák használata esetén. A 22. pontban írt hírlevél alapján, amely valamennyi „közvetített” szolgáltatás ingyenes elérhetőségét állította, a fogyasztók megalapozottan vélhették azt, hogy a matrica szabott árán túl további fizetési kötelezettség nem terheli őket.

66. Az autópálya matrica vásárlásért ezen időszakban is felszámított 100 Ft sem tekinthető az Fttv. melléklete 20. pontjában említett kivételnek, hanem olyan fizetési kötelezettségnek minősül, amelyre tekintettel valótlannak bizonyul az Investech-től származó ingyenességi ígéret.

67. A fentiek alapján a Versenytanács álláspontja szerint a „Free” és a „Light” csomagra vonatkozó ingyenességi ígérek megvalósítják az Fttv. mellékletének 20. pontja szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot.

VI.2.2. Az egyoldalú ÁSZF módosításokról adott tájékoztatások módjának az információ célba érését megnehezítő megválasztása

68. Az ÁSZF módosításokról (különösen a csomagok díjainak változásáról) az ügyfelek egy része nem értesült, mivel

- a ppo.hu oldalról megnyitható belső levelezési rendszerben juthattak volna információhoz, amelynek tartalmát a potenciális érintettek jelentős része nem követte nyomon (noha a fogyasztók a korábbi, rájuk kedvezőbb feltételekről hozzáférhetően kaptak tájékoztatást és később is lett volna rendszeresen használt más kommunikációs eszköz), továbbá
- egyes – a korábban regisztrált ügyfelek számára e-mailben elküldött - hírlevelekben szerepelt „a csomagok tartalmáról és azok árairól itt tájékozódhat” mondat, amelyet a fogyasztók nem tekintettek a díjak változására történő figyelemfelhívásnak, mivel csak további kattintások révén juthattak el a díjemelésekre vonatkozó érdemi információhoz.

69. A Versenytanács véleménye szerint az Fttv. rendelkezései alapján – a fogyasztók tájékozott ügyleti döntéséhez – elvárható az eljárás alá vontaktól, akik esetében jogszabály a szerződésmódosításokkal kapcsolatban a tájékoztatási kötelezettség pontos formáját, módját, idejét nem írja elő, hogy az értékesítési csatorna kereteiben (honlapján, belső levelezésében és promóciós célú e-mailjeiben egyértelműen, hangsúlyosan megjelenítve a díjak bevezetését, módosítását, összegét) informálja ügyfeleit a változásokról, különös tekintettel arra, hogy mindez gyakorlatilag költségek nélkül megvalósítható. A Versenytanács véleménye szerint tisztességtelen az a gyakorlat, hogy

- a) „a csomagok tartalmáról és azok árairól itt tájékozódhat” mondat nem tekinthető olyan tájékoztatásnak, amelyből a fogyasztónak tudnia kell, hogy változás következett be a fizetendő ellenértéket illetően, továbbá
- b) kifogásolható a ppo.hu oldalról megnyitható belső levelezési rendszer használata, miközben a PPO működtetői aktív direkt marketing e-mail tevékenységet folytattak, amely csatorna tökéletesen alkalmas lett volna a tájékoztatások hatékony közzétételére, és amely tájékoztatási forma a fogyasztók számára megszokott volt. A tájékoztatás megfelelő voltának, vagy „elrejtő” jellegének megítélése kapcsán kiemelendők az alábbi körülmények:
 - ba) A PPO-felület jellege és az eljárás alá vont e-mailben küldött hírlevelezési gyakorlata olcsó és hatékony lehetőséget nyújtott volna a szerződés-módosítások kommunikálására. Az e-mailes tájékoztatási forma lehetővé tette volna a teljes körű és részletes, érdemi tájékoztatást, így ennek elmaradása mulasztást valósít meg, mert ezen információk hiányában az ügyfelek nem tudhatták, hogy ha nem akarnak a továbbiakban díjat, illetve megemelt díjat fizetni passzív módon, akkor regisztrációjukat törölni kell.
 - bb) A belső levelezés kapcsán megállapítható az is, hogy aránytalan terhet ró az ügyfelekre az üzenetek folyamatos ellenőrzésének az igénye, ráadásul az érintett, 2009. november 19-én kelt (belső) üzenet szintén nem a változás tartalmát, csupán a tényét tartalmazza, annak ellenére, hogy formai akadályja sem volt annak, hogy pontos tájékoztatást tartalmazzon a díjak módosulásáról.

70. Az eljárás alá vont magatartásának tisztességtelen voltára utal az a körülmény is, hogy az Investech maga is tisztában volt azzal, hogy az ügyfelek egy része nem rendszeresen, legfeljebb csak alkalmyszerűen használja a PPO portált, így a honlapon és/vagy a belső levelezési rendszerben közzétett tájékoztatások bizonyosan nem alkalmasak arra, hogy a fogyasztók széles körét elérjék. Ezt támasztja alá, hogy az Investech szükségesnek találta olyan üzeneteknek a fogyasztók privát e-mail címére történő megküldését, amelyekben az oldalt „az utóbbi időben” nem használó ügyfeleinek újból figyelmébe ajánlotta szolgáltatásait.

71. A fentieken az a körülmény sem változtat a Versenytanács értékelése szerint, hogy a regisztrációt megelőzően a fogyasztóknak el kellett fogadniuk az Általános Szerződési Feltételeket, amely szerint a szolgáltatási jogviszonnal kapcsolatos valamennyi fontos információ a <http://www.PPO.hu> honlapon kerül közzétételre, mivel az Investech tájékoztatási gyakorlata alapján, mely szerint a kevésbé fontos információkat az eljárás alá vont hírlevélben (is) közölte, az ügyfelek alappal számíthattak arra, hogy ez a kommunikációs csatorna a lényeges információk esetén is alkalmazásra kerül. Mivel a belső levelezési rendszer mint tájékoztatási forma kifejezett elfogadása csak a 2010. január 1-től hatályos ÁSZF-ben szerepel, a jelen eljárásban vizsgált jelentős díjemeléssel kapcsolatos előzetes tájékoztatás tekintetében, amely ugyancsak 2010. január 1-jei hatállyal lépett életbe, a Versenytanács megítélése szerint nem releváns.

VI.3. A vállalkozás felelőssége

VI.3.1. A „közvetlen érdekeltség” fogalmának jogszabályi megjelenése

72. Az Fttv. 9. §-a értelmében

- 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,
- a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért a vállalkozással egyetemlegesen felel, aki
 - o a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, vagy
 - o önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy
 - o ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt,kivéve, ha a jogsértés a vállalkozás utasításának végrehajtásából ered.

VI.3.2. Az Investech közvetlen érdekeltsége

73. A jelen esetben a Versenytanács álláspontja szerint két időszakot kell megkülönböztetni:

- a 2008. szeptember 1. és 2009. december 31. közötti és
 - a 2010. január 1. és 2010. július 31. közötti időszakot.
- a) Az első időszakban a CENTILLION csak lízingbe adóként szerepel. A kereskedelmi tevékenységben – az Investech nyilatkozata szerint - a CENTILLION AG semmilyen formában nem vesz részt, az Investech forgalomtól független lízing díjat és fejlesztési díjat fizet a CENTILLION AG-nek. A 2007. január 4-től hatályos szoftver üzemeltetési szerződés, amelynek 3. pontja szerint az Investech csupán óradíjat fizet az igénybevett szolgáltatásért, függetlenül a PPO felület forgalmától. Megállapítható, hogy a partnerektől jutalékot az értékesített termékek után az Investech kapott az aktuálisan fennálló szerződések alapján, és hozzá folytak be a csomagdíjak is.
- b) 2010. január 1-jén már a CENTILLION szerepel üzemeltetőként, vagy legalábbis közös üzemeltetőként²⁵, a levont adminisztrációs díj számlákon is a CENTILLION szerepel, miközben az értékesítést továbbra is az Investech végzi, az Investech-kel vannak a partnerek is kapcsolatban. A partnerektől az értékesített termékek után ebben az időszakban is csak az Investech kapott jutalékot, és az Investech-hez folytak be a 2010. évi regisztrációs díjak a korábban megkötött PPO-csomagok alapján (a CENTILLION feltüntetése a számlákon ezen ügyfelek tekintetében adminisztrációs hiba folytán következhetett be, a CENTILLION ugyanis csak a 2010. január 1. után megkötött új szerződések után volt jogosult a regisztrációs díjra, prémium csomagdíjra).

74. A Versenytanács a fentiekre tekintettel megállapította, hogy az Investech felelőssége a vizsgált kereskedelmi gyakorlatért mindkét időszak vonatkozásában fennállt.

²⁵ A szolgáltatás megszűnéséről az ügyfeleknek küldött e-mail és link a CENTILLION AG-t és az Investech Kft-t is feltünteti mint PPO Üzemeltetőt az e-mail és a link szövegében és az aláírásban is.

VI. 4. Összefoglalás

75. A Versenytanács a Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján megállapította, hogy

- a „Free” csomag és a „Light” csomag kommunikációja az Fttv. mellékletének 20. pontjának megvalósítása által, továbbá
- a PPO-csomagok szerződéses feltételeinek módosításáról szóló tájékoztatások módja az Fttv. 7. §-a (1) bekezdésének megvalósítása által

az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésébe ütközik.

76. A jogsértés Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett a Versenytanács bírságot szabott ki az Investech esetében 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 közleményben foglaltaknak megfelelően meghatározva.

77. A Versenytanács az Investech utolsó ismert árbevételéből (10. pont) indult ki, mivel a tájékoztatások költsége a választott belső kommunikációs módok gyakorlatilag elhanyagolható költségére tekintettel – a Versenytanács megítélése szerint - nem jelentett megfelelő kiindulási alapot.

78. Annak meghatározása során, hogy a nettó árbevétel milyen hányada képezze a bírságot, a Versenytanács figyelembe vette a súlyosító és enyhítő körülményeket.

79. A bírság összegének megállapítása során a Versenytanács az alábbi súlyosító körülményekre volt tekintettel:

- a magatartás felróhatósága, az, hogy az nem felelt meg az eljárás alá vonttól a társadalmi értékítélet alapján elvárható mércének,
- az egyes PPO csomagok ingyenességére és tartalmára vonatkozó állítások egy évet meghaladó tartamúak voltak,
- több tízezer ügyfelet ért fogyasztói hátrány (már csak azért is, mert a 2010. évre előre levonásra került díj ellenére a szolgáltatás év közben megszűnt²⁶),
- a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az online vásárlási lehetőségek, webáruházak piacába vetett bizalmat is jelentősen sértette²⁷.

²⁶ A vizsgált kereskedelmi gyakorlattal összefüggésben megállapítható, hogy annak címzettjei mind a természetes személyek, mind a vállalkozások. Megállapítható, hogy a vizsgált időszakban az elektronikus autópálya-matrica vásárlások kb. 10 %-a, a mobilegyenleg feltöltések kb. 0,5 %-a történt a PPO-felületen keresztül. Több tízezer érintett ügyfél van, bár pontosan nem ismert, hogy egy-egy személy vagy vállalkozás átlagosan hány darab regisztrációval és így tagsággal rendelkezik, azonban feltételezhető, hogy jellemzően egy személyhez egy regisztráció tartozik.

Az OTP adatszolgáltatása szerint közel ÜZLETI TITOK (de tízezres nagyságrendű) „Light” csomagdíj került levonásra. Ezen ügyfélkörből több száz panasz érkezett a GVH-hoz, illetve ennél is nagyobb számú bejelentés a BRFK-hoz.

²⁷ A fogyasztói jelzésekből az látható, hogy az eljárás alá vontak gyakorlata az online szolgáltatások iránti bizalmat jelentősen csökkentette. Többen a szolgáltatás felmondásán túl még bankkártyájukat is lecserélték. A vizsgált magatartás azonban az egész online értékesítési piac és az e-bankolás számára kedvezőtlen hatással bírhatott.

80. A Versenytanács enyhítő körülményként értékelte azt, hogy az egyoldalú ÁSZF módosításokról vélhetően - a korábbi gyakorlatnak megfelelő – e-mail útján adott tájékoztatások révén sem lehetett volna valamennyi fogyasztót értesíteni.

81. A Versenytanács az Investech esetén a fentiekre tekintettel – a Közleményben meghatározott kereteken belül – viszonylag magasabb arányú bírság kiszabását látta indokoltnak, amely álláspontja szerint a generális prevenció szempontját is megfelelően figyelembe veszi. Mindezek következtében a Versenytanács az Investechet 20.000.000 Ft összegű bírság megfizetésére kötelezi, amely összeg alatta marad a törvényi maximumnak (azaz az utolsó hitelesen lezárt üzleti évben elért nettó árbevétel – 333.561 ezer Ft – 10%-ának).

VII. Egyéb kérdések

82. Az Fttv. 11. §-a (1) bekezdésének értelmében az Fttv. 10. §-ának alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:

- 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
- a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

A Versenytanács megítélése szerint jelen eljárásban mindkét feltétel fennáll. Tekintettel a több tízezres ügyfélkörre, a „Light” csomag díjának levonásával érintett közel 20.000 regisztrált tagra, a portál látogatottságára és piaci részesedésére, illetve az országos ügyfélkörnek küldött hírlevelekre, az Fttv. 11. §-a (1) bekezdésében, illetve (2) bekezdésének c) pontjában foglaltak alapján megállapítható a kereskedelmi gyakorlat gazdasági verseny érdemi befolyásolására való alkalmassága, így az eljárással érintett magatartás vizsgálata az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a GVH hatáskörébe tartozik.

83. A Tpvt. 74. §-ának (1) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács tárgyalást tart, ha azt az ügyfél kéri, vagy az eljáró versenytanács szükségesnek tartja. Az eljáró versenytanács az előzetes álláspont megküldésével egyidejűleg nyilatkozattételre hívja fel az ügyfelet arról, hogy kéri-e tárgyalás tartását. A tárgyalás napját úgy kell meghatározni, hogy az ügyfélnek módjában álljon a tárgyalásra felkészülni. A Versenytanács a Tpvt. előírásainak megfelelően megküldte az eljárás alá vontak részére előzetes álláspontját, s felhívta az ügyfeleket, nyilatkozzanak arról, kéri-e tárgyalás tartását. Az Investech 2011. október 7-i beadványában (Vj-11-106/2010) a tárgyalás tartására vonatkozó kérelmet terjesztett elő, melyre tekintettel a Versenytanács 2011. október 18. napjára, majd 2011. november 3. napjára és 2011. december 15. napjára nyilvános tárgyalás tűzött.

84. 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.) 110. §-a (1) bekezdésének a) pontja 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.

85. A Ket. 138. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszerezésének 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 mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

86. A bírságnak a Gazdasági Versenyhivatal 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).

87. A jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-a biztosítja.

88. A GVH túllépte a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv-ben meghatározott határidőt, mely időtúllépésnek az oka részben a külföldi székhelyű eljárás alá vonttal való kommunikáció nehézsége volt és az a körülmény, hogy több ízben kellett tárgyalást kitűzni (2011. október 18-án, 2011. november 3-án, 2011. december 15-én), mert első két esetben a tértivevény visszaérkezésének hiányában nem volt megállapítható a tárgyalás összehívásának szabályszerűsége.

Budapest, 2012. április 27.

dr. Miskolczi Bodnár Péter sk.
előadó versenytanácsstag

dr. Berki Ádám sk.
versenytanácsstag

Váczai Nóra sk.
versenytanácsstag