

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.  
Telefon: (06-1) 472-8865  
Ügyszám: VJ/32/2020.  
Iktatószám: VJ/32-69/2020.

## Betekinthető változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. T. É. jogtanácsos és a Dudás Hargita Zavodnyik Ügyvédi Iroda (1036 Budapest, Lajos u. 66.; eljáró ügyvéd: dr. H. Á. és dr. Z. J.) által képviselt **Magyar Telekom Nyrt.** (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t .**

- I. A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa megállapítja, hogy a Magyar Telekom Nyrt. megtévesztette a fogyasztókat, amikor 2017 novemberétől kezdődően a mobilinternet szolgáltatása keretében kínált nullás díjszabású tematikus opciókat és díjcsomagokat korlátlanként népszerűsítette, miközben egyes funkciók, adatforgalmi irányok használata csökkentette a fogyasztók adatforgalmi keretét.
- II. Az eljáró versenytanács a jövőre nézve megtiltja a Magyar Telekom Nyrt. számára a fenti magatartás folytatását, akként, hogy a honlapi tájékoztatások átalakítására a jelen határozat közlésétől számított 15 napon belül, az Általános Szerződési Feltételek ezzel összhangban történő módosítására pedig a jelen határozat közlésétől számított 90 napon belül kerüljön sor.
- III. Az eljáró versenytanács egyidejűleg kötelezi a Magyar Telekom Nyrt.-t az általa vállalt, a jelen határozat mellékletét képező kötelezettségek végrehajtására.
- IV. Az eljáró versenytanács a fentiekre tekintettel az eljárás alá vonttal szemben 310.000.000 Ft (azaz Háromszáztízmillió forint) versenyfelügyeleti bírságot szab ki, amely összeget a kötelezett a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú versenyfelügyeleti bírságszámlája javára köteles megfizetni a határozat közlésétől számított 30 napon belül. Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság). Ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, akkor az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet. A bírság és az esetleges késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre

rendszeresített űrlap<sup>1</sup> használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

## I N D O K O L Á S

### I.

#### A vizsgálat indítása és irányai

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 26. § (1) bekezdés alkalmazásával a 2020. október 8-án kelt végzésével<sup>2</sup> versenyfelügyeleti eljárást indított a Magyar Telekom Nyrt. (a továbbiakban: Telekom) ellen, mivel észlelte, hogy a vállalkozás 2017 novemberétől kezdődően egyes mobilinternet díjcsomagjai mellé egyes közösségi alkalmazások korlátlan igénybevételét népszerűsíti (pl. „Korlátlan közösségi média, chat, navigáció és zene már a legkisebb csomagunkban is!”), azt a benyomást keltve a fogyasztóban, hogy külön havidíj nélkül, a mobilinternet díjcsomagban foglalt adatmennyiségen felül használhat egyes mobileszközre (is) telepíthető alkalmazásokat. Ugyanakkor a rendelkezésre álló adatok alapján valószínűsíthető volt, hogy egyes érintett mobil alkalmazások használata során bizonyos adatforgalmak mégis csökkentik a fogyasztó rendelkezésére álló adatkeretet, ezért azok használata ténylegesen nem korlátlan. Az előbbiekre tekintettel az eljárás alá vont vállalkozás az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
2. A vizsgálat 2021. május 27-én terjesztette az eljáró versenytanács elé a vizsgálati jelentést<sup>3</sup> és az eljárás iratait, ezzel az eljárás a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 47. § (2) bekezdése alapján versenytanácsi szakaszba került.
3. Az eljáró versenytanács 2021. augusztus 5-én közölte az eljárás alá vonttal előzetes álláspontját,<sup>4</sup> amelyre a Telekom részletes észrevételeket tett. Az eljárás alá vont kérelmére az eljáró versenytanács 2021. szeptember 7-én nyilvános tárgyalást<sup>5</sup> tartott.

### II.

#### Az eljárás alá vont vállalkozás

4. A Telekom a német Deutsche Telekom AG által irányított DT-csoport tagja, az általa közvetlenül vagy közvetve irányított vállalkozások révén az elektronikus hírközlési

---

<sup>1</sup> [http://www.gvh.hu//data/cms1041089/GVH\\_gvh\\_k01\\_19\\_01.jar](http://www.gvh.hu//data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar)

<sup>2</sup> VJ/32/2020.

<sup>3</sup> VJ/32-43/2020., betekinhető iratváltozat: VJ/32-44/2020.

<sup>4</sup> VJ/32-46/2020., betekinhető iratváltozat: VJ/32-47/2020.

<sup>5</sup> VJ/32-54/2020.

szolgáltatások teljes körével foglalkozik. Az eljárás alá vont 2020. évi nettó árbevétele: 673.048.000.000 Ft volt.<sup>6</sup>

5. A Telekom érintett szolgáltatásból származó árbevétele 2017 novemberétől 2020 októberéig [ÜZLETI TITOK] volt.<sup>7</sup>
6. Az eljárás alá vonttal szemben a megelőző tíz évben az alábbi ügyekben állapított meg a Versenytanács jogsértést:

Eljárás száma	Döntés ideje	Az eljárás alá vont kifogásolt magatartása	GVH által kiszabott bírság mértéke
VJ/38/2011.	2012.05.18.	2011. február 24. és 2011. május 31. között jogszerűtlen összehasonlító reklámokat alkalmazott és a fogyasztókkal szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor egyes kereskedelmi kommunikációiban a „leggyorsabb mobil adathálózat” és a „leggyorsabb szélessávú mobil adathálózat”, valamint ezekkel azonos tartalmú kijelentéseket tett.	100.000.000 Ft
VJ/89/2012.	2013.10.29.	2011. szeptember 1. és 2012. augusztus 31. között 5%-os Energia Start, illetve 8%-os Energia Extra díjkedvezményt ígért, valamint egyes reklámeszközain meghatározott összegű éves megtakarítási lehetőséget kínált, ugyanakkor ezen kedvezményeket a vizsgált időszakban szerződött ügyfelei csak 2012. augusztus 31-ig, így a fogyasztók által racionálisan várhatóan rövidebb ideig, illetve kisebb mértékben érvényesíthették.	20.000.000 Ft
VJ/19/2014.	2014.10.15.	A Telekom 2013. október 1. és 2013. november 17. között az üzletfelek megtévesztésére alkalmas módon adott tájékoztatást a Next Business XL, illetve a Next Business M üzleti mobildíjcsomagok áráról.	90.000.000 Ft
VJ/104/2015.	2017.01.17.	2014. október 18. és 2015. június 30. között lebonyolított hat kampányában nem tárgyilagos összehasonlítást alkalmazott a versenytársak tekintetében a „legnagyobb 4G hálózat” állítás használata során. 2014. október 18. és 2014. december 31. között lebonyolított két kampánya során egyes kommunikációs eszközein a fogyasztók megtévesztésére alkalmas módon használta a hálózathoz való letöltéssel kapcsolatban az „akár 150 MBit/s sebességgel”, illetve az „akár 150 MBit maximális sebességgel” állításokat.	3.086.464 Ft
VJ/25/2016. VJ/18/2021	2017.02.23. 2021.07.22.	A Telekom a 2015. július 1. és augusztus 31. között „A Telekom 4G mobilinternetet választják a legtöbben. Bíz rá magad!” elnevezésű kampánya keretében közzétett kereskedelmi kommunikációi során nem ellenőrizhetően és ezért nem tárgyilagosan hasonlította össze saját és versenytársai 4G hálózatát.	24.500.000 Ft
VJ/4/2018.	2019.03.28.	A 2017. augusztus 17-én kiküldött „Mennyit fizetnél egy iPhone-ért?” eDM ajánlatban megjelenített reklámajánlatában nem tárgyilagosan hasonlította össze saját és versenytársa előfizetői csomagja részeként az iPhone készülékajánlatokat.	12.500.000 Ft

<sup>6</sup> VJ/32-39/2020. 1. sz. melléklet

<sup>7</sup> VJ/32-4/2020.

VJ/24/2018.	2019.12.18.	2018. február 1. és 2018. március 31. között a „Most generáció” kampánya keretében alkalmazott maximális sebességű hálózat állítással megtévesztette a fogyasztókat, mivel valótlanul sugallta azt, hogy mobilinternet és otthoni internet hálózata maximális sebességű és ezen maximális sebesség mindenhol, bárki számára elérhető.	100.000.000 Ft
VJ/21/2018.	2020.03.12.	A 2016 augusztusától 2017. április 30-ig alkalmazott Next S és Next M tarifacsomagokkal 2 év hűségidővel lakossági ügyfeleknek kínált mobiltelefon készülékeket, valamint mobiltelefon készülékeket egyéb áruval együtt népszerűsítő kereskedelmi kommunikációs eszközein azt a látszatot keltette, hogy a reklámozott készülékért kizárólag a hirdetésben feltüntetett árat (ellenértéket) kell a fogyasztónak megfizetnie, de nem utalt arra, hogy - bár az a készülékár elkerülhetetlen eleme - a fizetendő havidíj készülékárát is tartalmaz, illetve arra, hogy az mekkora.	670.000.000 Ft
VJ/13/2019.	2020.03.27.	2018 novemberétől kezdődően valótlanul állította a Telekom a mobilhálózatával kapcsolatban, hogy az az „ország legjobb mobilhálózata”.	-

### III.

#### Az érintett szolgáltatás és a piac

##### III.1. Az érintett szolgáltatás

##### III.1.1. A nullás díjszabású opciók technikai és szerződéses háttere

7. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett szolgáltatás a mobilinternet szolgáltatás, azon belül is elsősorban az egyes kiemelt, közkedvelt alkalmazások (úgy mint közösségi média alkalmazások, csevegő alkalmazások, navigáció, egyes zenei illetve video streaming szolgáltatások) kedvezményes, nullás díjszabással történő használatát lehetővé tevő opciók, amelyeket a Telekom „korlátlan” jelzővel népszerűsített.
8. A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH) meghatározása szerint<sup>8</sup> „[n]ullás díjszabásról” (zero-rating) beszélünk, ha egy internetszolgáltató bizonyos alkalmazásokkal vagy alkalmazások csoportjával kapcsolatos adatforgalomra nullás árat számít fel (és az adatok nem számítanak bele az internet-hozzáférési szolgáltatásra érvényes semmilyen adatkorlátba). Például ha az internet-hozzáférési szolgáltatás nem számít fel díjat a felhasználónak egy adott zeneközvetítő (music streaming) alkalmazáshoz vagy valamennyi zeneközvetítő alkalmazáshoz való hozzáféréshez felhasznált adatok után, akkor az internetszolgáltató az adott alkalmazásokra nullás díjszabást alkalmaz.”
9. Az eljárás alá vont nyilatkozata alapján a nullás díjszabás alkalmazása az alábbi módon történik.<sup>9</sup>
10. Az egyes forgalomtípusok olyan módon kerülnek besorolásra, hogy a hasonló forgalmakat a Telekom azonos feltételek szerint tudja forgalmi irányonként

<sup>8</sup> VJ/32-25/2020. 5. sz. melléklet

<sup>9</sup> VJ/32-4/2020., VJ/32-12/2020. (P/920-4/2019., P/920-9/2019.)

kinullázni. Az egyes tartalmak adatforgalmi szempontú kinullázásának (zero rating) feltétele, [ÜZLETI TITOK].<sup>10</sup>

11. [ÜZLETI TITOK]<sup>11</sup> [ÜZLETI TITOK]<sup>12</sup>
12. A Telekom előadta, hogy [ÜZLETI TITOK].<sup>13</sup>
13. [ÜZLETI TITOK]<sup>14</sup>

### III.1.2. A Telekom nullás díjszabású csomagjainak főbb jellemzői

14. A Telekom nullás díjszabással érintett szolgáltatásai a vizsgált időszakban az alábbiak szerint alakultak:<sup>15</sup>  
[ÜZLETI TITOK]<sup>16 17</sup>
15. Az eljárás alá vont az egyes opciókba tartozó alkalmazások esetében a nullás díjszabás alá eső és az azon kívüli, azaz a fogyasztó rendelkezésre álló adatkeretét csökkentő tartalmak (adatforgalmi irányok) kapcsán az alábbiak szerint nyilatkozott.<sup>18</sup> Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2017 novemberétől kezdődően az elérhető opciók körében és abban, hogy mely tartalmak csökkentik az adatkeretet, és mely tartalmak nem, nem volt változás.<sup>19</sup>

---

<sup>10</sup> VJ/32-12/2020. (P/920-4/2019., P/920-9/2019.)

<sup>11</sup> [ÜZLETI TITOK] Ld. VJ/32-12/2020. (P/920-4/2019.)

<sup>12</sup> VJ/32-12/2020. (P/920-4/2019.)

<sup>13</sup> VJ/32-14/2020.

<sup>14</sup> VJ/32-6/2020.

<sup>15</sup> VJ/32-4/2020., VJ/32-21/2020. 2. sz. melléklet

<sup>16</sup> A Viber alkalmazás csak 2019. áprilisig volt elérhető a csomagban (VJ/32-4/2020., VJ/32-21/2020.).

<sup>17</sup> Magenta ügyfelek részére a vizsgált időszakban nem volt elérhető (VJ/32-4/2020.).

<sup>18</sup> VJ/32-12/2020. (P/920-4/2019.)

<sup>19</sup> VJ/32-4/2020., VJ/32-14/2020.

Érintett opció	Alkalmazás	Nem csökkenti az adatkeretet	Csökkenti az adatkeretet	További megjegyzések
Korlátlan közösségi média és navigáció	Facebook	képes és szöveges alapú tartalmak	tartalomszolgáltató által szolgáltatott vagy külső, harmadik fél által linkelt videó tartalmak	<p>Az adatkeretet csökkentő videó tartalmak a Facebook és Instagram alkalmazásokon és oldalakon belül elérhető olyan, nem a Facebook vagy Instagram által működtetett oldalról elérhető videó alapú tartalmak, melyek külső fél kiszolgálójáról (szerveréről) érhetők el a fogyasztó számára. Tipikusan ilyenek a Facebook oldalakon megjelenő YouTube videók is, melyek adatforgalma nem a Facebook szerverein keresztül folyik át, hanem azt a Google biztosítja, ezért a Facebook ennek az adatforgalomnak a specifikációját nem tudja megadni a Telekom részére.<sup>20</sup></p> <p>A tartalomszolgáltató által szolgáltatott videó tartalmak magukban foglalják a felhasználók által az adott tartalomszolgáltató platformjára (annak szervereire) feltöltött videó tartalmakat és a tartalomszolgáltató által létrehozott tartalmakat is (az adott tartalomszolgáltató döntési körébe tartozó arányban).<sup>21</sup></p>
	Instagram			
	Waze	alkalmazás által használt kép és hang alapú navigáció által generált adatforgalom	térkép offline letöltése	
Korlátlan chat (csevegés) szolgáltatás	Messenger	képes és szöveges üzenetküldés forgalma, előre rögzített hangfelvétel (ún. hangüzenet) küldése	hang- és videóhívás forgalma	
	WhatsApp			
	Viber			

<sup>20</sup> VJ/32-12/2020. (P/920-9/2019.)

<sup>21</sup> VJ/32-14/2020.

<b>Zene opció szolgáltatás</b>	<b>Spotify</b>	zenehallgatás, zeneszámok letöltése offline zenehallgatás céljából, audio streaming	külső tartalomszolgáltatók által biztosított tartalmak, dalszöveg, hirdetések	A zenei tartalomszolgáltatók alkalmazásaiban elérhető dalszövegek, szöveges dal háttér információk, borítók vagy egyéb kép formátumú adatok nem tekinthetők hang alapú forgalomnak, és így azok letöltése vagy megjelenítése adatforgalmat generál. <sup>22</sup>  A Zene opció keretében nyújtott audio szolgáltatások esetében a hirdetések lejátszása csökkenti a felhasználó adatkeretét, erre azonban a Telekom nem hívja fel külön a figyelmet, mert az alkalmazás üzleti modelljének kialakítása és az ezzel kapcsolatos ügyfélértékelés az alkalmazást kínáló harmadik feles partner (tartalomszolgáltató) kötelezettsége. A Telekom nem kívánja és nem is tudja befolyásolni a partner ügyfeleinek döntését e körben, ráadásul álláspontja szerint a fogyasztók tisztában vannak azzal, hogy az egyes alkalmazások nem előfizetéses / prémium változataiban reklámokkal találkoznak, melyek megtekintése már nem az alkalmazás használatát jelenti, és hogy a reklámok nélküli használatra az adott tartalomszolgáltató által meghatározott havi előfizetési díj ellenében van lehetőségük. <sup>23</sup>
	<b>Tidal</b>			
	<b>Apple Music</b>	zenehallgatás, audio streaming		
	<b>Deezer</b>			
<b>Korlátlan TV és Film</b>	<b>HBO GO</b>	valamennyi, az alkalmazásból elérhető, HBO GO által biztosított videó alapú forgalom (filmek, sorozatok)	külső (harmadik fél) tartalomszolgáltató által biztosított videó alapú tartalmak, hirdetések, külső (harmadik fél által működtetett) streaming forgalmat ellenőrző applikáció által használt eszközök	A külső (harmadik fél) tartalomszolgáltató által biztosított videó alapú tartalmak kapcsán ld. a Facebook / Instagram sorhoz fűzött megjegyzést.  A külső (harmadik fél által működtetett) streaming forgalmat ellenőrző applikáció eszközei közé tartozik az olyan analitikai eszköz, mely a streaming minőséget ellenőrzi. [ÜZLETI TITOK] <sup>24</sup>
	<b>TV GO</b>	valamennyi, az alkalmazásból elérhető, TV GO által biztosított videó alapú forgalom (TV csatorna megtekintése)	külső (harmadik fél) tartalomszolgáltató által biztosított videó alapú tartalmak, hirdetések	

<sup>22</sup> VJ/32-12/2020. (P/920-9/2019.)

<sup>23</sup> VJ/32-14/2020.

<sup>24</sup> VJ/32-12/2020. (P/920-9/2019.)

16. Az egyes, nullás díjszabású opcióval érintett díjcsomagok árát és előfizetőinek alakulását az alábbi táblázat szemlélteti, féléves bontásban:

Időszak	Net 2 GB (2017)	Net 3 GB (2017)	Net 6 GB (2017)	Net 15 GB (2017)	Net 2 GB (2019)	Net 3 GB (2019)	Net 4 GB (2019)	Net 10 GB (2019)	Net 4 GB (2020)	Net 15 GB (2020)
	2 090 Ft	2 290 Ft	3 990 Ft	6 390 Ft	1 290 Ft	1 890 Ft	2 390 Ft	4 590 Ft	2 190 Ft	4 990 Ft
2017.11-2018.04	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.05-2018.10	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.11-2019.04	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.05-2019.10	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.11-2020.04	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2020.05-2020.10	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2020.11-2021.04	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

17. A nullás díjszabású opciót tartalmazó csomagok előfizetőinek a Telekom teljes kisképernyős mobilinternet előfizetői bázisához képesti arányát az alábbi táblázat szemlélteti, féléves bontásban:

	Előfizetők száma	Előfizetők aránya
2017.11-2018.04	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.05-2018.10	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018.11-2019.04	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.05-2019.10	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.11-2020.04	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2020.05-2020.10	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2020.11-2021.04	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

18. Az alábbi táblázat az adatkeret felhasználásával kapcsolatos adatokat tartalmaz az egyes „korlátlan” közösségi opciót tartalmazó díjcsomagok (Net 2 GB, Net 3 GB, Net 4 GB, Net 15 GB) és egyes „korlátlan” közösségi opciót nem tartalmazó, kártyás díjcsomagok mellé igénybe vehető mobilinternet díjcsomagok (Net 4 GB és Net 15 GB megújuló) vonatkozásában.<sup>25</sup>

	Átlagos adatmennyiség (Mbyte-ban)	Adatmennyiség megoszlása		Adatkeret kimerüléssel érintett fogyasztók aránya	Adatkeret kimerülésének napja (a 30 napos időszakon belül ennyi nap alatt használta fel)
		Kinullázott	Nem kinullázott		
Net 2 GB	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Net 3 GB	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Net 4 GB	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Net 15 GB	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Net 4 GB megújuló	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]		[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Net 15 GB megújuló	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]		[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

<sup>25</sup> VJ/32-35/2020.



19. A vizsgálók által készített képernyővideók<sup>26</sup> szerint a Facebook, Instagram, Spotify és Deezer alkalmazások használata során az adatkeretet csökkentő és nem csökkentő tartalmak egymással szoros összefüggésben jelennek meg az alábbiak szerint.
- A Facebook alkalmazásban a képi és szöveges tartalmak mellett videók is megjelenhetnek, melyek az alkalmazás alapbeállítása szerint automatikusan kerülnek lejátszásra.
  - Az Instagram alkalmazásban a képi és szöveges tartalmak mellett videók is megjelenhetnek a hírfolyamban vagy a story-k között (akár ugyanazon bejegyzés részeként), melyek az alkalmazás alapbeállítása szerint automatikusan kerülnek lejátszásra.
  - Mind a Facebook, mind az Instagram esetében a hirdetések videóformátumban is megjelenhetnek, melyek szintén az alkalmazás alapbeállítása szerint automatikusan kerülnek lejátszásra.
  - A Spotify alkalmazásban az egyes zeneszámok mögött ún. Canvas (rövid, ismétlődő vizuál a zeneszámok lejátszása alatt) jelenhet meg, amely az alkalmazás alapbeállítása szerint automatikusan kerül lejátszásra. A zeneszám megállításával a videók lejátszása nem áll le, illetve elképzelhető, hogy több, egymást követő zeneszám esetén is megjelennek az adott zeneszámhoz tartozó videók a háttérben.
  - A Spotify alkalmazásban a dalszövegek vagy a dalszöveg háttére az adott zeneszám alatt, az oldal lejjebb görgetésével érhető el. A szöveg a zeneszám alatt folyamatosan, felhasználói interakció nélkül változik.
  - A Deezer alkalmazásban a dalszövegek – amennyiben elérhető – az adott zeneszám borítóján „Dalszöveg” felirattal jelennek meg, melyre kattintással a felhasználó a zenével párhuzamosan nyomon követheti a dalszöveget is.
20. A Telekom arra a kérdésre, hogy milyen okból kifolyólag döntött úgy, hogy az audio és video tartalmak esetében a hirdetések, a chat alapú kommunikációs tartalmak esetén a hang és videó hívások, közösségi kapcsolattartás tartalom esetében a videók nem tartoznak a jelzett forgalmak körébe már a T&C fogalmi szintjén sem, az alábbiakat nyilatkozta. Az eltérő applikációk kevert eltérő funkciókat tartalmaznak általában. A Telekom igyekezett a lehető legprudensebben eljárni a hálózatsemlegességi szabályok betartása érdekében. Ezt úgy tudta teljesíteni, hogy egy adott applikációnál csak a fő funkciót vette figyelembe, és azt nullázta ki, azért, hogy a kevert funkciók esetleges egyben történő kinullázásával (pl. egyik chat szolgáltatásnál van hívás és az is kinullázásra kerül, a másiknál nincsen) nehogy versenylőnyben részesítse az egyik szolgáltatást a másikhoz képest.<sup>27</sup>
21. A Telekom előadta, hogy a fogyasztó számára nem minden esetben áll rendelkezésre technikai jelzés annak megállapításához az alkalmazás használata során, hogy az adott tartalom a tartalomszolgáltató saját, vagy külső partnere által biztosított tartalom-e – ez mindig attól függ, hogy az adott tartalomszolgáltató beépített-e ilyen

---

<sup>26</sup> VJ/32-25/2020. 8. sz. melléklet

<sup>27</sup> VJ/32-14/2020.

jelzést az alkalmazásába (pl. a Deezer felugró ablakkal figyelmezteti a felhasználót). A Telekom álláspontja szerint ilyen jelzés hiányában is ráutaló információk alapján tud erre következtetni a felhasználó, például, ha a fogyasztott tartalom egy, az eredeti tartalomtól független szolgáltató szolgáltatását közvetíti, vagy annak logóját mutatja, vagy felugró ablakban, illetve az eredeti tartalomtól eltérő megjelenítéssel jelenik meg.<sup>28</sup>

22. A Telekom a podcastok kapcsán előadta, hogy lejátszásuk csökkentheti, de nem feltétlenül csökkenti a felhasználó adatkeretét (akkor csökkenti, ha azt a tartalomszolgáltató nem a saját platformjáról biztosítja, hanem hivatkozva / linkeli a podcast tulajdonosának platformjáról vagy szerveréről).<sup>29</sup>

## III.2. Az érintett piac

### III.2.1. Kínálati oldal

23. A mobilinternet-szolgáltatás piacon az internetforgalmat bonyolított SIM-kártyák száma alapján számított piaci részesedések tekintetében 2015 vége és 2020 közepe között a Telekom volt a piacvezető szolgáltató, részesedése 43 százalék körül alakult. A második és harmadik helyen álló Telenor Magyarország Zrt. és Vodafone Magyarország Zrt. között hullámzóan alakult a verseny, többször is helyet cserélt a két szolgáltató. A további szolgáltatók együttes piaci részesedése 2020 közepén sem érte el a 2 százalékot.<sup>30</sup>
24. A legjelentősebb versenytársak által kínált korlátlan tematikus opciók, díjcsomagok egyes feltételeit a VJ/32-39/2020. sz. irat 5. sz. melléklete tartalmazza, melyből az eljáró versenytanács az alábbiakat emeli ki.
25. A Telenor kínálatában 2016 áprilisától érhető el a közösségi oldalak korlátlan használata MyChat néven, melynek az ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint csak 2021 márciusától vannak korlátai, de kizárólag roaming esetén, ekkor ugyanis a szolgáltatásokban (illetve az azok igénybe vételét lehetővé tevő alkalmazásokban) megjelenő vagy a beágyazott video- és hangfájlok lejátszására és letöltésére, az alkalmazások letöltésére és frissítésére, a harmadik felek által biztosított, alkalmazáson kívüli tartalmakra és funkciókra (pl. regisztráció, alkalmazás-letöltés, frissítés, beágyazott videó stb.) felhasznált adatmennyiségre nem terjed ki a korlátlan használati lehetőség. Hasonló megállapítások tehetők a HelloChat csomag kapcsán. Ezzel szemben a Hiperlike elnevezésű, korlátlan Facebook használatot ígérő kiegészítő csomag tekintetében a Telenor ÁSZF-je akként fogalmaz, hogy a készüléken található alkalmazások, illetve a készülékgyártók által a készülékre telepített funkciók, melyek a gyártói szervereken keresztül kommunikálnak a Facebookkal, a Google Play Áruházon és az Ovi Store-on keresztül elérhető további Facebook hozzáférést biztosító alkalmazások letöltése és használata, valamint harmadik fél által üzemeltetett URL-en elérhető tartalom (pl. youtube, stb.) megnyitása, illetve minden egyéb böngészés és e-mailezés adatforgalommal jár, mely a havidíjban foglalt adatmennyiséget csökkenti és annak felhasználását követően korlátozásra kerül.

---

<sup>28</sup> VJ/32-14/2020.

<sup>29</sup> VJ/32-14/2020.

<sup>30</sup> VJ/32-25/2020. 6. sz. melléklet, NMHH – Mobilpiaci jelentés (2015. IV – 2020. II. negyedév), [https://nmhh.hu/dokumentum/216281/NMHH\\_mobilpiaci\\_jelentes\\_2015Q42020Q2.pdf](https://nmhh.hu/dokumentum/216281/NMHH_mobilpiaci_jelentes_2015Q42020Q2.pdf)

26. A Telenor MyMusic csomagjában a korlátlanság nem vonatkozik a nem közvetlenül választható zeneszámokra (pl. a podcast-okra). A 2017. évtől az ÁSZF értelmében a havidíjban foglalt dedikált zenei adat nem felhasználható a zenei streamingen kívül az alkalmazások által generált adatra, mint például a zenei szolgáltatók alkalmazásának futtatására, az előfizetői adatok ellenőrzésére, értesítő üzenetek küldésére. Ezen műveletekhez szükséges adatforgalom a normál adatkeretet terheli.
27. A Vodafone a Facebook, Instagram és Twitter szöveges és képi megjelenítésű tartalmainak korlátlan használatát a Social Pass, a Messenger, WhatsApp és Viber használatát pedig a Connect Pass csomagban biztosítja, utóbbi esetében függetlenül attól, hogy az előfizetők chatelés, videóhívás vagy live streaming funkcióban használják az említett platformokat. A Video Pass keretében elérhető szolgáltatások a YouTube, Netflix, HBO Go, Amazon Video, míg a Music Pass az Apple Music, Soundcloud, Spotify, Deezer, Tidal, Class FM használatát kínálja. Ugyanakkor a beágyazott tartalmak továbbra is adatforgalomnak minősülnek, hiszen azok már nem az alkalmazás saját tartalmi, ezért fogyasztják az adatkeretet. Az applikációk frissítése is fogyasztja az adatkeretet, mivel az nem az adott applikáción belül történik, hanem a GooglePlay vagy AppStore-on keresztül.

### III.2.2. Keresleti oldal, fogyasztói szokások

28. A 2017. évi Infokommunikációs Jelentés<sup>31</sup> megállapításai közül az eljáró versenytanács az alábbiakat emeli ki a fogyasztói szokásokkal kapcsolatban.  
[ÜZLETI TITOK]<sup>32</sup> [ÜZLETI TITOK]
29. A 2020. évi Infokommunikációs Jelentés<sup>33</sup> megállapításai közül az eljáró versenytanács az alábbiakat emeli ki a fogyasztói szokásokkal kapcsolatban.  
[ÜZLETI TITOK]
30. Egy, a Telekom által végeztetett kutatás<sup>34</sup> a fogyasztói tudatosság és felhasználás kapcsán az alábbi eredményekre jutott. Az eredmények interpretációja során fontos figyelemmel lenni arra, hogy a kutatás [ÜZLETI TITOK]<sup>35</sup> [ÜZLETI TITOK].

---

<sup>31</sup> VJ/32-4/2020. 2. sz. melléklet

<sup>32</sup> Az NMHH definíciója szerint az „OTT” (over-the-top) szolgáltatás „az internethasználónak nyújtott olyan szolgáltatásra utal, amely meglévő hálózaton történik anélkül, hogy a hálózat üzemeltetője (az internet-hozzáférés szolgáltatója) és a tartalomszolgáltató között műszaki vagy üzleti kapcsolat lenne. Mivel az OTT-tartalomra az internetszolgáltatónak nincs befolyása, csak továbbítja azt, a legtöbb jogrendszerben nem is felel a közvetített OTT-tartalomért (például minőség vagy szerzői jog szempontjából). Az OTT-tartalom gyakran azonos vagy hasonló ahhoz, amit egyes internetszolgáltatók kínálnak. Tipikusan audio- vagy videotartalmat nyújtanak ingyenes vagy fizetős OTT-szolgáltatásként, versengve az internetszolgáltatók zenetár, video-on-demand és IPTV-s videoszolgáltatásaival. Világviszonylatban a legnépszerűbb OTT-s audio- és videoszolgáltatások közé tartozik például a Google tulajdonában lévő YouTube, a Google TV, az Apple TV, valamint a Netflix, a Hulu, a Pandora Radio és a Spotify.” VJ/32-25/2020. 3. sz. melléklet. Elérhető: [http://nmhh.hu/dokumentum/202180/lakossagi\\_internethasznalat\\_2018.pdf](http://nmhh.hu/dokumentum/202180/lakossagi_internethasznalat_2018.pdf) (Utolsó letöltés: 2021.03.19.)

<sup>33</sup> VJ/32-4/2020. 3., 4. sz. melléklet

<sup>34</sup> VJ/32-4/2020. 11. sz. melléklet

<sup>35</sup> A perszónák piackutatással alátámasztott archeotípusok, akik azt mutatják meg a vállalkozások számára, hogy kik a vásárlóik, mit szeretnének megvalósítani, milyen célok vezérlik őket, hogyan

[ÜZLETI TITOK]

31. Az NMHH – Lakossági internethasználat – Online piackutatás (2018) című kutatási anyagából az alábbiak emelendők ki:<sup>36</sup>
- Az internetezők 89%-a használ legalább egy közösségi alkalmazást heti rendszerességgel. A legnépszerűbbek a Facebook és a YouTube, 89%-os és 86%-os arányban.
  - Főként a közösségi médián nézegetnek fotókat, videókat az internetezők. 88% néz fotót közösségi médián, 86% néz videót közösségi médián.
  - Az írott cset elterjedtebb, mint a hangos vagy a videócsat. 86% csetel legalább hetente: text chat, 64% csetel legalább hetente: audio, video chat.
32. Az NMHH – Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata – Háztartási felmérés (2020) című kutatási anyagából az alábbiak emelendők ki:<sup>37</sup>
- A 14 éven felüli lakosság 67%-a rendelkezik SmallScreen mobilinternetes előfizetéssel (2019-ben 63%, az emelkedés szignifikáns). A jó anyagi helyzetben élő fiatalok körében ez az arány 91%. Az igénybe vett mobilinternet-csomag az esetek nagy részében még korlátos, és többnyire 1-5 GB közötti adatforgalmat tesz lehetővé. A korlátlan csomagot használók aránya azonban jelentősen emelkedett az utóbbi egy évben 8%-ról 14%-ra.
  - A 14 éven felüli lakosság 70%-a használ a mobiltelefonján valamilyen internetkapcsolatot (2019-ben 68%, a változás nem szignifikáns). 92%-uk használ ehhez mobilinternet-előfizetést, 8% csak wifin keresztül netezik. Összességében a mobilon internetezők 55%-ánál a wifi, 48%-ánál a mobil szélessávú kapcsolat mindig be van kapcsolva. A wifit 36% szokta ki-be kapcsolgatni, a mobiladat-kezelést többet: 41%. Ezek a használati szokások nem változtak az elmúlt egy évben.
  - A válaszadók átlagosan 3,3 tevékenységet végeznek a megadott hatból<sup>38</sup> vezeték nélküli neten, míg 1,7-et mobilneten. Sokkal jellemzőbb a vezeték nélküli net a filmnézés és a nagy fájlok mozgatása esetén, míg a mobilnetet leginkább az online telefonálásra, videótelefonálásra és zenehallgatásra használják.
33. Az európai hírközlési szabályozó hatóságok testülete, a Body of European Regulators for Electronic Communications (a továbbiakban: BEREC) hálózatsemlegesség fogyasztói megítélésével kapcsolatos tanulmányából<sup>39</sup> az eljáró versenytanács az alábbiakat emeli ki.

---

gondolkodnak, vásárolnak, hol, mikor és miért döntenek a vásárlás mellett. Forrás: <https://contentplus.hu/blog/2016/09/02/perszona-keszítése-lepesrol-lepesre/>

<sup>36</sup> VJ/32-25/2020. 3. sz. melléklet

[http://nmhh.hu/dokumentum/202180/lakossagi\\_internethasznalat\\_2018.pdf](http://nmhh.hu/dokumentum/202180/lakossagi_internethasznalat_2018.pdf)

<sup>37</sup> VJ/32-25/2020. 4. sz. melléklet

[https://nmhh.hu/dokumentum/218695/haztartasi\\_felmeres\\_2020.pdf](https://nmhh.hu/dokumentum/218695/haztartasi_felmeres_2020.pdf)

<sup>38</sup> A hat kategória a következő: videótelefonálás, online telefonálás, online filmnézés, online zenehallgatás, nagy méretű fájlok mozgatása, távoli hozzáférés.

<sup>39</sup> How do consumers value net neutrality in an evolving internet marketplace? - A report into ecosystem dynamics and demand-side forces (2015. június), VJ/32-39/2020. 4. sz. melléklet

- A legtöbb mobilhálózat esetén a csúcsidőszaki forgalom 33%-át kitevő videó/audió streaming a vezető használati cél. A közösségi kapcsolattartás és a webböngészés a második és harmadik legnépszerűbb kategória, mindkettő 20%-os részesedéssel.
- Az adatforgalmi korlátok (nullás díjazású forgalommal vagy anélkül) a fogyasztói választás releváns mozgatórugóját képezik, mivel a fogyasztók vásárlási döntéseit 12%-ban befolyásolják. Ezáltal a fogyasztói döntéseket befolyásoló tényezők közül a második helyet foglalják el, és kb. fele olyan fontosnak minősülnek, mint a legkiemelkedőbb jellemző (azaz az ár).
- A felhasználók nagyon magasra értékelik az adatforgalmi korlát nélküli vezeték internet szolgáltatásokat az adatforgalmi korlátot tartalmazó (akár nullás díjszabású tartalommal kiegészített, akár anélküli) szolgáltatásokkal összevetésben.
- Más oldalról viszont, ha az adatforgalmi korlátos csomag az egyetlen választási lehetőség, a fogyasztók a nullás díjszabású opciókkal kiegészített ajánlatokat preferálják. Ez összhangban van az előzetes várakozásokkal, hiszen a nullás díjszabású alkalmazások léte növeli a felhasználható adatmennyiséget.
- Ez különösen igaz a videó streaming alkalmazásokat is magába foglaló nullás díjszabású opciók esetén, ami szintén összhangban van az előzetes várakozásokkal, hiszen ezek az alkalmazások fogyasztják a legtöbb adatot, és a kutatás értelmében ezek számítanak a legnépszerűbb alkalmazásoknak.

## IV.

### A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

#### IV.1. A kereskedelmi kommunikációk tartalma

34. A nullás díjszabású opciót tartalmazó mobilinternet díjcsomagokat népszerűsítő kereskedelmi kommunikációk két kampány részeként jelentek meg: az első kampány 2017. november – december hónapokban, a második kampány 2019. augusztus – szeptember hónapokban futott. Az igénybe vett kommunikációs csatornák: televízió reklám, rádiós hirdetés, pláza rádió, plázákban elhelyezett tájékoztatások (mozgólépcső dekor, ajtómatrica, üvegkorlát), sajtóhirdetés, ESMA korlát, instore, számlalevél mellékleteként megküldött szórólap, e-DM, banner, Telekom Facebook oldal, Facebook hirdetés, Google hirdetés, SMS.<sup>40</sup> Az érintett kommunikációs eszközök költsége összesen [ÜZLETI TITOK] Ft volt.
35. A kereskedelmi kommunikációkban foglalt, korlátlansággal kapcsolatos üzenetek – példálózó jelleggel – az alábbiak voltak, melyek vagy önmagukban, vagy készülékajánlattal összekapcsolva jelentek meg:
- *„A Telekom korlátlan mobilnet megállíthatatlanná tesz. Válassz korlátlan közösségi médiát, navigációt, adj hozzá chatet vagy kérj teljes korlátlanságot.”*

---

<sup>40</sup> A kereskedelmi kommunikációk tartalmát, megjelenésének idejét, helyét, a megjelenések számát és a kommunikációs eszközök költségét a VJ/32-43/2020. sz. vizsgálati jelentés 8. sz. melléklete tartalmazza részletesen.

- „A Telekom korlátlan mobilnet megállíthatatlanná tesz. Telekom mobilnet korlátlan közösségi média és navigáció + csevegés. Teljes korlátlanság.”
- „Válassz mobilnetet hozzád illő korlátlansággal.” „Korlátlan közösségi média és navigáció + chat.”
- „Válassz mobilnetet hozzád illő korlátlansággal, a csomagban korlátlan közösségi médiával, navigációval és chat-tel.” „A mobilcsomagban található korlátlanság belföldön, visszavonásig érvényes.”
- „[A] Telekom Kapcsolat Program keretében most három napig korlátlan közösségi médiát adunk felhasználható mobilnet-egyenleggel rendelkező ügyfeleinknek.”
- „A Telekom korlátlan mobilnete megállíthatatlanná tesz! Válaszd a hozzád illő korlátlanságot! A kisebb mobilnet-csomagba korlátlan közösségi médiát és navigációt tettünk, ha több kell, adj hozzá korlátlan csetet, vagy kérd a teljes korlátlanságot!”
- „Válaszd a hozzád illő korlátlanságot. A mobilnet-csomagban korlátlan közösségi média és navigáció + chat.”
- „Korlátlan mobilnetünk megállíthatatlanná tesz. Válaszd a hozzád illő korlátlanságot! Az új Telekom mobilcsomagokba mostantól meghatározott alkalmazásokra vonatkozó korlátlan mobilnetet csomagoltunk.” „Korlátlan közösségi média és navigáció. Korlátlan közösségi média és navigáció + chat. Teljes korlátlanság mindenre.”
- „Mostantól bármelyik [mobil]net csomaggal korlátlanul hallgathatod kedvenc zenéid”
- „Mostantól bármelyik mobilnet csomaggal korlátlanul navigálhatsz”
- „Korlátlan közösségi média, chat, navigáció és zene [már a legkisebb mobilnet csomagban is].”
- „Új mobilnet csomagok a Telekomnál! #korlatlansag”

36. A további részleteket illetően a legtöbb kommunikációs eszköz a Telekom honlapjának vagy üzleteinek felkeresését javasolta. Egyes kommunikációs eszközök (2017. évi instore, szórólap, e-DM, sajtóhirdetés) az alábbi apró betűs tájékoztatást tartalmazták: „[a] díjmentes adatforgalom nem foglalja magában a beágyazott videó és hang állományok lejátszását és letöltését, az igénybe vehető szolgáltatásokhoz kapcsolódó alkalmazások letöltését és frissítését, az adott tematikus tartalmon kívüli egyéb tartalmakat, a szolgáltatásból hivatkozott, harmadik felek által publikált, tárolt vagy üzemeltetett tartalmakra és funkciókra (pl. regisztráció, alkalmazás-letöltés, frissítés, beágyazott videó stb.) felhasznált adatmennyiséget, illetve az internet alapú hang- és videóhívások indítását és fogadását a WhatsApp, a Viber, a Facebook Messenger esetében. A közösségi média felületek és alkalmazások fenti feltételeknek megfelelő adatforgalmi beállítása az előfizető felelőssége.”

## IV.2. A Telekom honlapján elérhető információk

37. A <https://www.telekom.hu/shop/mobil/havi-dijas-mobil-dijcsomagok> aloldal tartalmazza a korlátlan közösségi opcióval népszerűsített díjcsomagokat az alábbiak szerint. A hivatkozott aloldalon a kereskedelmi kommunikációk 2017 novembere óta

– kisebb eltérésekkel – változatlan formában voltak elérhetők, az oldal korábbi időállapotai nem kerültek tárolásra.<sup>41</sup>

4 GB	15 GB
belföldön és az EU-ban	belföldön és az EU-ban
korlátlanul belföldön:	korlátlanul belföldön:
2190Ft	4990Ft
<a href="#">Részletek</a>	<a href="#">Részletek</a>

38. A korlátlan közösségi opcióval érintett díjcsomagok esetében a „Részletek” linkre kattintva a fogyasztó az alábbi oldalra jut.<sup>42</sup> Erre a linkre a fogyasztók – díjcsomagtól és időszaktól függően – nagyságrendileg [ÜZLETI TITOK] közötti arányban kattintottak.<sup>43</sup>

## NET 4 GB DÍJCSOMAG

Válaszd a hozzád illő korlátlanságot, és legyél megállíthatatlan a Telekom mobilinternetével! A 4 GB-os díjcsomagban egyes alkalmazásokat korlátlanul használhatsz. Hang és Net díjcsomagjainkat együtt választhatod.

<b>4 GB</b>		<b>2190 Ft</b>
<b>Adatforgalmi keret</b>	<b>Korlátlan alkalmazások</b>	<b>Havi díj</b>
Belföldön és az EU-ban is. Belföldön 300 Mbit/s kínált letöltési sebesség. Garantált letöltési sebesség: 0 Mbit/s	Belföldön ezek használata nem csökkenti a csomagban foglalt 4 GB-os keretedet, az EU-ban igen.	Havonta utólag számlázzuk.
<a href="#">Mire lehet elég 4 GB?</a>	<a href="#">További részletek és feltételek</a>	

39. A „Korlátlan alkalmazások” alatt található „További részletek és feltételek” linkre kattintva a fogyasztó ugyanazon oldalon maradván az oldal aljára navigál, és az alábbi tájékoztatást olvashatja. Nem ismert, hogy a fogyasztók milyen arányban klikkeltek erre a linkre (vagy görgettek az oldal aljára a további részletekért).<sup>44</sup>

<sup>41</sup> VJ/32-4/2020., VJ/32-21/2020. A Telekom nyilatkozata szerint az eltérés abban állt, hogy mely díjcsomaghoz kapcsolódóan mely opciók (alkalmazások) voltak elérhetők.

<sup>42</sup> VJ/32-4/2020.


<sup>43</sup> VJ/32-4/2020. 12. sz. melléklet, VJ/32-12/2020. (P/920-4/2019), VJ/32-21/2020. 1. sz. melléklet

<sup>44</sup> VJ/32-12/2020. (P/920-4/2019)

### Mely alkalmazások használata nem csökkenti a 4 GB adatmennyiséget?

Az alábbi alkalmazások használata böngészővel és a letölthető alkalmazással sem csökkenti a 4 GB adatmennyiséget:

- Facebook, Instagram, Waze, Messenger, WhatsApp.



### Korlátlan Zene opció

Belföldön korlátlan  
Spotify, Apple Music, Deezer és Tidal

**500 Ft/hó**

RÉSZLETEK

### Fontos!

A díjmentes adatforgalom nem foglalja magában a beágyazott video- és hangfájlok lejátszását és letöltését, az alkalmazáson belül bonyolított telefonálást és videotelefonálást, az alkalmazások letöltését és frissítését, a harmadik felek által biztosított alkalmazáson kívüli tartalmakra és funkciókra (pl. regisztráció, alkalmazás-letöltés, frissítés, beágyazott videó stb.) felhasznált adatmennyiséget. A díjmentes adatforgalom a BlackBerry APN használata esetén technikai okok miatt nem érhető el.

40. A Telekom csatolta<sup>45</sup> továbbá a <https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/mobil/ingyenes-tema> link alatt korábban elérhető tartalmat, amely az „Ingyenes tematikus tartalmak és alkalmazások” címszó alatt a következő tájékoztatást tartalmazta. Az alábbi forgalmi kategóriákba tartozó felsorolt tartalmak, alkalmazások a mobilinternet csomaghoz tartozó adatmennyiségen felül, ingyen használhatók, azaz igénybe vételük nem csökkenti a csomag adatkeretét.

#### Chat alkalmazások

A Chat alkalmazás kategóriát tartalmazó net csomagoddal a Facebook Messenger, a Viber és a WhatsApp alkalmazások használata nem csökkenti az adatkeretedet.

#### Közösségi oldalak, alkalmazások

A közösségi oldal kategóriát tartalmazó net csomagoddal a Facebook, illetve Instagram alkalmazások használata nem csökkenti az adatkeretedet.

#### Navigációs alkalmazások

A navigációs alkalmazások kategóriát tartalmazó net csomagoddal a Waze alkalmazás használata nem csökkenti az adatkeretedet.

A használati feltételek „kibontását” követően – egyebek mellett – az alábbi kérdések és válaszok voltak olvashatóak:

- A Chat használatán kívül ingyenes a videó vagy hang hívás is ezekben az alkalmazásokban? Nem, hang hívás és a videó hívás nem tartozik a Chat kategóriába.
- A közösségi oldalakon lévő videók megtekintése is ingyenes? Nem, a videó tartalmak nem tartoznak a közösségi oldal kategóriába.
- Ha elfogyott az adatkeretem, akkor is tudom használni az ingyenes tematikus forgalmi kategóriákat? Nem, a törvényi szabályozás szerint a forgalmakat azonosan kell kezelni, tehát a díjcsomag feltételeinek megfelelően ilyenkor minden forgalmazás megállításra kerül.

<sup>45</sup> VJ/32-6/2020.



### IV.3. Az ÁSZF vonatkozó rendelkezései

41. A 2017. november 10-től hatályos ÁSZF utólag fizetett mobil szolgáltatásokra vonatkozó 5/a. melléklete az alábbiakat tartalmazza a korlátlan közösségi opciók kapcsán.<sup>46</sup>

*„A korlátlan tematikus opciók általános használati feltételei*

*A korlátlan forgalomtípusokat a Szolgáltató az Internet Engineering Task Force (www.ietf.org) és a World Wide Web Consortium (www.w3.org) definíciói és internetes szabványai alapján határozza meg.*

*(...) Az internetre kapcsolódó telefonok, számítógépek és egyéb eszközök operációs rendszerei, illetve alkalmazásai, böngésző és egyéb szoftverei az összetett forgalmazási jellemzők és az Előfizető által nem kezdeményezett, például automatikus rendszer forgalmak miatt nem garantált, hogy a különféle, csak adott forgalomtípusokra érvényes korlátlan tematikus adatopciók használata közben nem keletkezik az előfizető díjcsomagjába foglalt adatmennyiséget csökkentő forgalom. Az adott opciónak megfelelő használat esetén az előfizetői adatforgalom nagy része nem csökkenti a mobilinternet csomag adatforgalmi egyenlegét. Az adatforgalom opciók által meghatározott forgalomtípusok szerinti szétválasztása megközelítőleg, de nem garantáltan 100% pontosságú. (...)*

42. A 2017. november 10-től hatályos ÁSZF akciók leírását tartalmazó 9. melléklete az alábbiakat tartalmazza a korlátlan közösségi opciók kapcsán.<sup>47</sup>

*„Korlátlan közösségi média és navigáció promóció*

*A promóció keretében az előfizető belföldön, külön havidíj nélkül, az általa igénybe vett mobilinternet díjcsomagban foglalt adatmennyiségen felül, annak felhasználása nélkül korlátlanul használhatja a meghatározott közösségi oldalak szöveges és képi megjelenítésű tartalmait akár böngészőből, akár okostelefonon mobilalkalmazáson keresztül, valamint (letöltés után) a meghatározott navigációs applikációkat. Nem használható korlátlanul a közösségi média és navigáció alkalmazásokban megjelenített, beágyazott videók és hangok lejátszására, az alkalmazáson keresztül internet alapú hang- és videóhívások indítására és fogadására, a közösségi média és navigáció alkalmazások letöltésére és frissítésére, valamint külső oldalakon lévő tartalmak forgalmára, különösen hang és videó állományok letöltésére vagy megtekintésére. A közösségi média és navigáció felületek és alkalmazások megfelelő adatforgalmi beállítása az előfizető felelőssége. Az elérhető közösségi és navigációs alkalmazásokkal kapcsolatos információk a [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu) weboldalon érhetők el.*

*(...) A promócióban foglalt kedvezmény az itt meghatározott mobilinternet díjcsomagok esetében az előfizető külön igénye nélkül, automatikusan aktiválásra kerül a díjcsomag aktiválásával egyidejűleg. Ha az előfizető adatforgalmazási lehetősége a választott adatlícsomagban foglalt adatmennyiség elérése miatt leállításra kerül, a hálózatszemlegességre vonatkozó hatályos jogszabályi előírások értelmében a felsorolt alkalmazások sem érhetőek el illetve használhatóak tovább.”*

<sup>46</sup> [https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Lakossagi\\_aszf\\_5a\\_melleklet\\_dijak\\_mobil\\_havidijas\\_ertesitheto\\_20171110\\_uj.pdf](https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Lakossagi_aszf_5a_melleklet_dijak_mobil_havidijas_ertesitheto_20171110_uj.pdf) (Utolsó letöltés: 2021. 03. 19.)

<sup>47</sup> [https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Lakossagi\\_aszf\\_9\\_melleklet\\_20171110\\_uj\\_akcio.pdf](https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Lakossagi_aszf_9_melleklet_20171110_uj_akcio.pdf) (Utolsó letöltés: 2021. 03. 19.)

### *Korlátlan chat (csevegés) promóció*

*A promóció keretében az előfizető belföldön, külön havidíj nélkül, az általa igénybe vett mobilinternet díjcsomagban foglalt adatmennyiségen felül, annak felhasználása nélkül korlátlanul használhatja a meghatározott csevegő alkalmazásokat. Nem használható korlátlanul a csevegő alkalmazásokban megjelenített, beágyazott videók és hangok lejátszására, az alkalmazáson keresztül internet alapú hang-és videóhívások indítására és fogadására, a csevegő alkalmazások letöltésére és frissítésére, valamint külső oldalakon lévő tartalmak forgalmára, különösen hang és videó állományok letöltésére vagy megtekintésére. Az alkalmazások megfelelő adatforgalmi beállítása az előfizető felelőssége. Az elérhető csevegő alkalmazásokkal kapcsolatos információk a [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu) weboldalon érhetők el.*

*(...) A promócióban foglalt kedvezmény az itt meghatározott mobilinternet díjcsomagok esetében az előfizető külön igénye nélkül, automatikusan aktiválásra kerül a díjcsomag aktiválásával egyidejűleg. Ha az előfizető adatforgalmazási lehetősége a választott adatlícsomagban foglalt adatmennyiség elérése miatt leállításra kerül, a hálózatszemlegességre vonatkozó hatályos jogszabályi előírások értelmében a felsorolt alkalmazások sem érhetőek el illetve használhatóak tovább.”*

43. Az ÁSZF akciók leírását tartalmazó 9. melléklete 2019. augusztus 1-jétől az alábbiakkal egészült ki.<sup>48</sup>

#### *„Zene opció promóció (2019)*

*A Zene opció az előfizető részére belföldön, az előfizető által igénybe vett mobil internet-hozzáférési díjcsomagban foglalt adatmennyiségen felül, annak felhasználása nélkül korlátlan adatforgalmazási lehetőséget biztosít meghatározott zenei stream (folyamatos adatátviteli technológián keresztül megvalósított online zenehallgatást biztosító) alkalmazások igénybevételéhez. A Zene opcióban biztosított adatmennyiség nem használható korlátlanul a zenei stream alkalmazásokban megjelenített, azokba beágyazott videók és reklámok, valamint harmadik felek tartalmainak lejátszására, a zenei stream alkalmazásban megnyitott weboldalak és egyéb szöveges tartalmak megtekintésére, az érintett zenei stream alkalmazások letöltésére és frissítésére, valamint a külső oldalakon megtalálható tartalmak forgalmára, így különösen videó állományok letöltésére vagy megtekintésére. A zenei stream alkalmazások és azok igénybevételéhez szükséges (adatforgalmi) készülékbeállítások megfelelő kiválasztása az előfizető felelőssége.*

*Az aktuálisan elérhető zenei stream alkalmazásokkal kapcsolatos információk a [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu) weboldalon érhetők el.*

*(...) A promócióban foglalt kedvezmény az itt meghatározott mobilinternet díjcsomagok esetében az előfizető külön igénye nélkül, automatikusan aktiválásra kerül a díjcsomag aktiválásával egyidejűleg. Ha az előfizető adatforgalmazási lehetősége a választott adatlícsomagban foglalt adatmennyiség elérése miatt leállításra kerül, a hálózatszemlegességre vonatkozó hatályos jogszabályi előírások értelmében a felsorolt alkalmazások sem érhetőek el illetve használhatóak tovább.”*

---

<sup>48</sup> <https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/lakossagi-aszf-9-melleklet-20190801-akcio.pdf> (Utolsó letöltés: 2021. 03. 19.)

44. Az ÁSZF 5/a. és 9. melléklete 2019. szeptember 1-jétől az alábbiakkal egészült ki.<sup>49</sup>

*„Korlátlan TV és Film opció (...)*

*Az opcióval (...) az előfizető a TV GO és HBO GO szolgáltatás keretében korlátlanul nézhet élő adást vagy bármilyen kikölcsönzött tartalmat, illetve böngészhet a szolgáltatást bemutató oldalon akár böngészőprogrammal, akár okostelefonon mobil alkalmazással. Az opció használatával a TV GO és HBO GO szolgáltatás forgalma nem csökkenti az Előfizető csomagjának bennfoglalt adatmennyiségét. Az opció nem tartalmaz kölcsönzési díjat.”*

*„Korlátlan TV és Film promóció*

*A Net 3 GB és Net 10 GB díjcsomagokra szerződő előfizetők díjcsomagjai tartalmazzák az 5/a havidíjas – értékesíthető – mellékletben meghatározott feltételek szerinti „Korlátlan Tv és film adatopció”-t 100%-os havidíj kedvezményel.*

*A 2019. augusztus 1-től bevezetett Net 3GB, Net 10 GB mobilinternet díjcsomagok valamelyikére új szerződés kötése szükséges. A promócióban foglalt kedvezmény az itt meghatározott mobilinternet díjcsomagok esetében az előfizető külön igénye nélkül, automatikusan aktiválásra kerül a díjcsomag aktiválásával egyidejűleg. Ha az előfizető adatforgalmazási lehetősége a választott adatdíjcsomagban foglalt adatmennyiség elérése miatt leállításra kerül, a hálózatsemlegességre vonatkozó hatályos jogszabályi előírások értelmében a felsorolt alkalmazások sem érhetőek el illetve használhatóak tovább.”*

45. A 2019. november 1-jétől hatályos ÁSZF utólag fizetett mobil szolgáltatásokra vonatkozó 5/a. melléklete az alábbiakat tartalmazza a korlátlan közösségi opciók kapcsán.<sup>50</sup>

*„A korlátlan adatforgalmazást biztosító szolgáltatások keretében az Előfizető belföldön, külön havidíj nélkül, az általa igénybe vett mobilinternet-hozzáférési díjcsomagban foglalt adatmennyiségen felül, annak felhasználása nélkül korlátlanul használhatja a meghatározott közösségi oldalak és csevegő alkalmazások szöveges és képi megjelenítésű tartalmait akár böngészőből, akár okostelefonon mobilalkalmazáson keresztül, valamint (letöltés után) a meghatározott navigációs alkalmazások meghatározott szolgáltatásait, továbbá az egyes hangalapú stream (folyamatos adatátviteli technológián keresztül megvalósított online zenehallgatást biztosító, a továbbiakban streaming) alkalmazások meghatározott szolgáltatásait.*

*Nem használható korlátlanul a közösségi média, csevegő és navigáció alkalmazásokban megjelenített, beágyazott videók és hangok lejátszására, az alkalmazáson keresztül internet alapú hang-és videóhívások indítására és fogadására, a közösségi média, csevegő és navigáció alkalmazások letöltésére és*

---

<sup>49</sup> <https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/lakossagi-aszf-5a-melleklet-dijak-mobil-havidijas-ertesitheto-20190902-uj.pdf> (Utolsó letöltés: 2021. 08. 03.) illetve <https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/lakossagi-aszf-9-melleklet-20190901-akcio.pdf> (Utolsó letöltés: 2021. 03. 19.)

<sup>50</sup> A Zene opció tekintetében az ÁSZF 5/a. melléklete 2019. november 1-jét megelőzően is közel megegyező tájékoztatást tartalmazott. Elérhető: <https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/lakossagi-aszf-5a-melleklet-dijak-mobil-havidijas-ertesitheto-20191118-uj.pdf> (Utolsó letöltés: 2021. 03. 19.)

*frissítésére, valamint külső oldalakon lévő tartalmak forgalmára, különösen hang és videó állományok letöltésére vagy megtekintésére.*

*A Zene opció (2019) szolgáltatásban foglalt adatmennyiség nem használható fel korlátlanul a streaming alkalmazásokban megjelenített, azokba beágyazott videók és reklámok, valamint harmadik felek tartalmainak lejátszására, a zenei stream alkalmazásban megnyitott weboldalak és egyéb szöveges tartalmak megtekintésére, az érintett zenei stream alkalmazások letöltésére és frissítésére, valamint a külső oldalakon megtalálható tartalmak forgalmára, így különösen videó állományok letöltésére vagy megtekintésére.*

*A közösségi média, csevegő és navigációs, valamint streaming alkalmazások felületeinek beállítása és az alkalmazások megfelelő adatforgalmi beállításainak kezelése az Előfizető felelőssége.*

*A szolgáltatásban foglalt kedvezmény a meghatározott mobilinternet díjcsomagok esetében az Előfizető külön igénye nélkül, automatikusan aktiválásra kerül a díjcsomag aktiválásával egyidejűleg.*

*Ha az Előfizető adatforgalmazási lehetősége a választott adatdíjcsomagban foglalt adatmennyiség elérése miatt leállításra kerül, a hálózatszemlegességre vonatkozó hatályos jogszabályi előírások értelmében a felsorolt alkalmazások sem érhetőek el, illetve nem használhatóak tovább.”*

#### **IV.4. A kampány céljai és hatásai**

46. A 2017. évi kampányhoz készült reklámügynökségi brief<sup>51</sup> szerint a kampány két fő célja közül az egyik [ÜZLETI TITOK] volt. Kommunikációs célként az alábbiakat fogalmazták meg:  
[ÜZLETI TITOK]<sup>52</sup> [ÜZLETI TITOK]<sup>53</sup> [ÜZLETI TITOK].  
A kampány fő üzenete a mobil szegmensben az volt, hogy [ÜZLETI TITOK].
47. A fent említett brief a kampány célcsoportját az alábbiak szerint definiálta:  
[ÜZLETI TITOK]
48. A Telekom csak a 2017. évi kampány hatékonyságára vonatkozóan végeztetett vizsgálatot. A vizsgálat eredménye szerint egy nagyon zajos korlátlanság időszakra esett a kommunikáció, így a korlátlan kampány nem volt eléggé meglepő, vagy figyelemfelhívó.

## **V.**

### **Az eljárás alá vont álláspontja**

#### **V.1. Az eljárás alá vont vizsgált magatartással kapcsolatos álláspontja**

49. A Telekom álláspontja szerint<sup>54</sup> a kampányok nem ütköztek a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába az alábbiak okán.

---

<sup>51</sup> VJ/32-4/2020. 8. sz. melléklet

<sup>52</sup> [ÜZLETI TITOK]

<sup>53</sup> [ÜZLETI TITOK]

- A korlátlan tematikus opcióknak nem volt önálló kampánya, nem önmagukban, hanem a korlátlan életérzést közvetítő kampány részeként jelentek meg, azon belül is nem hangsúlyosan (pl. volt, hogy televíziós reklámban csak írottan, nem főüzenetként).
- A kampányban a közösségi média használata körében tett állítás igaz, hiszen amikor az alkalmazásból kiindulva, de más honlapra, más alkalmazásba lép a használó, az – a fogyasztói értelmezés szerint is – többé már nem az alkalmazás használatát jelenti. Köztudomásúnak tekinthető, hogy a beágyazott tartalmak, harmadik felek tartalmi nem tartoznak bele a korlátlanságba.
- A kommunikáció nem volt igazán hatékony, így a Telekom álláspontja szerint nem volt alkalmas arra, hogy érdemi hatással legyen a fogyasztók ügyleti döntéseire.
- A Telekom honlapján a korlátlan alkalmazások alatt lévő „További részletek és feltételek” gombra kattintva elérhető az az információ, hogy mely forgalmak nem számítanak bele a díjmentes adatforgalomba. A GVH következetes gyakorlata szerint elfogadható az olyan hirdetési gyakorlat, ahol „egy klikkeléssel olyan oldalra jutott a fogyasztó, ahol az ajánlatról teljes részletességgel tájékozódhatott.” (Vj/134/2007/26., Vj/31/2008/22., Vj/128/2007/41.)
- A feltételek az ÁSZF-ben szerepelnek. Az ÁSZF-be 2017. november 10. napjával kerültek be a „Korlátlan közösségi média és navigáció”, valamint a „Korlátlan chat (csevegés)” elnevezésű promóciók, melyek már ekkor, a szolgáltatások elérhetővé válásakor tartalmazták a kinullázott forgalom igénybevételi feltételeire vonatkozó tájékoztatást.

50. A fogyasztói kör tudatosságát illetően a Telekom kifejtette,<sup>55</sup> hogy álláspontja szerint kifejezetten beépült a köztudatba, hogy a beágyazott tartalmak, ill. harmadik feles tartalmak a közösségi média használatának körén kívüli tartalmak, melyek használata csökkenti az adatforgalmat. Ez közismert, különösen a megcélzott fogyasztói kör vonatkozásában (mobilinternet-használó, aktív szociális életet élő, városi fiatalok és középkorúak, illetve digitálisan érett háztartások). E körben hivatkozott az alábbiakra:

a., versenytársak gyakorlata

A Telekom előadta, hogy a Telenor már másfél évvel a jelen eljárásban vizsgált kampányokat megelőzően, a Vodafone pedig több hónappal korábban adott hírt arról, hogy bizonyos alkalmazásokhoz korlátlan hozzáférést biztosítanak, ugyancsak alkalmazva a beágyazott tartalmakkal kapcsolatos korlátozást. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a Gazdasági Versenyhivatalnak az összehasonlító reklámok körében követett gyakorlata azt támasztja alá, hogy a fogyasztók mindhárom szolgáltató kereskedelmi kommunikációival találkoznak, azokat ismerik (vö. pl. Vj/6/2017. 88. pont).

b., az érintett piacon kívül gyakorlat

A Telekom előadta, hogy az internethasználók számos, az élet legkülönbözőbb területeihez köthető szinte minden honlap – elég csak rákeresni a szövegrészletre,

<sup>54</sup> VJ/32-4/2020.

<sup>55</sup> VJ/32-4/2020.

máris rengeteg találatot kapunk (pl. palacsintavar.hu, terapiaazallatokert.hu, vektorsport.hu.) – felkeresése során találkozhatnak az adott oldalon elhelyezett figyelemfelhívásban vagy adatkezelési tájékoztatóban szereplő alábbi szöveggel: „A honlapon elérhető bejegyzések külső forrásból származó beágyazott tartalmakat (pl. videók, képek, cikkek stb.) használhatnak. A külső forrásból származó beágyazott tartalmak pontosan úgy viselkednek, mintha meglátogattunk volna egy másik honlapot.” A Telekom álláspontja szerint ilyen módon igen széles körben elterjedt tájékoztatás eredményeképpen az átlagfogyasztó tudomással bír a beágyazott tartalmak tulajdonságairól, azaz, hogy ha valamely honlapról, alkalmazásból beágyazott tartalmat, további videót, linket nyit meg, az már nem az adott honlap, alkalmazás része, ezzel már nem azt használja.

c., független sajtó megjelenések

A Telekom példaként hivatkozott két sajtómegjelenésre, amelyekből álláspontja szerint látható, hogy már 2017 márciusában, azaz a jelen eljárásban vizsgált kommunikációk megjelenése előtt több mint fél évvel ismert volt a fogyasztók számára, hogy a beágyazott videók és harmadik feles szolgáltatók nem tartoznak bele az alkalmazás használatába, így azokra a korlátlanúság sem vonatkozik.<sup>56</sup>

d., Telekom kutatási anyag

A Telekom e körben hivatkozott a fenti 30. pontban bemutatott kvalitatív kutatás egyes eredményeire. A vezetői összefoglaló az alábbiakat tartalmazza, mellyel kapcsolatban a Telekom tisztázta, hogy az [ÜZLETI TITOK].<sup>57</sup>

51. A Telekom hangsúlyozta,<sup>58</sup> hogy a fogyasztói ismeretek, tapasztalatok feltárása és figyelembevétele a fogyasztókkal szembeni (és az eljárás során szintén vizsgálandó) elvárhatósági mérce vonatkozásában is jelentőséggel bír. A kialakult joggyakorlat szerint a fogyasztótól minimálisan elvárható, hogy a szerződést, illetőleg az általános szerződési feltételeket alaposan áttanulmányozza és szükség esetén az egyes általa nem érthető rendelkezésekről tájékoztatást kérjen.<sup>59</sup> Ez a megközelítés nemcsak az

---

<sup>56</sup> „(...) az adatcsomagba nem tartozik bele a hang és videó, amik nem az adott szolgáltatáshoz tartoznak: Az adatopció nem használható fel korlátlanul a közösségi oldalakon megjelenített vagy beágyazott, de külső oldalakon lévő tartalmak forgalmára, különösen hang- és videóállományok letöltésére vagy megtekintésére. Ezt azt jelenti, hogy a Facebookon megosztott YouTube videó már nem tartozik ide.” VJ/32-25/2020. 2. sz. melléklet. Elérhető: <https://szifon.com/2017/03/23/hogyan-sporolj-a-mobilinterneteden-a-telekom-vagy-telenor-dijcsomagjaival/> (Utolsó letöltés: 2021. 02. 16.) „(a) Net 2 GB-os csomag előfizetői a Facebookot, az Instagramot és a Waze navigációt díjmentesen érhetik el böngészőn és okostelefon alkalmazásokon keresztül, ami azt jelenti, hogy az arra fordított adatmennyiség - a hang- és videoformátumok kivételével - nem csökkenti az ügyfél díjcsomagban foglalt adatkeretét. A Net 6 GB és Net 15 GB-os csomagokban ezeken felül még a Facebook Messenger, a WhatsApp és a Viber chat alkalmazások is az adatkeret csökkentése nélkül használhatók belföldön képek és szöveges üzenetek küldésére (a hang- és videochat szolgáltatások kivételt képeznek). További feltétel, hogy az alkalmazások használata csak addig lehetséges, amíg nem fogyott el a csomagban foglalt adatmennyiség.” VJ/32-25/2020. 2. sz. melléklet. Elérhető: <https://computerworld.hu/tech/uj-mobilnet-dijcsomagok-a-telekomtol-239850.html> (Utolsó letöltés: 2021. 02. 16.)

<sup>57</sup> VJ/32-21/2020.

<sup>58</sup> VJ/32-17/2020.

<sup>59</sup> Ld. pl. 6/2013. Polgári jogegységi határozat, Kúria Gfv.30.555/2018/10., Pécsi ítéletábra Pf.20.095/2018/5. Az ezen utóbbi ítélettel szemben benyújtott alkotmányjogi panaszt az Alkotmánybíróság a 3181/2019. (VII. 10.) AB végzésével visszautasította.

általános szerződési feltételek, hanem az egyedi szerződések esetében is irányadó. Egy általánosan tájékozott, felelősségteljes fogyasztótól például elvárható, hogy az egyedi írásbeli szerződést csak annak átolvasását követően, tartalmának megismerése után írja alá, s amennyiben valamely rendelkezés számára nem értelmezhető, vagy nem kellően érthető, arra vonatkozóan tájékoztatást kérjen. Amennyiben nem így jár el és ennek ellenére aláírja az egyedi szerződést, nem hivatkozhat arra, hogy az általa aláírt szerződés tartalma előtte nem volt ismert és nem bírt tudomással arról, hogy milyen kötelezettségeket fogad el. Ez azt is eredményezi, hogy ily módon nem állapítható meg a Ptk.-n alapuló tisztességtelenség (vö. Fővárosi ítéletábrla Gf.40.396/2016/4.). A fentieket továbbá figyelembe kell venni a fogyasztói magatartások meghatározása kapcsán is, hiszen a következetes bírói gyakorlat értelmében az észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó áttanulmányozza az általános szerződési feltételeket, szükség esetén az egyes általa nem érthető rendelkezésekről tájékoztatást kér, s csak ezt követően köti meg a szerződést. Ez felel meg a Gazdasági Versenyhivatal azon megközelítésének is, amelyet például a Vj/91/2009. számú ügyben is követett, aláhúzva, a fogyasztótól elvárható, hogy megfelelő körültekintéssel tájékozódjon: „A Versenytanács megjegyzi, ismert előtte az Internet használat során kialakuló „automatizmus”, amely a fogyasztókat gyors döntésre, azonnali „klikkelésre” sarkallja, továbbá azt sem tartja kizártnak, hogy a vizsgált honlapok szerkesztési elvei (lásd eladási funkcióhoz kapcsolt tájékoztatás, a dokumentum-lánc alkalmazása) erre az automatizmusra „ráerősítettek”. Ugyanakkor a Versenytanács azt a fogyasztói magatartást kívánja támogatni, amikor fogyasztók megfelelően, a racionális és indokolt keresési költségek szem előtt tartásával tájékozódnak egy általuk igénybe vett, vagy venni kívánt szolgáltatás lényeges feltételeiről.” (Vj/91/2009. 90. pont.)

52. A Telekom szerint<sup>60</sup> a tényállás-feltárási kötelezettség teljesítéséhez szükségesnek mutatkozik továbbá a GVH P/1068/2017. ügy kapcsán tanúsított magatartása kereskedelmi gyakorlatra gyakorolt hatásának a feltárása is. A 2017. évi panasszal összefüggésben a GVH eljáró munkatársai a Telekom értelmezése szerint nyilvánvalóan átlagfogyasztóként értelmezték a kommunikációt és helyes következtetésekre jutottak, így átlagfogyasztóként értelmezve fel sem merült bennük a jogsértés valószínűsége. Megválaszolandó kérdés, hogy ezen álláspont miért változott meg. Értékelendő továbbá, hogy mivel a GVH nem valószínűsített jogsértést a 2017. évi kereskedelmi gyakorlattal összefüggésben, ezáltal azt az egyértelmű üzenetet közvetítette a Telekom felé, hogy a kereskedelmi gyakorlat kapcsán nem merült fel a jogsértés gyanúja. A Telekom annak alapján folytatta a GVH által most, három év elteltével jogsértőnek feltételezett gyakorlatát, hogy jóhiszeműen bízott annak jogszerűségében, hiszen a GVH a hivatkozott panaszügyben a jelen eljárásban kifogásolt gyakorlatot már vizsgálta, és amennyiben a vizsgálat során jogsértés merült volna fel, a hatóság megindította volna a versenyfelügyeleti eljárást - ahogy történt a jelen eljárás előzményét képező P/962/2019. panaszügy alapján. Sérelmet szenvedne a Telekom tisztességes hatósági eljáráshoz való joga, ha a GVH nem venné figyelembe saját magatartásának a Telekom jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlatára gyakorolt hatását. E jog,

---

<sup>60</sup> VJ/32-17/2020.

illetve az Alaptörvény XXIV. cikkének (1) bekezdése kapcsán az Alkotmánybíróság legutóbb például a 25/2020. (XII. 2.) AB határozatban húzta alá, jogállami keretek között a „tisztességes” (fair, méltányos, kiegyensúlyozott) karakter minden közhatalom erejével felruházott eljárással szemben követelmény. Ez a GVH minden eljárására, így nemcsak a versenyfelügyeleti eljárásra, hanem a panasszal kapcsolatos eljárásra, illetve a panasz és a versenyfelügyeleti eljárás közötti összefüggésekre is irányadó.

## V.2. A Telekom észrevételei az előzetes álláspontra

53. A Telekom az előzetes álláspontra tett észrevételeiben<sup>61</sup> elsődlegesen kérte az eljárás megszüntetését, másodlagosan módosított kötelezettségvállalási javaslatának elfogadását, harmadlagosan a bírság mellőzését, negyedlegesen a bírság jelentős mértékű csökkentését, vállalásainak együttműködési tényezőként történő figyelembevételét. Emellett kérte a tényállás P/1068/2017. számú panaszüggyel kapcsolatos kiegészítését, valamint annak rögzítését, hogy a Telekom a VJ/32-45/2020. számú beadványban kifejtettek szerint kifejezetten azért nem élt fellebbezéssel a vizsgáló végzésének üzleti titokként történő kezelést elutasító részével szemben, hogy az eljárás mielőbb befejeződhessen, és a felajánlott kompenzáció mielőbb biztosítható legyen.
54. A Telekom hangsúlyozta, hogy a jelen eljárásra is irányadóak a büntetőjogias jellegű eljárásokra irányadó elvek, így különösen az ártatlanság védelme, és a kétséget kizáró bizonyítás sztenderdje. Ennek alátámasztására előadta, hogy az Európai Jogok Emberi Bírósága és a hazai bírósági fórumok következetes gyakorlata értelmében az antitröszt jellegű versenyfelügyeleti eljárások büntetőjogias jellegűek, és egyes ítéletek<sup>62</sup> a fogyasztóvédelmi típusú versenyfelügyeleti eljárások kapcsán is hasonló következtetésre jutottak (bár ennek ellenkezőjére is akad példa<sup>63</sup>). Álláspontja szerint az ún. Engel-kritériumok vizsgálata körében ugyanakkor nincsen jelentősége annak, hogy a versenyfelügyeleti eljárás antitröszt vagy fogyasztóvédelmi típusú, hiszen ugyanazok a bírságolási szabályok vonatkoznak mindkettőre. E szabályok pedig az Engel-kritériumok szerint megfelelnek a büntetőjogiasság tesztjének, mivel (i) általánosságban kiterjednek minden állampolgárra, (ii) céljuk az elrettentés és a büntetés, és (iii) az ezek alapján kiszabott bírságok jelentős mértékűek. Mindezeket túl az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 1. §-a előírja, hogy a közigazgatási eljárásoknak is meg kell felelniük az Alaptörvény igazságszolgáltatáshoz fűződő jogokat tartalmazó XXVIII. cikkének. A Telekom szerint az előzőekből az következik, hogy a GVH-nak az eljárás alá vont javára szóló körülményeket is tisztázni kell, felelősség csak kétséget kizáró bizonyítottság esetén állapítható meg, s azon tény, amelynek bizonyítottsága kapcsán kétség merül fel, az eljárás alá vont javára kell figyelembe venni. Ennek a jelen eljárásban különösen a kereskedelmi gyakorlat üzenete és a fogyasztói tudatosság kapcsán van jelentősége; a tényállás ugyanis nem alapulhat pusztán

---

<sup>61</sup> VJ/32-50/2020., betekinhető iratváltozat: VJ/32-51/2020., illetve VJ/32-55/2020., betekinhető iratváltozat: VJ/32-56/2020.

<sup>62</sup> Ld. a Kúria Kf.II.37.969/2018/10. számú ítéletét (VJ/64/2015.) illetve a Fővárosi Törvényszék I.Kf.650.159/2016/10. számú döntését (VJ/16/2015.).

<sup>63</sup> Ld. a Kúria Kfv.IV.37.774/2018/13. számú ítéletét (VJ/98/2015.).



feltételezéseken és spekuláción, annak ellentmondásmentes bizonyítékokon kell nyugodnia.

55. A Telekom álláspontja szerint a fentiekkel összefüggésben, de attól függetlenül is kiemelkedő jelentőséggel bír a GVH-nak a P/1068/2017. számú panaszüggyel kapcsolatos magatartása, azaz az a körülmény, hogy a GVH a jelen eljárás tárgyát képező magatartással azonos tényállás miatt 2017-ben nem látta szükségesnek versenyfelügyeleti eljárás indítását. Ez egyben azzal a következménnyel is jár a jelen eljárásra nézve, hogy nem helytálló az a megállapítás, hogy a GVH kikristályosodott gyakorlattal rendelkezett volna a vizsgálat tárgyát illetően, megalapozatlan az az elvárás, hogy a Telekomnak tisztában kellett volna lennie magatartásának jogszerűtlen voltával, és a Telekom jóhiszeműségéhez kétség sem férhet. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a hivatalbóliség elve okán a 2017. évi panaszos eljárásra irányadó, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezései alapján (vö. Ket. 3. § (1) bekezdés és 20. § (1) bekezdés) a GVH-nak jogszabályba ütköző magatartás esetén eljárásindítási kötelezettsége lett volna, így az eljárás meg nem indítása azt az üzenetet közvetítette, hogy a panasszal érintett magatartás kapcsán nem volt valószínűsíthető a jogsértés megvalósulása. Ez különösen azért is vonható le következtetésként, mert a GVH – a Ket. 1. § (2) bekezdéséből következő együttműködés elvének megsértésével – nem tájékoztatta a panaszos eljárás során egyébként megkeresett és részletes adatszolgáltatásra felhívott Telekomot a panasszal kapcsolatos döntéséről, annak indokairól. Mindezek alapján a Telekom alappal bízhatott abban, hogy magatartása nem minősül jogsértőnek, összhangban az Európai Emberi Jogi Egyezmény 6. cikkével és az Európai Unió Alapjogi Chartája 46. és 47. cikkével, valamint az Európai Unióról szóló Szerződés 6. cikke által biztosított jogbiztonsággal, jogos bizalom védelmével és tisztességes eljáráshoz való joggal. A bírósági gyakorlat<sup>64</sup> szerint csak az nem minősül a jóhiszeműen szerzett és gyakorolt jog megsértésének, illetve a bizalom elve sérelmének, ha a hatóság utóbb a korábbi, bizonyítottság hiányára alapított megszüntető végzéstől eltérően, egy más időszakra vonatkozóan, más bizonyítékok alapján állapít meg jogsértést. Ilyen utólagos körülmény azonban a jelen eljárásban nem merült fel. Mindezek együttesen azt eredményezik, hogy a GVH P/1068/2017. számú panaszüggyel összefüggő magatartásának figyelmen kívül hagyása a jelen eljárásban sérti a Telekomnak az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdésében foglalt tisztességes eljáráshoz való jogát is.
56. Elsődleges, az eljárás megszüntetésére irányuló kérelmének indokaként a Telekom előadta, hogy álláspontja szerint
- az ügyintézési határidő már letelt, mivel meghosszabbítására jogsértő módon került sor, hiszen a végzés indokolása szerint „az eljárásban a feltételezetten jogsértő magatartás megítéléséhez, a döntéshozatalhoz szükséges tényállás teljes feltárásához a vizsgálat folytatására van szükség”, ugyanakkor a végzés kiadását követő időszakban tényállás feltárásra nem került sor (sem a vizsgálat, sem az eljáró versenytanács részéről), továbbá a vizsgálat nem került folytatásra, mivel

---

<sup>64</sup> Lásd a Fővárosi Törvényszék 2.Kf.650.071/2015/4. számú ítéletét.

az a hosszabbító végzés kiadásának napján – a vizsgálati jelentés aláírásával – lezárult;

- az eljáró versenytanács nem határozta meg egyértelműen, hogy a jogsértést az Fttv. 6. § (1) bekezdésének mely fordulata, azaz a fogyasztók megtévesztése vagy a magatartás megtévesztésre való alkalmassága miatt tervezi megállapítani, e két esetkört az előzetes álláspont összemossa, noha közöttük jelentős különbségek vannak a bizonyítási teher és a jogsértés súlya tekintetében, továbbá a választás befolyásolja az eljárás alá vont védekezésének irányát, eszközeit is, így a jogalap egyértelmű meghatározásának hiánya sérti a Telekom védekezéshez és tisztességes eljáráshoz való jogát, és azt eredményezi, hogy az eljáró versenytanács nem tesz eleget az őt terhelő tényállás-feltárási és bizonyítási kötelezettségnek, melynek tartalma csak az alkalmazni kívánt fordulat fényében határozható meg;
- az eljáró versenytanács nem tett eleget tényállás-feltárási és bizonyítási kötelezettségének, amikor
  - nem tért ki arra, a jelen ügyben miért nem látja alkalmazhatónak azon korábbi megközelítést, amely szerint „*a Versenytanács azt a fogyasztói magatartást kívánja támogatni, amikor a fogyasztók megfelelően, a racionális és indokolt keresési költségek szem előtt tartásával tájékozódnak egy általuk igénybe vett, vagy venni kívánt szolgáltatás lényeges feltételeiről*” (VJ/91/2009., 90. pont),
  - nem ad magyarázatot arra, miért változtatott a P/1068/2017. számú panaszos eljárásban követett értékelésén, amikor is a GVH a jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi kommunikációkat átlagfogyasztóként értelmezve arra a következtetésre jutott, hogy nem merül fel a jogsértés lehetősége,
  - nem elemezte a „korlátlan” kifejezés átlagfogyasztói értelmezését befolyásoló körülményeket, így különösen azt, hogy „korlátlan” jelzővel a fogyasztók számos kereskedelmi kommunikációban találkozhatnak annak ellenére, hogy a korlátlanság ezen esetekben is csak korlátok között érvényesül, így a „korlátlan” állításokat a „helyükön kezelik” (példaként említve a Trófea étterem által kínált korlátlan étel-, italfogyasztást, amely csak meghatározott időkorlátok között és az italok egy meghatározott körére érvényesül, a MÁV által kínált, korlátlan magyarországi illetve európai utazást biztosító bérleteket, amelyek azonban csak meghatározott időtartamra szólnak, továbbá a helybiztosítást és a felárakat nem tartalmazzák, a Netflix filmek, sorozatok és egyéb műsorok korlátlan kínálatát hirdető szlogenjét, miközben a kínálat a Netflix által kötött megállapodásoktól függ, továbbá a földrajzi helytől függően és időről-időre is változhat, a Life1 korlátlan bérletét, amely korlátlan fitness, csoportos óra és wellness használatot kínál, a napi belépések száma azonban 2 alkalomban maximalizált, illetve a Fullhosting korlátlan tárhely csomagjait, amelyeknél a tárhely nagysága meg van határozva), s a hatóság azt cáfoló bizonyítékot sem sorakoztatott fel, hogy a fogyasztók kellő tapasztalatokkal, ismeretekkel bírnak ahhoz, hogy az ügyleti döntéseik során a „korlátlansággal” kapcsolatos üzeneteket megfelelően vegyék figyelembe,
  - nem tárta fel még a szűkebb megközelítés szerinti piacon sem a fogyasztók ügyleti döntéseire hatást gyakorló körülményeket, illetve azok súlyát, miközben a Telekom szerint a vizsgált kereskedelmi kommunikációkban

foglalt állítások nem voltak meghatározóak a fogyasztók döntése szempontjából, s ilyen következtetés a BEREC kutatása alapján sem vonható le, különös tekintettel arra, hogy az több évvel a vizsgált magatartást megelőzően, elsősorban a vezetékes internetszolgáltatások kapcsán készült négy országra kiterjedően, melyek között Magyarország nem szerepelt, így nem teljesíti a Versenytanács következetes gyakorlata által a kutatások felhasználhatóságával kapcsolatban kialakított mércét,

- nem tisztázta a Telekom javára szolgáló körülményeket,
- az érintett fogyasztói körrel kapcsolatos megállapításait spekulációkra, feltételezésekre alapította, nem ellentmondásmentes bizonyítékokra (ez tükrözik az előzetes álláspont azon fordulatai, mint például „a fogyasztók között ... lehettek olyanok”, „nagy számban előfordulhattak”, „feltételezhető, hogy a fogyasztó más módon, tudatosabban kezelné”).

57. A (módosított) kötelezettségvállalás elfogadása iránti másodlagos kérelmét a Telekom azzal indokolta, hogy álláspontja szerint nincsenek az elfogadás ellen szóló körülmények. Nem értett egyet az eljáró versenytanács azon értékelésével, hogy a vizsgált magatartás kapcsán kikristályosodott gyakorlata lenne a GVH-nak, amit az eljárás alá vont szerint különösen szemléletesen mutat az, hogy a P/1068/2017. számú ügy kapcsán nem indult eljárás. A Telekom módosította továbbá a vállalatok egyes elemeit, amelyek így álláspontja szerint orvosolják az előzetes álláspontban jelzett, a vállalatok relevanciáját érintő kifogásokat. Ennek keretében a Telekom kibővítette a vállalt kompenzációval érintett fogyasztók körét, megnövelte a részükre biztosítandó extra adatmennyiség mértékét, tovább egyértelműsítette a honlap és az ÁSZF szövegét, pontosította a partnereknek küldendő tájékoztatás hatókörét. Az eljárás alá vont a kötelezettségvállalás kapcsán hangsúlyozta, hogy a vállalatokat az eljárás korai szakaszában nyújtotta be, így azok lehetővé tették volna az eljárás gyors és hatékony lezárását, azonban a GVH nem tett eleget az ebből fakadó együttműködési kötelezettségének. Felhívta a figyelmet arra is, hogy bár a kötelezettségvállalás elfogadása a GVH diszkrecionális jogköre, ez nem vezethet az alapjogok, így különösen például a hátrányos megkülönböztetés tilalmának megsértéséhez.
58. Harmadlagos kérelmében a Telekom a bírság kiszabásának mellőzését indítványozta, mivel bírság kiszabására az ügyintézési határidő túllépése folytán (vö. 56. pont első francia bekezdése) a GVH-nak nincs lehetősége. Álláspontja szerint a jelen eljárásban nem alkalmazandó a 3270/2018. (VII.20.) AB végzésnek az ügyintézési határidővel kapcsolatos megállapítása, mivel az még a Ket. alkalmazása idején született, amely nem tartalmazott az Ákr. 1. §-ához hasonló rendelkezéseket, továbbá az ügyintézési határidő meghosszabbításával kapcsolatos jogsértés nem önmagában vizsgálendő, hanem a tisztességes eljáráshoz való, Alaptörvényben rögzített jog, illetőleg a jogszerűség és hatékonyság elvének sérelmével együttesen.
59. Negyedlegesen a Telekom kérte a bírság összegének csökkentését. E körben sérelmezte (utalva a Fővárosi Törvényszék 105.K.701.046/2020/21. és 105.K.701.058/2020/24. számú ítéleteire), hogy a bírságösszeg meghatározásának módja számára nem követhető, nincsenek feltüntetve az enyhítő és súlyosító körülmények százalékos arányai, illetve az egyes bírságösszegek szöveges körülírása sem jelent egyértelmű meghatározottságot. Mindez az eljárás alá vont álláspontja

szerint azzal a következménnyel jár, hogy nem tud teljes körűen élni védekezési jogával.

60. A bírság kiszabásánál figyelembe veendő szempontokkal összefüggésben a Telekom előadta, hogy

- kiinduló összegként legfeljebb a 2017. novemberi és decemberi kommunikációs költség vehető figyelembe, mivel a P/1068/2017. számú panaszos eljárást követően a Telekom okkal és joggal bízhatott abban, hogy magatartása nem minősül jogsértőnek, mivel a panasz alapján a GVH nem indított eljárást,
- nem vehető súlyosító körülményként figyelembe, hogy a korlátlanság miatt a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat üzenete erőteljes volt, így különösen alkalmas volt a fogyasztói döntések orientálására, mivel az előzetes álláspont nem határozta meg, hogy az Fttv. 6. § (1) bekezdésének mely fordulata alapján látja megvalósulni a jogsértést (vö. 56. pont második francia bekezdése), ám ha mégis figyelembevételre kerülne, akkor is csak csekély súllyal,
- a fogyasztók kiegészítő tájékoztatását szolgáló, a korlátlanság feltételeit tartalmazó apró betűs információkat legalább közepes súlyú enyhítő körülménynek kell értékelni,
- a P/1068/2017. számú panaszos eljárással kapcsolatos körülményeket kiemelt súllyal kell figyelembe venni, mivel a Telekomnak nem közvetett információkon, hanem közvetlen és megalapozott információon (eljárás meg nem indítása) alapuló feltevése volt, hogy magatartása nem jogsértő,
- további enyhítő körülményként értékelendő, hogy a magatartás nem minősül jelentős súlyúnak, mivel
  - a korlátlan tematikus opcióknak nem volt önálló kampánya, és az általános életérzést közvetítő kampány egyébként sem volt eléggé meglepő vagy figyelemfelhívó,
  - a P/1068/2017. számú panaszos eljárás kapcsán tanúsított hatósági magatartást sem a jogsértés időtartama, sem az érintett fogyasztói kör nagysága vonatkozásában nem lehet figyelmen kívül hagyni,
  - a vizsgált gyakorlat nem szerepel az Fttv. mellékletében (az ún. feketelistán),
  - a fogyasztók kellő ismeretekkel, tapasztalatokkal rendelkeznek a „korlátlan” közlések kapcsán, azokat a helyükön kezelik,

melyek összességében legalább közepes súllyal veendő figyelembe, különösen annak fényében, hogy a GVH maga sem tartotta szükségesnek ideiglenes intézkedés meghozatalát (amire az elmúlt egy évben 3 ügyben is sor került), továbbá hogy az előzetes álláspont nem határozta meg egyértelműen, hogy a jogsértés megállapítását az Fttv. mely fordulata (megtévesztés vagy arra való alkalmasság) alapján tervezi,

- szintén enyhítő körülményként veendő figyelembe, legalább közepes súllyal, hogy a vizsgált magatartás a fogyasztóknak nem okozhatott jelentős hátrányt, mivel a fogyasztók az adatkeretük teljes kimerítését megelőzően, annak 80%-a eléréséről is kapnak tájékoztatást, és ha egy részük el is érte a díjsomagban

foglalt felső határt, arra nem feltétlenül a nem kinullázott tartalmak miatt került sor,

- ugyancsak enyhítő körülményként értékelendő, legalább közepes súllyal, hogy a magatartással elért előny az előzetes álláspont szerint sem azonosítható, s a bírói gyakorlat<sup>65</sup> értelmében az elért előny hiánya enyhítő körülmény,
- szintén közepes súllyal kell tekintetbe venni – a GVH gyakorlatával összhangban (ld. VJ/26/2019.) – a kikristályosodott joggyakorlat hiányát mint enyhítő tényezőt, amit önmagában igazolnak a P/1068/2017. számú panaszos eljárással összefüggésben fentebb ismertetett körülmények,
- további – legalább közepes súlyú – enyhítő körülménynek minősül, hogy a Telekom a GVH P/1068/2017. számú panasz kapcsán tanúsított magatartása következtében jóhiszeműen járt el, felróhatósága nem állapítható meg, mely utóbbi hiánya a bírói gyakorlat<sup>66</sup> szerint is enyhítő körülmény,
- az eljárás alá vont a törvényi kötelezettséget meghaladó együttműködő magatartást tanúsított, amikor a VJ/32-37/2020. számú vizsgálói végzés üzleti titokként kezelést elutasító részével szemben az eljárás mielőbbi lezárása érdekében nem kezdeményezett jogorvoslatot, ami szintén bírságcsökkentő tényezőnek minősül,
- legalább közepes súlyú enyhítő körülményként veendő figyelembe végezettel az a tény, hogy a 2017. évi magatartás tanúsítása óta hosszabb idő (4 év) telt el, a 2019. évi magatartás ugyanis a Telekom szerint nem minősül jogsértőnek (a P/1068/2017. számú panaszos eljárásra figyelemmel), így jogsértés legfeljebb a 2017. évi kampány kapcsán állapítható meg, de még ha az eljáró versenytanács meg is állapítaná a jogsértést a 2019. évi kereskedelmi gyakorlat kapcsán is, az nem minősül a 2017. évihez képest folyamatos magatartásnak.

61. Végezettel a Telekom nyilatkozott, hogy abban az esetben is kész teljesíteni a módosított kötelezettségvállalási nyilatkozat szerinti vállalásainak minden elemét, amennyiben azokat az eljáró versenytanács kötelezettségvállalásként nem fogadná el, mely esetben kérte azokat az eljárás során tanúsított együttműködés körében bírságcsökkentő tényezőként figyelembe venni.

### V.3. Az eljárás alá vont kötelezettségvállalása

62. A Telekom – fenntartva azon álláspontját, hogy magatartása nem jogsértő – az eljárás vizsgálati szakaszában kötelezettségvállalási indítványt terjesztett elő, az alábbiak szerint.<sup>67</sup>

A) A Telekom tevőleges jóvátétel keretében vállalja, hogy a határozat kézhezvételét követő 90 napon belül a korlátlan közösségi opciókat tartalmazó díjcsomagokat használó lakossági ügyfelek részére **kompenzációt** biztosít, 1GB belföldön, 30 napon belül felhasználható adatmennyiség formájában, amennyiben az ügyfelek a korlátlan közösségi opciót tartalmazó csomagra 2019. január 1-je és a kereskedelmi gyakorlat B) pont szerinti módosítását követő 1 hét közötti időszakban fizettek elő

<sup>65</sup> Ld. Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.057/2008/15. (VJ/45/2006.)

<sup>66</sup> Ld. Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.057/2008/15. (VJ/45/2006.)

<sup>67</sup> VJ/32-17/2020.

vagy váltottak át, és ezalatt legalább egyszer elérték a díjcsomagjukban foglalt alap adatkeretük 100%-át, azaz elhasználták a teljes adatkeretüket. Az érintett előfizetők számát a Telekom a lehető legtágabb megközelítés alkalmazásával [ÜZLETI TITOK] főre becsülte (2021. február 10-i állapot szerint), mely kompenzációval érintett előfizetők aránya a teljes mobilinternet előfizetői bázishoz mérten [ÜZLETI TITOK]. A kompenzációként biztosításra kerülő plusz mobil adatmennyiség a Telekom számításai szerint bruttó [ÜZLETI TITOK] (2021. február 1-jei állapot szerint).

B) A Telekom vállalja, hogy **módosítja** a jelen eljárásban vizsgált, az eljárás tárgyát képező **kereskedelmi gyakorlatot**. Ennek keretében a Telekom a határozat kézhezvételét követő 2 munkanapon belül a honlapján a korábbinál részletesebben, átláthatóbban, közérthetőbben jeleníti meg, hogy az egyes applikációk használata során mely típusú használat, tartalom, file formátum az, amely esetén az adatforgalom biztosan „kinullázásra” kerül, s ilyen módon nem csökkenti az előfizető díjcsomagjában foglalt adatmennyiséget, és mely típusú használat, tartalom az, amely nem tartozik a „kinullázott” kategóriába. A Telekom vállalja továbbá, hogy a jövőben az érintett díjcsomagokhoz biztosított közösségi opciókkal kapcsolatos kereskedelmi kommunikációit a honlap módosított tartalmával összhangban alakítja ki. Vállalásához csatolta a honlap változtatásainak tervezetét.

C) A Telekom vállalja, hogy a 1663. sz., „A jogsértő kereskedelmi kommunikációk megelőzéséről” című utasításának 6.1. pontja szerinti képzési program keretében a 2021. évi éves **belső képzés** részeként a Telekomon belül széles körben (a felsővezetők és a kereskedelmi kommunikáció kidolgozásában részt vevő Marketing szakterületen és Kommunikációs szakterületen foglalkoztatott munkatársai részére) ismertetésre kerülnek a jelen versenyfelügyeleti eljárás tapasztalatai, tanulságai, így különösen a jelen eljárásban vizsgált magatartás, az ennek megítélése kapcsán releváns joggyakorlat és a kötelezettségvállalás elemei.

D) A Telekom vállalja, hogy a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül, továbbá a határozat kézhezvételét követő negyedik és hetedik hónap utolsó napjáig ismételtén **tájékoztatja a nullás díjcsomag modellhez csatlakozott partnereit** a jelen versenyfelügyeleti eljárásról, s különösen az eljárás megindítására okot adó kereskedelmi gyakorlatról és a Telekom által tett, a honlapi tájékoztatás módosítására irányuló vállalásról, a módosított kereskedelmi kommunikációról.

E) A Telekom vállalja, hogy a **vállalások teljesítését**, az azok megtörténtét követő 30. napig a Gazdasági Versenyhivatal felé **írásban igazolja**. A kompenzáció keretében megtörtént adatmennyiség jóváírásáról a Telekom nyilatkozat benyújtását vállalja. A honlap tartalmának módosításáról a Telekom szintén nyilatkozat benyújtását vállalja, illetve azt a Gazdasági Versenyhivatal közvetlenül maga is ellenőrizheti.

63. A Telekom álláspontja szerint a kötelezettségvállalási nyilatkozat komplex, előremutató intézkedéscsomagot tartalmaz, amely egyaránt alkalmas a jogszabályokkal való összhang megteremtésére, valamint más piaci szereplők magatartásának orientálására, továbbá a fogyasztók tudatosságának növelésére, s közben a fogyasztók közvetlen kompenzációban is részesülnek. Az eljárás a tényállás teljes körű tisztázását és a magatartás alapos értékelését igényelné, ezzel szemben az eljárásnak a közérdek hatékony védelmét szolgáló kötelezettségvállalással való

lezárása ehhez képest erőforrás-megtakarítást, illetve jogalkalmazási hatékonyság növekedést eredményez. A kötelezettségvállalás elfogadásával elérhető várható előnyök nagyobb súllyal bírnak a tényállás teljes körű tisztázásához és az adott kereskedelmi gyakorlat jogi minősítéséhez fűződő közérdeknél. A kötelezettségvállalás elfogadása lényegesen kedvezőbb kimenetet eredményez a közérdeket nézve, mint a jogsértés esetleges, bírósági felülvizsgálatban megvizsgálendő megállapítása, a vizsgált és kifogásolt magatartástól való - a fogyasztók széles körét érintő kompenzációt nem eredményező - eltiltás.

64. A Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a Tpv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalásról szóló 1/2018. számú közleményének (a továbbiakban: Kötelezettségvállalási közlemény) egyes elemeit illetően az eljárás alá vont az alábbi érvelést terjesztette elő.
- A jogszabályi rendelkezésekkel való összhangot a módosításra kerülő kereskedelmi gyakorlat biztosítja, mivel azzal összefüggésben a Telekom megítélése szerint már nem lehet az ügyindító végzés szerinti jogsértést valószínűsíteni.
  - A közérdek hatékony védelme körében a piac és a fogyasztók számára érzékelhető előnyt jelent, hogy a Telekom egy a többi piaci szereplő által is követendő magatartásmintát alakít ki, s a nullás díjszabású partnereit erről három alkalommal is tájékoztatja, így a minta széles körben ismertté válik, illetve a kötelezettségvállalás túlmutat a jelen ügyön. Emellett a vállalás a módosított kommunikáció révén hozzájárul a fogyasztói tudatosság növeléséhez, a racionális fogyasztói magatartás irányába orientál, segíti a fogyasztó könnyebb tájékozódását, ismeretszerzését. Végezetül, a kompenzáció keretében biztosított extra adatmennyiség alkalmas az esetleges egyéni érdeksérelmek orvoslására, mivel az adatmennyiség meghatározására a múltbeli tapasztalatok alapján került sor (a riportok alapján átlagosan 1,15 GB adatot töltenek fel netbővítővel az ügyfelek az adatkeretük felhasználása után), az érintett előfizetők meghatározása pedig a lehető legszélesebb értelmezést követve történt (a Telekom nem vizsgálja, hogy milyen okból került sor az adatkeret felhasználására, annak hátterében ténylegesen a vizsgált magatartás állt-e).
  - Szintén a közérdek hatékony védelmét szolgálja, hogy a kötelezettségvállalás elfogadásával jelentős hatósági erőforrás takarítható meg, különös figyelemmel arra, hogy a vállalás benyújtására még az eljárás korai szakaszában került sor. Az eljárás folytatása ezzel szemben még jelentős bizonyítást igényelne a GVH részéről a kereskedelmi gyakorlat torzításra való alkalmassága, a fogyasztók tudatossága, a fogyasztókkal szembeni elvárhatósági mérce, a kereskedelmi gyakorlat hatásának érdemi, nem elhanyagolható volta körében.
  - A kötelezettségvállalás elfogadása mellett szóló érvként említette a Telekom, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat nem szerepel az Fttv. mellékletében, a módosuló kereskedelmi gyakorlat túlmutat a jelen ügyön, és a fogyasztói tudatosság növelés révén az intézkedéscsomag alkalmas a célzott fogyasztói kör elérésére és figyelmének hatékony felkeltésére, és nincs a vállalás elfogadását kizáró körülmény sem.

- A Telekom hivatkozott továbbá arra, hogy vállalása releváns, hiteles, időszerű, ellentmondás-mentes, ellenőrizhető, és korlátozottan megismerhető adatot is csak szűk körben tartalmaz.

65. A Telekom az előzetes álláspont megismerését követően, illetve az eljáró versenytanács további kérdései, észrevételei nyomán több ízben is módosította<sup>68</sup> kötelezettségvállalási indítványát az alábbiak szerint.

A) A Telekom vállalja, hogy a határozat kézhezvételétől számított 90 napon belül egyszeri alkalommal, 4 GB mértékű, belföldön, 30 napon belül felhasználható adatmennyiséget biztosít mindazon lakossági előfizetőknek, akik 2017. január 1-jét követően a jelen eljárással érintett opciókat tartalmazó díjcsomagra szerződést kötöttek vagy ilyen csomagra váltottak, és legalább egyszer elérték a díjcsomagjukban foglalt alap adatkeretük 100%-át. A Telekom nyilatkozata szerint ez a 2021. július 31-i állapot szerint [ÜZLETI TITOK] előfizetőt érintene, akik számára biztosított 4 GB-os adatkeret értéke – a Telekom 2021. október 1-jén hatályos ÁSZF-jében foglaltakra is figyelemmel – bruttó [ÜZLETI TITOK] Ft lenne. Ezen kompenzáció hasznossága kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy a felajánlott adatmennyiség a fogyasztók által felhasználható adatmennyiség szignifikáns emelkedését jelenti, kisebb adatsomaggal rendelkezők esetén megtöbbszörözi, de nagyobb csomagok esetén is érzékelhetően megnöveli a rendelkezésre álló adatmennyiséget. Ezt tükrözi az a körülmény is, hogy az extra adatkeret nagyobb kiegészítő adatmennyiséget biztosít az érintettek számára, mint a Telekom jelenleg értékesíthető portfóliójában elérhető legnagyobb eseti net bővítő opció (amely 2 GB adatmennyiséget kínál). Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a tényleges fogyasztói szokások fényében is jelentős értéket képvisel a felajánlása, figyelemmel az egyes díjcsomagokban forgalmazott átlagos adatmennyiség mértékére, a kinullázott és nem kinullázott forgalmak megoszlására, az adatkimerüléssel érintett fogyasztók arányára, illetve az adatkeret kimerülésének jellemző idejére (vö. 18. pont). Az érintett előfizetőket a Telekom sms-ben tervezi értesíteni, egyrészt az aktiválást megelőzően, másrészt az aktiválást követően, amint az adatkeret felhasználhatóvá válik. A tájékoztatások tervezett szövegét az eljárás alá vont a vállalásához csatolta.

B) A Telekom vállalja az eljárás tárgyát képező kereskedelmi gyakorlat módosítását, akként, hogy a honlap módosítását a korábbiakhoz képest további tájékoztatásokkal egészíti ki, amelyek a forgalmak kinullázását befolyásoló további körülményekre (készülékbeállításokra, szoftverekre és szolgáltatásokra) hívják fel a figyelmet, illetve ezzel összhangban az ÁSZF-et is kiegészíti. A honlapi tájékoztatások módosítására a határozat kézhezvételét követő 15 munkanapon belül, az ÁSZF módosítására és az előfizetők számlalevél útján történő értesítésére a határozat kézhezvételét követő 90 napon belül kerülne sor. Az eljárás alá vont fenntartja, hogy a továbbiakban az érintett opciókkal kapcsolatos kereskedelmi kommunikációit a honlap módosított tartalmával összhangban alakítja ki.

C) A Telekom a belső képzéssel kapcsolatos vállalását akként pontosította, illetve egészítette ki, hogy a rendszeres éves képzés tematikájának részévé teszi a jelen eljárás tapasztalatait, továbbá soron kívüli képzésként a határozat kézhezvételétől

<sup>68</sup> VJ/32-50/2020., VJ/32-55/2020., VJ/32-60/2020., VJ/32-64/2020.



számított 30 napon belül a belső eljárási rend részét képező LegalMagicBook oldalon elérhető útmutatóban is ismerteti az eljárás tapasztalatait, melyre a Marketing és a Kommunikációs szakterületen foglalkoztatott munkatársak figyelmét külön e-mail üzenetben hívja fel.

D) Az eljárás alá vont a nullás díjszabás modellhez csatlakozott partnerek tájékoztatása körében csatolta a partnereknek küldendő levél tervezetét, amelyben [ÜZLETI TITOK]. A levél tartalom partnerek kapcsolattartói részére történő kiküldésére e-mail formájában kerülne sor, a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül, továbbá a határozat kézhezvételét követő negyedik és hetedik hónap utolsó napjáig.

E) A Telekom részletesen kidolgozta a vállalások teljesítése igazolásának módját és határidejét.

## VI.

### Jogszabályi háttér

66. A Tpv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az Ákr. rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpv. kifejezetten előírja.
67. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya kiterjed arra a kereskedelmi gyakorlatra, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
68. Az Fttv. 2. § értelmében az Fttv. alkalmazásában:
- a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
  - c) áru: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
  - d) kereskedelmi gyakorlat: a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
  - e) kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,

h) üzleti 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.

69. Az Fttv. 4. § (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen 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 észszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.
70. Az Fttv. 3. § (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (3) bekezdése értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
71. Az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontja alapján 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 áru lényeges jellemzői tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
72. Az Fttv. 9. § (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.
73. Az Fttv. 19. § c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpvt. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
74. A Tpvt. 76. § (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács határozatában
- f) megállapítja a jogsértés tényét,
  - h) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,
  - i) jogsértés megállapítása esetén kötelezettséget ír elő, így különösen az ügylet jellegének megfelelő üzleti kapcsolat létrehozásától vagy további fenntartásától való indokolatlan elzárkózás esetén szerződéskötésre kötelez,
  - k) bírságot szab ki.
75. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78. § (1) bekezdésének a) pontja értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a GVH hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés értelmében a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát

megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja.

76. A Tpv. 78. § (2) bekezdése értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevételt a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni.
77. A Tpv. 78. § (3) bekezdése szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

## VII.

### Jogi értékelés

#### VII.1. Hatály, hatáskör, illetékesség

78. A tényállásban ismertetett magatartásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont nullás díjazású csomagokat, opciókat népszerűsítő kereskedelmi gyakorlata Magyarország területén valósult meg, és természetes személy fogyasztóknak szólt.
79. A vizsgált magatartásokkal kapcsolatban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, mivel az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat részben országos televíziós csatornákon valósult meg. Az előbbiekre tekintettel az Fttv. 11. § (2) bekezdés a) pontja alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.
80. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.

#### VII.2. Az eljárás alá vont felelőssége

81. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége megállapítható, tekintettel arra, hogy a vizsgálattal érintett szolgáltatást az eljárás alá vont értékesíti közvetlenül a fogyasztók részére, a kapcsolódó kereskedelmi kommunikációkat is a vállalkozás hozta létre és tette közzé, és ezzel összefüggésben a szolgáltatás igénybevételének ösztönzése az eljárás alá vontnak közvetlenül érdekében állt, mivel abból bevétele származott a vizsgált időszakban.

#### VII.3. A kereskedelmi gyakorlat üzenete

82. A Telekom a kereskedelmi gyakorlat, kampány fő üzeneteként [ÜZLETI TITOK].<sup>69</sup> Előadta továbbá, hogy a korlátlan közösségi média opcióknak nem volt önálló kampánya, csak a fenti kampány részeként jelentek meg, de abban sem hangsúlyosan.

---

<sup>69</sup> VJ/32-4/2020.

83. Az eljáró versenytanács ezzel szemben rámutat, hogy a kereskedelmi kommunikációk keretében a Telekom [ÜZLETI TITOK] konkrét, korlátlanságot ígérő csomagajánlatokat is népszerűsített (készülék-ajánlatokkal kombinálva vagy akár azok nélkül). Ezt jól szemléltetik a jelen határozat 35. pontjában kiemelt kommunikációs elemek (pl. „*Válassz korlátlan közösségi médiát (...)*”, „*A mobilnet csomagban korlátlan közösségi média és navigáció + chat*”, „*Mostantól bármelyik mobilnet csomaggal korlátlanul hallgathatod kedvenc zenéid*” stb.), amelyek szinte kivétel nélkül<sup>70</sup> valamennyi vizsgált kereskedelmi kommunikációban megjelentek. Mindezek alapján megállapítható, hogy a korlátlan csomagok, opciók a vizsgált kereskedelmi kommunikációk lényegi részét képezték, függetlenül attól, hogy azokra önálló kampány épült-e vagy sem. A nullás díjazású csomagok korlátaira vonatkozó tájékoztatás, figyelemfelhívás ugyanakkor a kommunikációkban néhány kivételtől eltekintve nem jelent meg, s ha meg is jelent, jellemzően nem vált a fogyasztói tájékoztatás részévé, mert a korlátlanság ígérététől elválasztva volt megtalálható (ennek jelentőségét a Telekom honlapján szereplő tájékoztatás szemléletesen tükrözi, melyből megállapítható, hogy a korlátlanság feltételeit tartalmazó részletekre csak a fogyasztók elhanyagolhatóan kis hányada kattintott).
84. A Telekom hivatkozott arra, hogy a mindennapok során a fogyasztók gyakran találkoznak korlátlanságot ígérő kommunikációkkal, üzenetekkel, olyan esetekben is, amikor azoknak szintén vannak feltételei, korlátai, így már megtanulták, hogy „a helyükön kezeljék” ezeket az ígéreteket. Az eljáró versenytanács ugyanakkor kiemeli – anélkül, hogy az eljárás alá vont által hivatkozott példákkal kapcsolatban állást foglalna, hiszen azok vizsgálata nem képezi a jelen eljárás tárgyát –, hogy a korlátlan jelző egy kategorikus állítást fogalmaz meg, amely főszabály szerint csak akkor alkalmazható, ha valóban érvényesül. Kivételt képezhetnek az olyan esetek, amikor az esetleges feltételek, korlátok olyan helyzetekre, fogyasztói aktivitásokra korlátozódnak, amelyek az általánosan jellemző fogyasztói szokások keretében nem merülnek fel, vagy csak kivételesen fordulnak elő. Ilyenkor is elvárás azonban, hogy a fogyasztók ezen korlátokról megfelelő tájékoztatást kapjanak. A jelen eljárás tárgyát képező magatartások kapcsán azonban az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem ez a helyzet, mert a korlátlanság alól kivett felhasználási célok között vannak a fogyasztók által kifejezetten gyakran használt, kedvelt funkciók is (mint pl. a videók megtekintése a Facebookon, Instagramon,<sup>71</sup> hanghívások/videóhívások folytatása Viberen, WhatsAppon<sup>72</sup>). További kivételt jelenthetnek – összhangban az Fttv. 4. § (3) bekezdésével – az olyan esetek, amikor a korlátlan jelző a fogyasztók számára is érzékelhető módon szándékos túlzásként vagy nem szó szerint értendő kijelentések bevett alkalmazásaként jelenik meg. A jelen esetben ugyanakkor

---

<sup>70</sup> Kivételt csak a 2017. december 14-i Facebook hirdetés és a 2019. augusztus 12-15. között közzétett egyik Facebook hirdetés képez, amelyekben nem jelenik meg az opciókra vonatkozó közvetlen utalás. („*Vedd fel a fülhallgatódat, hallgass bele legújabb reklámfilmünkbe, és legyél megállíthatatlan a Telekom korlátlan mobilnetével! ;)* Kíváncsi vagy, hogy hogyan készült a film és miért ezt a zenét választottuk? Nézd meg *werk* videóinkat.”, „*A Telekom korlátlan internetével többet nem fogy el a mobilneted videózás közben! VÁLTS KORLÁTLAN MOBILNETRE MÁR HAVI 9000 FT-TÓL. Új mobilnet csomagok a Telekomnál! #korlatlansag*”)

<sup>71</sup> Ezt támasztja alá az NMHH 2018. évi Online piackutatása is (vö. 31. pont), amely szerint az internetezők főként a közösségi médián nézegetnek fotókat (88%) és videókat (86%).

<sup>72</sup> E körben utal az eljáró versenytanács a Telekom kutatásának azon megállapítására, hogy [ÜZLETI TITOK].

nyilvánvaló túlzásról nincsen szó, erre a Telekom sem hivatkozott, és nem szó szerint értendő kijelentések bevett alkalmazásának sem tekinthető a feltételekhez kötött opciók korlátlankénti reklámozása. A Telekom ugyan számos példát felhozott arra, hogy más termékek, szolgáltatások népszerűsítésére is sor kerül korlátlan jelzővel, még olyan esetekben is, amikor léteznek korlátok, feltételek, ez azonban az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem elegendő annak alátámasztására, hogy a korlátlan jelzőt a fogyasztók nem szó szerint értik, hanem feltételeket sejtnek mögötte. Egyrészt ugyanis más, esetlegesen jogsértő magatartások nem mentesíthetik a Telekomot a felelősség alól, másrészt olyan esetekre, helyzetekre is van példa, amikor a korlátlanság valóban érvényesül, azaz nem egységes a piaci gyakorlat. A legrelevánsabb fogyasztói percepciót ez utóbbi körben a telekommunikációs szolgáltatások alapozzák meg, s ezen belül is külön kiemelendő, hogy a Telekom saját korlátlan mobilnet szolgáltatása a rendelkezésre álló információk alapján maga is ténylegesen korlátlan (időben, valamint forgalmi irányokat és adatmennyiséget illetően is), így a korlátlanság korlátozása nem tekinthető általánosan bevett gyakorlatnak. Mindezekre figyelemmel a fogyasztók a korlátlanként hirdetett termékek, szolgáltatások esetén nem feltétlenül számítanak rejtett korlátokra.

85. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy a fogyasztók számára a kereskedelmi gyakorlat azt üzenete, hogy az adott opcióval érintett applikációkat, azok valamennyi funkcióját korlátozásmentesen vehetik igénybe.

#### **VII.4. Érintett fogyasztók, fogyasztói tudatosság**

86. Az eljáró versenytanács értékelése szerint jelen ügyben a kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók között nem azonosítható koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott csoport, illetve speciális tudás vagy magasabb tudatossági szint sem várható el a fogyasztóktól, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerint az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
87. A Telekom hivatkozott arra, hogy a fogyasztók körében közismert, hogy a közösségi alkalmazások körébe nem tartoznak bele a beágyazott videók, külső tartalmak, mivel azok már más weboldalak, alkalmazások használatát jelentik, és ez mindennapi internethasználati tapasztalataikból, a versenytársak gyakorlatából és sajtómegjelenésekből egyaránt ismertté vált számukra. Továbbá, a Telekom szerint e körben figyelembe veendő, hogy a „korlátlanság” korlátaira vonatkozó tájékoztatások a Telekom honlapján és ÁSZF-jében is elérhetőek voltak, amelyek megismerése, áttanulmányozása az észszerűen eljáró fogyasztótól a bírósági és hatósági joggyakorlat alapján is elvárható.
88. A fentiekkel azonban az eljáró versenytanács nem ért teljes mértékben egyet. Azt nem vitatja az eljáró versenytanács, hogy nem zárható ki, hogy a fogyasztók között – különösen a kampány elsődleges célcsoportját képező, digitálisan érettként jellemzett, fiatalabb, aktív közösségi média felhasználók körében – lehettek olyanok, akik tisztában voltak azzal, hogy a közösségi média alkalmazásokban elhelyezett, más platformokról belinkelt videók, egyéb tartalmak nem minősülnek az adott alkalmazás használatának, így az adatkeretüket csökkenthetik. A kommunikációk azonban ezen elsődleges célcsoporton kívül számos más fogyasztót is elértek,

elérhettek, akikkel kapcsolatban a digitális ismeretek ilyen szintje nem valószínűsíthető. A legnépszerűbb alkalmazások (közösségi média, chat alkalmazások) használata a mobilkészüléken netezők (akik nagyságrendileg a lakosság 50-60%-át tették ki a vizsgált időszakban) 80%-ot jóval meghaladó arányára jellemző, ami az eljáró versenytanács szerint arra enged következtetni, hogy körükben nyilvánvalóan nagy számban előfordulhattak digitálisan kevésbé képzett vagy gyakorlott fogyasztók is. Ezt erősíti az eljáró versenytanács álláspontja szerint az a Telekom kutatásából ismert körülmény, hogy [ÜZLETI TITOK], miközben a videókra a korlátlanúság nem terjed ki. A kevésbé intenzíven mobilnetezők körében kifejezetten megjelent olyan vélemény is a kutatás során, hogy [ÜZLETI TITOK]. Szintén itt említendő, hogy bár a Telekom által végzett kutatás [ÜZLETI TITOK].

89. Kiemeli továbbá az eljáró versenytanács, hogy több alkalmazásban a beágyazott videók automatikusan lejátszásra kerülnek, ahogyan azt a vizsgálat által készített képernyővideók is mutatják. Ennek a funkciónak a megváltoztatása aktív felhasználói beavatkozást igényel, amivel az eljáró versenytanács álláspontja szerint a digitálisan kevésbé képzett, gyakorlott fogyasztók nem feltétlenül vannak tisztában. Sőt, a Telekom kutatása rámutatott, hogy [ÜZLETI TITOK].
90. Az eljáró versenytanács emellett emlékeztetni kíván arra, hogy a chat alkalmazások esetében a hanghívások és a videóhívások, míg a zenei alkalmazások esetén a dalszövegek is az alap funkciók részét képezik, ekként ugyanazon tartalomszolgáltatótól vehetők igénybe, így azoknak a korlátlanúság alóli kivételére vonatkozóan a fogyasztóknak a fenti jellegű háttérismereteik sem lehettek. Szintén nem ismert, hogy a fogyasztók az egyes alkalmazások ingyenes változataiban szereplő hirdetéseket feltétlenül és kivétel nélkül az applikáció tulajdonosának kompetenciáján kívül eső funkcióknak tekintenek, figyelemmel különösen arra, hogy a fizetős, prémium verziókban ugyanezen hirdetéseket az applikációk tulajdonosai „tiltják le” az előfizetők számára. Ugyancsak nehézséget okozhat a fogyasztók számára például az adatkeretet csökkentő és nem csökkentő podcastok elkülönítése, hiszen ezeket az applikációk nem feltétlenül jelzik számukra.
91. A Telekom – a fentiekben használt, feltételes módú kifejezések okán – kifogásolta, hogy a fogyasztókkal kapcsolatos megállapításait az eljáró versenytanács spekulációkra, és nem ellentmondásmentes bizonyítékokra alapozta, amely pedig elvárás lenne a fogyasztóvédelmi típusú versenyfelügyeleti eljárásokban is, tekintettel azok büntetőjogias jellegére és az Ákr. 1. §-ára. Ezzel kapcsolatban az eljáró versenytanács rámutat, hogy megállapításai nem feltételezéseken, hanem részben köztudomású tényeken, részben az Infokommunikációs Jelentésekből, az NMHH által végeztetett felmérésekből és a Telekom saját kutatásának eredményeiből kirajzolódó fogyasztói szokásokon és ismereteken alapulnak, az azokból levezethető logikus következtetéseket tartalmazzák, ekként megfelelnek a versenyfelügyeleti eljárásokkal szemben támasztott, bizonyítással kapcsolatos sztenderdeknek. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben ugyanis bebizonyította, hogy az átlagfogyasztókon belül – tekintettel a fogyasztói bázis nagyságára – különböző fogyasztói szokásokkal és ismeretekkel rendelkező csoportok azonosíthatók, és közöttük szükségszerűen vannak olyan fogyasztók is, akik alacsonyabb szintű ismeretekkel, fogyasztói tudatossággal jellemezhetők. Sőt, ahogy fentebb bemutatásra került, a Telekom saját kutatása alapján az is megállapítható, hogy [ÜZLETI TITOK].

92. A fentiek összegzéseként az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fogyasztók tudatosságával kapcsolatban az állapítható meg, hogy az átlagfogyasztók egy jelentős része külön tájékoztatás hiányában nem lehetett tisztában a korlátlanként hirdetett opciók korlátaival, azok nem minősültek köztudomásúnak. Megjegyzendő, hogy e körben az eljáró versenytanács nem osztotta a Telekom azon álláspontját, hogy a versenytársak gyakorlata és/vagy a sajtóban megjelent tájékoztatások érdemben hozzájárultak volna a fogyasztói tudatosság növeléséhez. A versenytársak gyakorlata ugyanis a III.2.1. fejezetben bemutatottak alapján nem volt egységes, például míg a Zene opcióban a Telekom csak a podcastok egy részére vonatkozóan biztosít nullás díjszabást, addig a Telenor MyMusic opciója podcastokra egyáltalán nem vonatkozik, illetve miközben a Telekomnál a csevegés opció nem foglalja magában a hang- és videóhívások forgalmát, addig a Vodafone Connect Pass opciója mind üzenetküldés, mind hang- és videóhívás esetén nullás díjszabást biztosít. Emellett az egyes szolgáltatók részben eltérő fogalmakkal operálnak, ráadásul a korlátlanág esetleges korlátai vélhetően esetükben sem képezték a fogyasztói kommunikációk (hangsúlyos) részét.<sup>73</sup> A Telekom által hivatkozott cikkekkel kapcsolatban az eljáró versenytanács aláhúzza, hogy azok viszonylag szűkebb, rétegigényt kielégítő internetes orgánumokban jelentek meg,<sup>74</sup> így nem valószínűsíthető, hogy tartalmukkal a Telekom kereskedelmi gyakorlatával megcélzott, illetve elért fogyasztók jelentős arányban találkozhattak volna, ráadásul azok sem teljes körűen / pontosan tartalmaztak minden releváns korlátozást.
93. A Telekom a fogyasztói tudatossággal összefüggésben hivatkozott arra is, hogy az észszerűen eljáró fogyasztóktól a hatósági és bírósági joggyakorlat tükrében is elvárható, hogy tisztában legyenek az ASZF rendelkezéseivel, s ha kérdéseik merültek fel, akkor azokat a szerződés megkötését megelőzően tisztázniuk kellett volna. Az eljáró versenytanács ezzel a megközelítéssel azonban nem ért egyet. Egyrészt, a Telekom szándékosan össze kívánja mosni a Ptk. szerinti tisztességtelenség fogalmát az Fttv. szerinti tisztességtelenséggel, noha a két jogszabály eltérő körülményekre vonatkozik és eltérő szabályozási célt követ. Az Fttv. nagykommentárja<sup>75</sup> (a továbbiakban: Nagykommentár) is akként fogalmaz a törvény 3. § (1) bekezdése kapcsán, hogy „(a) régi Ptk., az új Ptk. általános szerződési feltételekkel kapcsolatos előírásainak és az Fttv.-nek, illetve a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 1993. április 5-ei tanácsi 93/13/EGK irányelvnek és a 2005/29/EK irányelvnek egyaránt központi eleme a tisztességtelenség kérdése, mindazonáltal a két tisztességtelenség fogalom, az ezzel összefüggésben alkalmazott mérce nem azonos.”
94. Másrészt, az Fttv. alkalmazása körében a bírói gyakorlatban többször megfogalmazott általános követelmény, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség

---

<sup>73</sup> Erre utal az a tény is, hogy a GVH a Vodafone ellen hasonló tárgyban ugyancsak eljárást indított, amely jelenleg még folyamatban van. <https://gvh.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2021-es-sajtokozlomenyek/mobilszolgaltatokat-vizsgal-a-gvh>

<sup>74</sup> A szifon.com Magyarország legnagyobb Apple közösségeként jellemzi saját magát, a Computerworld Online pedig impresszuma szerint Magyarország legolvasottabb informatikai, infokommunikációs döntéshozóknak szóló szakoldala.

<sup>75</sup> Dr. Zavodnyik József: Nagykommentár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló törvényhez, Budapest, 2013, Wolters Kluwer Kft., 92. o.

követelményének, s így a magáról vagy áruinak lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz, valós és pontos legyen. Emellett, az olyan kereskedelmi gyakorlat is megtevesztő, amely elmulasztja a fogyasztó számára szükséges és lényeges azon információk közlését, amelyre az átlagos fogyasztónak szüksége lenne ahhoz, hogy tájékozott üzleti döntést hozhasson.<sup>76</sup> A Nagykommentár az észszerű fogyasztó fogalmának magyar jogban való értelmezése kapcsán kiemeli, hogy „a Fővárosi Ítéltábla a 2.Kf.27.171/2012/4. számú ítéletében (3/2010 VJ) megállapította, hogy az észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró átlagfogyasztó azonban – a bevett túlzások kivételével – nem kételkedik a tájékoztatások szavahihetőségében, azokat nem fogadja fenntartással, hanem jóhiszeműen bízik valóságtartalmukban. Az észszerűen eljáró fogyasztó nem gyanakszik, bízik az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében, abban, hogy a számára adott tájékoztatás igaz, pontos. Az észszerűen eljáró fogyasztó nem köteles további kutakodást folytatni annak érdekében, hogy a hozzá eljuttatott üzenet valóságnak megfelelő, teljes tartalmát megismerje, kivéve, ha erre az üzenet küldője nyomtatékkal felhívja vagy a szöveg tartalmából e kötelességre erős utalás van. Az ezzel ellentétes felperesi érvelés nem helytálló, mert minden jogi alap nélkül vár el a fogyasztótól gyanakvást és információkeresést.”<sup>77</sup> A jelen eljárásban vizsgált kommunikációk alapján a fogyasztókban nem alakulhatott ki olyan képzet, hogy a korlátokról tájékozódniuk kellene, hiszen a korlátlanság kategorikus üzenete épp azt sugallta számukra, hogy korlátokra nem kell számítaniuk.

95. A Telekom a fentiek ellenében felhozta, hogy korábbi gyakorlatában a Versenytanács azt a fogyasztói döntést kívánta támogatni, amikor a fogyasztók megfelelően, a racionális és indokolt keresési költségek szem előtt tartásával tájékozódnak egy általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás feltételeiről. Kifogásolta továbbá, hogy az ezen elvtől való eltérést az előzetes álláspont nem indokolta. Az eljáró versenytanács ugyanakkor rámutat, jelen döntésében is a fenti elvet alkalmazta, figyelemmel azonban a „racionális és indokolt keresési költségekre”, ami esetről esetre változhat, és így eltérő fogyasztói magatartást, utánajárást alapozhat meg. Az idézett ügyben a kereskedelmi kommunikáció azt tartalmazta, hogy a fogyasztók 30 napig ingyen hirdethetik ingatlanaikat, azaz maga is megjelenítette az ingyenesség korlátját, így ezen körülmények között valóban elvárható a fogyasztóktól, hogy a 30 nap leteltét követő időszakra vonatkozó feltételekről tájékozódjanak. Ezzel szemben a Telekom jelen ügyben vizsgált magatartása kapcsán a fogyasztók éppen az ajánlatok korlátlanságáról kaptak tájékoztatást, így nem tekinthető „racionális és indokolt” magatartásnak részükről az, hogy a kommunikációs üzenettel ellentétes tartalmú körülmények tisztázása érdekében kutakodjanak.

## VII.5. Valótlan információ, megtevesztés

96. A rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható, hogy valamennyi közösségi opcióba tartozó alkalmazás esetén azonosítható olyan adatforgalom, amely csökkenti a fogyasztó rendelkezésre álló adatkeretét. Az adatkeretet csökkentő tényezők

<sup>76</sup> VJ/32/2016; Fővárosi Törvényszék mint elsőfokú bíróság; 104.K.700.626/2018/47.

<sup>77</sup> Dr. Zavodnyik József: Nagykommentár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló törvényhez, Budapest, 2013, Wolters Kluwer Kft., 115. o.



minden esetben szoros összefüggésben jelennek meg az adatkeretet nem csökkentő, tehát ténylegesen kinullázott tartalmakkal.

- A közösségi média opció keretében (Facebook, Instagram) a videó tartalmak csökkentik az előfizető adatkeretét. Ezen alkalmazások alapbeállítása szerint a videók automatikusan lejátszásra kerülnek, amennyiben ezt a beállítást a fogyasztó aktívan nem módosítja. Az Instagram közösségi média alkalmazás lényege, hogy „a felhasználók fényképeket és videókat tölthetnek fel, amelyeket feliratozhatnak, különböző művészi hatású effektekkel/szűrőkkel láthatnak el, beállíthatják a készítés helyét, majd ezt követően a képeket, videókat megoszthatják másokkal.”<sup>78</sup> A vizsgálók az Instagram és a Facebook hírfolyamának szemléltetésére képernyővideókat készítettek, amelyeken látszik, hogy nem elhanyagolható a videó formátumú tartalmak előfordulása a platformon. A hírfolyamtól eltérően az Instagram alkalmazásban kifejezetten videószerű funkció az IGTV, és esetenként Instagram sztorikban is találkozhat videókkal a fogyasztó.
- A chat opció keretében a hang- és videóhívás csökkenti a rendelkezésre álló adatkeretet. Bár nem vitatott, hogy az ilyen alkalmazások tekintetében a szöveges üzenetek (csetelés) forgalma a domináns, mindazonáltal fontos megjegyezni, hogy a telefonálás, videótelefonálás is tipikus felhasználói magatartásnak tekinthető (már 2017-ben is, 2020-ra pedig láthatóan növekedett e felhasználási cél elterjedtsége). Bár a kereskedelmi kommunikációkban minden esetben kifejezetten a csetelés jelent meg a korlátlanság ígéretével egyidejűleg, a fogyasztók számára – a chat alkalmazások által lehetővé tett hang- és videóhívás funkciók széles körben elterjedt használata folytán – nem lehetett feltétlenül egyértelmű, hogy a chat opció kizárólag a szöveges (és képi) üzenetküldés ingyenességét biztosítja. Ezt támasztja alá a Telekom kutatásának azon megállapítása, hogy [ÜZLETI TITOK].
- A Zene opció keretében elérhető alkalmazások esetén a dalszövegek, hirdetések, külső tartalomszolgáltatók által biztosított podcastok nem tartoznak bele a kinullázott adatforgalomba. Fontos továbbá kiemelni, hogy vannak olyan adatforgalmi irányok, amelyek esetében a fogyasztónak nincs lehetősége fellépni az adatkeret csökkenésével szemben (pl. az alkalmazások ingyenes verziójában a zeneszámok között automatikusan lejátszásra kerülő hirdetések).
- A Korlátlan TV és Film opcióba tartozó alkalmazásokban lejátszott videókkal párhuzamosan futó, streaming forgalmat ellenőrző applikáció által használt eszközök szintén csökkentik a fogyasztó rendelkezésre álló adatkeretét. Ebben az esetben a fogyasztónak ráadásul nincs is lehetősége arra, hogy az adott alkalmazás beállításával befolyásolja azokat az adatforgalmi irányokat, amelyek csökkentik az adatkeretét, azok az alkalmazás alapvető funkcióinak használatával együtt érvényesülnek.

97. A fent számba vett, kinullázásra nem kerülő tartalmakról a Telekom a kereskedelmi kommunikációk jelentős részében nem nyújt tájékoztatást. Bár minden kommunikációs eszközön – jellemzően az apró betűs tájékoztatás részeként – feltüntetésre kerül, hogy további részletek a Telekom honlapján és/vagy üzleteiben,

<sup>78</sup> <https://hu.wikipedia.org/wiki/Instagram> (Utolsó letöltés: 2021. 03. 11.)

ügyfélszolgálatán érhetőek el, ez a sablonszöveg az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem alkalmas arra, hogy a fogyasztók figyelmét kifejezetten ráirányítsa arra, hogy a kinullázott forgalmi irányok kapcsán további tájékozódás szükséges. Különösen is kétségesé teszi az erre való alkalmasságot az a körülmény, hogy a kommunikációk üzenete kategorikus volt, egyértelműen (tematikus) korlátlanúságot ígért, ezáltal bármilyen, a korlátlanúság korlátairól szóló kiegészítő tájékoztatás egyébként is a korlátlanúság mint ígéret valóságát kérdőjelezi meg. A versenytanács következetes gyakorlata szerint „[...] elvárás [...], hogy a főüzenet tartalmát kiegészítő vagy pontosító apró betűs tájékoztatás ne legyen ellentétes értelmű a főüzenettel vagy ne zavarja egyéb módon a főüzenet értelmezését, ugyanis egy szlogen vagy kifejezés [kategorikusan] pozitív tartalma mögé az ésszerűen eljáró fogyasztó nem feltételez megszorítást, és nem is várható el tőle, hogy ezen állítást megkérdőjelezze és utánanézzon az esetleges korlátozásoknak.” Továbbá, „(a)mennyiben egy kategorikus, pozitív üzenetet egy olyan kiegészítő információ kísér, amely azzal ellentétes, illetve azzal nincs összhangban, akkor a kiegészítő tájékoztatásnak nem lehet korrigáló szerepe.”<sup>79</sup>

98. Megjegyzendő továbbá, hogy a honlapi tájékoztatás is csak többszöri kattintás után volt elérhető, s e körben is kiemelendő, hogy a főüzenet a korlátlanúság volt (az az opciók elnevezésében is megjelent!), így a részletek, további feltételek megismerése az előfizetők számára nem mutatkozott szükségszerűnek. Ezt támasztja alá az is, hogy a „Részletek” gombra érkezett kattintások száma meglehetősen alacsony volt, így az ott írtak jellemzően nem válhattak a fogyasztói észlelés részévé, így nem módosíthatták érdemben a korlátlanúság fő üzenetét. Emellett, a korlátokra vonatkozó, egyes kommunikációs eszközökön megjelent apróbetűs tájékoztatás és a honlap az automatizmusokra is csak nagyon áttételesen hívta fel a figyelmet, azáltal, hogy kimondta, „(a) közösségi média felületek és alkalmazások fenti feltételeknek megfelelő adatforgalmi beállítása az előfizető felelőssége!”.
99. Kiemeli még az eljáró versenytanács, hogy a kiegészítő tájékoztatások a közösségi média opció kapcsán egyébként is hiányosak voltak, mivel nem utaltak arra, hogy nem csak a külső szolgáltatók beágyazott audio- és videótartalmai csökkentik az adatkeretet, hanem az adott tartalomszolgáltató vagy más fogyasztók saját videótartalmai sem számítanak bele a kinullázott forgalomba. A TV és Film opció esetében pedig az ÁSZF-ben szereplő információk sem voltak teljeskörűek, hiszen sem a külső, harmadik fél által biztosított hirdetések és videó tartalmak, sem a streaming forgalom ellenőrzését végző applikációk adatforgalmának kivétel jellege nem került rögzítésre.
100. A fentebb részletesen kifejtettek alapján az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a kereskedelmi kommunikációk korlátlanúságot tartalmazó üzenete valótlanok, ekként megtévesztőnek bizonyult, mivel az egyes tematikus opciók vonatkozásában korlátlanúságot ígért, miközben a korlátlanúság nem vonatkozott minden adatforgalmi irányra, funkcióra, köztük olyanokra is, amelyek az adott alkalmazások átlagos fogyasztói használata során bevett és kedvelt funkciónak minősülnek (pl. Instagram videók, chat alkalmazások által biztosított hang- és videóhívás), továbbá olyanokra

---

<sup>79</sup> A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv-vel, Grt-vel és a Tpvvt III. fejezetével, a Gyftv.-vel, Éltv-vel és az 1169/2011/EU rendelettel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (2020) (a továbbiakban: Elvi jelentőségű döntések), I.6.50. (VJ/127/2015.) és I.6.54. (VJ/49/2016.)

is, amelyek „igénybevételét” a fogyasztók nem is tudják elkerülni (pl. ingyenes alkalmazásokban automatikusan lejátszásra kerülő hirdetések, forgalmat ellenőrző applikációk). Ráadásul a Telekom a korlátlanág ezen feltételeiről, korlátairól jellemzően nem is tájékoztatta a kereskedelmi kommunikációiban a fogyasztókat.

## VII.6. Ügyleti döntés, befolyásolásra való alkalmasság

101. A fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészségét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is.
102. A vizsgált magatartás tekintetében ügyleti döntésnek tekinthető például a fogyasztó azon választása, hogy a „korlátlan” opciókat, díjcsomagokat népszerűsítő kommunikációk hatására
- további információkat keres a Telekom honlapján, üzletében, vagy telefonon;
  - előfizet a kiválasztott díjcsomagra, vagy amennyiben volt korábban más előfizetése, úgy díjcsomagot (esetleg szolgáltatót) vált, vagy épp ellenkezőleg, a Telekom előfizetője marad, és nem megy át más szolgáltatóhoz;
  - használja az adott díjcsomagban elérhető alkalmazásokat, ezen belül az is, hogy milyen körülmények között és milyen mértékben használja azokat;
  - az adott díjcsomagban elérhető valamely alkalmazást, illetve az alkalmazások valamely funkcióját használja mobilinterneten vagy otthoni interneten keresztül (WIFI-re csatlakozva);
  - az adatkeret esetleges kimerülését követően kiegészítő adatcsomagot vásárol vagy magasabb adatkeretet biztosító csomagra vált.
103. A Telekom által kínált opciók korlátlan jellege a szolgáltatás lényeges jellemzője, mivel érdemben befolyásolja az előfizető mobil internet szolgáltatásának értékét, azáltal, hogy ugyanazon díj vagy egy kiegészítő átalánydíj ellenében nagyobb mennyiségű adathasználatot tesz lehetővé. A díjcsomagban foglalt adatmennyiség jelentőségét szemléletesen érzékelteti, hogy a mobil internet csomagok kialakítása ezt az ismérvet követi, s gyakran a megnevezésük is tükrözi a bennük foglalt adatmennyiség mértékét. Maga a Telekom is ennek megfelelően nevezte el a mobilnet csomagjait, s külön kiemelendő, hogy a korlátlan jelzöt nem csak a jelen eljárás tárgyát képező opciók kommunikációjában, hanem azok megnevezésében is szerepeltette. Bár a Telekom kifogásaira reagálva az eljáró versenytanács elismeri, hogy az eltérő időszak, a részben különböző technológia és az eltérő érintett fogyasztói kör okán a BEREK 33. pontban hivatkozott kutatása nem alkalmas arra, hogy egyetlen vagy fő bizonyítékként szolgáljon a jelen ügyben, az eljáró versenytanács azonban nem is ilyen minőségében utal a BEREK kutatás azon megállapítására, miszerint a korlátosság az ár után a második legfontosabb döntési szempont, hanem csak mint a fenti – egyébként köztudomású, az internet csomagokban foglalt adatmennyiség jelentőségére vonatkozó – logikai levezetés megerősítésére. Az eljáró versenytanács tehát fenntartja, hogy az eljárás tárgyát képező opciók korlátlanága a szolgáltatás lényeges jellemzője.

104. Ebből kifolyólag a korlátlanság valótlan állítása alkalmas arra, hogy a fogyasztók fenti ügyleti döntéseit befolyásolja, mivel a nagyobb mennyiségű adathasználat lehetőségének tudatában vagy reményében a fogyasztókat jelentősebb mobil internethasználatra ösztönzi az érintett applikációk tekintetében. Ugyanakkor, mivel a korlátlanság nem teljeskörű, az intenzívebb használat az adatkeret gyorsabb kimerülésének kockázatát is magában hordozza, amivel a fogyasztók utóbb sem feltétlenül szembesülnek, hiszen arról magától a Telekomtól sem tudnak utólag információhoz jutni, hogy mi okozta adatkeretük kimerülését.<sup>80</sup> Ez pedig a korlátlan opciók további használatát eredményezheti, az adatkeret „megóvása” érdekében esetlegesen más internetforgalmak rovására, vagy adott esetben magasabb adatforgalmi keretet biztosító díjsomagra való váltásra is ösztönözhet, illetve befolyásolhatja a mobilinternet és a WiFi használatának arányát.
105. A vizsgált időszakban a nullás díjszabású opcióval igénybe vehető mobilinternet díjsomagokban kínált alkalmazások népszerűsége jelentős mértékben nőtt, használatuk mindennapossá vált. (Ez a Telekom előfizetőinek megoszlásából is látható – vö. 17. pont.) Másrészt, a rendelkezésre álló adatok alapján arra is következtethetünk, hogy a vizsgált időszakban magasnak tekinthető és folyamatosan növekvő internethasználati igényt a III.2.2. fejezetben írtak szerint elsősorban ugyanazon használati célok irányították: a legnépszerűbb kimagaslóan a közösségi oldalak látogatása és az egyes kommunikációs, chat alkalmazások használata. A chat alkalmazások tekintetében elmondható, hogy a vizsgált időszakban a fogyasztók harmada-negyede használta ezen alkalmazások VOIP funkcióját, azaz az internet-alapú hanghívást, és jelentős azoknak az aránya is, akik az alkalmazásokat videotelefonálásra (is) használják. Az előbbieken túl a videómegosztó online TV-k, valamint a navigáció használata is növekvő tendenciát mutat; ezeket a használati célokat a fogyasztók több mint fele előnyben részesíti.
106. Ami az egyes alkalmazások használatával kapcsolatos fogyasztói attitűdöt érinti, a Telekom által benyújtott kutatás olyan viselkedési mintákat mutat be, melyeket egyértelműen befolyásol a korlátlanság üzenete. [ÜZLETI TITOK], mely alapján feltételezhető, hogy a fogyasztó más módon (pl. WIFI-n keresztül) fogyasztaná a videós tartalmakat, ha tudná, hogy az csökkentheti az adatkeretét. Erre utal a kutatás azon eredménye, miszerint [ÜZLETI TITOK], mely alapján feltételezhető, hogy a fogyasztó más módon, tudatosabban kezelné a VOIP-hívások indítását és fogadását, ha tudná, hogy az csökkentheti az adatkeretét.
107. A fenti 103., 105. és 106. pontban írtak alapján az a következtetés vonható le, hogy a korlátlanság valótlan állítása alkalmas a fogyasztók ügyleti döntéseinek befolyásolására, s a befolyásolásra való alkalmasság nem elhanyagolható mértékű, hanem érdemi, és e körben nem releváns az a körülmény, hogy a kampány marketing szempontból hatásosnak minősült-e vagy sem. Bár a Telekom kifogásolta, hogy az eljáró versenytanács még a szűkebb megközelítés szerinti (telekommunikációs) piacon sem tárta fel a fogyasztók ügyleti döntéseire hatást gyakorló körülményeket, illetve azok súlyát, a fentebb részletesen kifejtett érvek, szempontok ezt az állítást az adatkeret használata, „fogyása” tekintetében egyértelműen cáfolják, az egyéb szempontoknak, körülményeknek, illetve azok súlyának pedig a jelen eljárás

---

<sup>80</sup> VJ/32-32/2020.

szempontjából nincsen jelentősége. Az Fttv. szerinti tényállás megállapíthatóságának ugyanis nem feltétele, hogy az üzleti döntést befolyásoló vagy erre alkalmas valamennyi körülmény teljes körűen feltárásra kerüljön, elegendő a vizsgálat tárgyát képző szempont hatását vagy befolyásolásra való alkalmasságát belátni.

108. Megjegyzendő továbbá, hogy a Versenytanács következetes gyakorlata szerint az Fttv. alkalmazásában nem szükséges a megtévesztés tényleges megtörténte, elegendő az arra való alkalmasság,<sup>81</sup> ugyanakkor bizonyos körben a tényleges befolyásolás ténye is kimondható, hiszen pl. a Telekom kutatásának azon következtetése, hogy a [ÜZLETI TITOK], egyértelműen alátámasztja, hogy a „korlátlan” opcióval rendelkező fogyasztók felhasználási szokásai eltérnek az ilyen opcióval nem rendelkezőkétől, azaz a fogyasztás módja tekintetében eltérő üzleti döntéseket hoznak.
109. Mindezek alapján az eljáró versenytanács szerint megállapítható, hogy a legnépszerűbb internetes alkalmazások korlátlanságának ígérete alkalmas arra, hogy olyan döntés meghozatalára készítse a fogyasztókat, amelyet egyébként nem hoztak volna meg.

## VII.7. Összegzés

110. A fentebb részletesen kifejtettekre tekintettel az eljáró versenytanács a Tpv. 76. § (1) bekezdés f) pontja alapján megállapítja, hogy a Telekom megtévesztette a fogyasztókat, amikor 2017 novemberétől kezdődően a mobilinternet szolgáltatása keretében kínált nullás díjszabású tematikus opciókat és díjsomagokat korlátlanként népszerűsítette, miközben egyes funkciók, adatforgalmi irányok használata csökkentette a fogyasztók adatforgalmi keretét, ami révén az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat, hiszen a korlátlanság valótlán állítása alkalmas volt a fogyasztók üzleti döntésének befolyásolására, illetve azt egyes esetekben ténylegesen is befolyásolta.
111. A Telekom kifogásolta, hogy az eljáró versenytanács nem jelölte meg előzetes álláspontjában egyértelműen, hogy a jogsértést az Fttv. 6. § (1) bekezdésének mely fordulata, azaz a fogyasztók megtévesztése vagy a megtévesztésre való alkalmasság alapján kívánja megállapítani. Az eljáró versenytanács ezzel kapcsolatban rámutat, hogy az Fttv. 6. § (1) bekezdése – a UCP Irányelvvel<sup>82</sup> összhangban – két esetkört különböztet meg a közölt információk valóságtartalmától függően, de mindkettőt egyaránt megtévesztőnek minősíti, amennyiben fennáll, hogy a kereskedelmi

<sup>81</sup> „Az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésének az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja szerinti magatartás megvalósítása révén történő megsértéséhez elegendő az arra való alkalmasság, hogy a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg, a jogsértéshez nem szükséges, hogy akárcsak egy fogyasztó ténylegesen megköttesse egy olyan üzleti döntést a jogsértő kereskedelmi gyakorlat hatására, amelyet egyébként nem hozott volna meg.” A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, Grt.-vel és a Tpv. III. fejezetével, a Gyftv.-vel, Éltv.-vel és az 1169/2011/EU rendelettel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (2020) (a továbbiakban: Elvi jelentőségű döntések), I.6.31. (Vj/78/2011.)

<sup>82</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról, HL L 149, 2005.06.11.

gyakorlat olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti a fogyasztót, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. Az első esetkör a valótlán információkra vonatkozik, a második esetkör pedig azokat a helyzeteket foglalja magában, amikor a közölt információ ugyan ténybelileg helyes, de az eset, megjelenés összes körülményeit tekintve mégis félrevezető vagy alkalmas arra, hogy félrevezesse a fogyasztót. A jelen eljárás kapcsán az eljáró versenytanács azt állapította meg, hogy a Telekom magatartása az első esetkörbe tartozik, mivel a korlátlanúság ígérete valótlannak bizonyult. A jelen eljárással összefüggésben az alkalmasság kérdése az ügyleti döntések befolyásolását illetően merült fel érdemben, amely kapcsán az eljáró versenytanács azt állapította meg, hogy a befolyásolásra való alkalmasság logikai úton illetőleg a fogyasztók internetezési szokásaira vonatkozó adatok alapján egyértelműen belátható, ugyanakkor arra utaló bizonyítékok is feltárára kerültek, amelyek szerint a tényleges befolyásolás is igazolható (vö. 104-108. pontok). Ilyen formán nincsen ellentmondás sem az előzetes álláspont hivatkozott rendelkezései, sem a jelen határozat megállapításai között, amikor az eljáró versenytanács a jogsértés összegzésében, illetve a rendelkező részben a fogyasztók megtévesztését állapítja meg, miközben azt elsődlegesen a valótlán információ közlésének ügyleti döntések befolyásolásra való alkalmasságára alapozza. Ezt a következtetést erősíti az a körülmény, hogy az Fttv. 3. § (3) bekezdése is megtévesztő kereskedelmi gyakorlatként hivatkozza a 6. §-ban foglalt tényállások összességét.

#### **VII.8. A kötelezettségvállalás értékelése**

112. Az eljárás alá vont a vizsgálói szakban kötelezettségvállalási indítványt terjesztett elő, amelyet később az eljáró versenytanács kérdései, észrevételei nyomán pontosított, kiegészített, azonban az eljáró versenytanács értékelése szerint a jelen eljárásban nincs lehetőség ezen kötelezettségvállalás elfogadására, még annak módosított formájában sem.
113. A jelen ügyben ugyanis – a Telekom érvelésével ellentétben – több körülmény is a kötelezettségvállalás elfogadása ellen szól. Így különösen kiemelendő, hogy a vizsgált magatartás kapcsán a GVH kikristályosodott joggyakorlattal rendelkezik, mind a valótlán kategorikus üzenetek, mind az azzal ellentétes tartalmú esetleges kiegészítő tájékoztatások vonatkozásában, általánosságban.<sup>83</sup> Emellett a GVH már több ízben vizsgálta és marasztalta el konkrétan a korlátlanúság megtévesztő ígérletét, ráadásul éppen a telekommunikációs piacokat érintően.<sup>84</sup> Ennek okán a Telekom megfelelő ismeretekkel rendelkezhetett a jogszerű magatartással szembeni elvárásokról, különös figyelemmel arra is, hogy az egyik elmarasztalt vállalkozás a Telekom korábbi leányvállalata volt, illetve arra, hogy magával a Telekommal szemben is folyt már hasonló tárgyban eljárás, csak az megszüntetésre került.<sup>85</sup> (Vö. Kötelezettségvállalási közlemény 14. d) pont.)
114. A Telekom vitatta, hogy a vizsgált magatartással kapcsolatban kikristályosodott lenne a joggyakorlat, s e körben hivatkozott a GVH P/1068/2017. számú

---

<sup>83</sup> Ld. pl. a fenti 97. pontban hivatkozott Elvi jelentőségű döntéseket, illetve az alapjául szolgáló versenyfelügyeleti eljárásokat.

<sup>84</sup> Ld. VJ/30/2019. DIGI / Invitel; Vj/73/2013. Telenor; Vj/12/2009. Pannon; VJ/6/2009. Vodafone; Vj/144/2005. T-Online

<sup>85</sup> VJ/43/2009.

panaszeljárással kapcsolatban tanúsított magatartására, mely álláspontja szerint egyértelműen mutatja, hogy korábban maga a GVH sem tartotta jogsértőnek a jelen eljárás tárgyát képező magatartást, hiszen ellenkező esetben nyilvánvalóan már a P/1068/2017. számú panaszügy kapcsán versenyfelügyeleti eljárást indított volna. Az eljárás alá vont szerint az irányadó Ket. 3. § (1) bekezdése és 20. § (1) bekezdése alapján ugyanis jogszabályba ütköző magatartás észlelése esetén a GVH-nak eljárásindítási kötelezettsége lett volna. Az eljáró versenytanács ugyanakkor aláhúzza, hogy az a körülmény, hogy valamely, a GVH látókörébe került magatartás miatt korábban nem került sor eljárás megindítására, semmilyen körülmények között nem tekinthető e magatartás jogszerűsége megállapításának és/vagy egy későbbi eljárásindítás akadályának. E körben az eljáró versenytanács különösen is hivatkozik a Ket. nagykommentárjának azon következtetésére, hogy „a Ket. 20. § (1) bekezdésében foglalt eljárási kötelezettség a megindult hatósági ügyekre vonatkozik, függetlenül attól, hogy hatósági ellenőrzésről vagy hatósági eljárásról, illetve annak melyik szakaszáról (alapeljárás, másodfokú eljárás, végrehajtási eljárás) van szó. Emellett az eljárási kötelezettség kiterjed bármely eljárási cselekmény, döntés meghozatalára. Ugyanakkor nem terjed ki az eljárás megindítására, kivéve a kérelemre vagy az ezzel egyenértékű megkeresésekre indult eljárásokat, ahol az eljárás megindítása nem a hatóságon múlik, mert ezekben az esetekben az eljárási kötelezettség önmagában a kérelem folytán beáll. Mindez azt jelenti, hogy téves az a megközelítés, amely szerint az eljárás megindítására való kötelezettséget is jelenti a Ket. 20. § (1) bekezdése, mert egy ilyen értelmezés mellett a Ket. szabályai nem lennének koherensen értelmezhetők.” Továbbá, „ha külön jogszabályi rendelkezés nincs a hivatalbóli eljárás megindításának kötelezettségére, akkor a hatóság mérlegelheti, hogy indít-e hatósági ellenőrzést, vagy ezt követően - avagy külön ellenőrzés nélkül - hatósági eljárást. Ezt erősíti a Ket. 3. § (2) bekezdés a) pontjának a hivatalbóli eljárásra vonatkozó alapelvi rendelkezése is, amely a hivatalbóli eljárást lehetőségként szabályozza. (...) Az eljárás megindításáról a hatóság - külön jogszabályi előírások hiányában - az opportunitás elve mentén dönt. Az opportunitás a felelősségre vonásra irányuló hivatalbóli eljárások esetében célszerűségi szempontok alapján történő eldöntése annak, hogy a hatóság indít-e eljárást, illetőleg alkalmazza-e az adott tényállásra a jogszabályban meghatározott jogkövetkezményt. Az opportunitás a mérlegelés „szabadabb” körébe sorolható: a célszerűség elve áll szemben az eljárás megindítását és a szankcionálás feltétlen parancsát képviselő törvényhozói akarattal, vagyis a legalitás elvével. Itt olyan - tételesjogilag - pontosan nem meghatározható, szempontok érvényesítéséről van szó, amelyek a legszorosabb összefüggésben állnak a konkrét jogsértés csekély súlyával, az egyéni és általános megelőzés céljaival, illetőleg avval az ellentmondással, ami a jogsértések tömege és a mindenkori hatósági kapacitás között feszül [Kántás (2001)].” Éppen ezen célszerűségi szempontok kifejtésére (is) került sor a Gazdasági Versenyhivatal eljárásai során alkalmazandó belső ügyintézési rendről szóló 15/2014. (X. 22.) GVH utasításban (a továbbiakban: GVH eljárásrend), amely a Magyar Közlöny mellékleteként megjelenő Hivatalos Értesítő 2014. október 22-iki 53. számában került közzétételre, kihirdetésre. A GVH eljárásrend 44. § (1) bekezdése egyértelművé teszi, hogy az eljárás megindítása [a) pont] és a jogsértés valószínűsítésének hiánya [c) pont] mellett a panasz elbírálásának még három további kimenetele lehet, így áttétel [b) pont], mellőzés [d) pont] illetve más európai hatóság végrehajtás iránti megkeresése [e) pont]. Mindezek alapján megalapozatlan a Telekom azon állítása, hogy az eljárás meg nem indítása a P/1068/2017. számú

panaszügy kapcsán szükségképpen azt jelentette volna, hogy a Telekom magatartását a GVH nem látja kifogásolhatónak. Különösen igaz ez a GVH eljárásrend jelen eljárás szempontjából releváns 44. § (5) bekezdése szerinti mellőzés esetén, amelyre akkor kerülhet sor, ha azt a közérdek hiánya, vagy a vizsgáló iroda, illetve a GVH folyamatban lévő eljárások, jelentősebb feladatok miatti leterheltsége indokolja. Mindezek alapján az eljáró versenytanács fenntartja, hogy az előző pontban hivatkozott ügyek és körülmények alapján a GVH kikristályosodott joggyakorlattal rendelkezik a jelen eljárás tárgyát képező magatartásokhoz hasonló ügyeket illetően.

115. A panaszügy kapcsán kialakult azon helyzet, hogy a GVH nem indított eljárást, tehát nem teremt *res iudicata*t, annál is inkább, mivel a jogsértés hiányának kimondására csak versenyfelügyeleti eljárás során hozott határozatban, érdemi vizsgálat lefolytatását követően kerülhet sor. Itt jegyzi meg az eljáró versenytanács a VJ/21/2019. számú eljárásban kifejtettekkel összhangban, hogy a Legfelsőbb Bíróság az 1/2002. Közigazgatási jogegységi határozatában<sup>86</sup> még abban az esetben sem zárta ki egy magatartás értékelése megváltoztatásának lehetőségét, ha a jogalkalmazó korábbi értékelése téves jogértelmezési gyakorlaton alapult. A jelen esetben azonban erről nincsen szó, hiszen a GVH korábbi versenyfelügyeleti eljárásban nem értékelte a kifogásolt állításokat, így nyilvánvalóan nem ismerte el, hogy az állítások jogszerűek. Ezt a bírói jogértelmezési gyakorlatot támasztja alá a bíróságok következetes gyakorlata, amikor is állandó ítélkezési gyakorlatukká tették versenyjogi ügyekben is a fentieket.<sup>87</sup> Sőt a Kúria kifejezetten azt mondta ki, hogy „*az ügyfél egyenlőség elvét az sérti, ha a hatóság a korábbi téves gyakorlatát nem változtatja meg a jogszabályoknak megfelelő döntés meghozatala érdekében.*”<sup>88</sup>
116. A fentiekén túl szintén az eljárás kötelezettségvállalással történő lezárása ellen szóló érvként hozható fel, hogy a Telekommal szemben az elmúlt 10 évben számos alkalommal került sor tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó előírások megsértésének megállapítására, melyek között a jelen üggyhöz hasonlóan kategorikus állításokat vizsgáló eljárások is megtalálhatóak voltak.<sup>89</sup> (Vö. Kötelezettségvállalási közlemény 14. f) pont.)

---

<sup>86</sup> <https://kuria-birosag.hu/hu/joghat/12002-szamu-kje-hatarozat>

<sup>87</sup> Lásd pl. a VJ/195/2007. ügyben a Fővárosi Bíróság 2. K. 34. 274/2010/11. számú ítéletét, amely szerint „*A bíróság e körben utal arra, hogy önmagában az alperes korábbi határozatainak meghozatalakor figyelembe vett, vagy figyelembe nem vett körülmények nem mentesítik a vállalkozásokat a Tpv. mindenkori rendelkezéseinek megfelelő piaci magatartás alól. Jogsértést eo ipso kizáró okként múltbeli hatósági jogalkalmazás abban az esetben sem szolgálhat, ha a vállalkozás (III.r. felperes) egyébként alappal bízott vagy bízhatott abban, hogy a hatósági jogalkalmazás nem fog megváltozni, e tekintetben a bíróság utal a Legfelsőbb Bíróság 1/2002. Közigazgatási jogegységi határozatának 2. pontjára is. Szerzett jog a III.r. felperes esetében nem volt, alperes ilyet nem állapított meg, ehhez képest fel sem merülhetett a jóhiszeműen szerzett jogok védelme.*” Ld. még a VJ/30/2015. ügyben a Fővárosi Törvényszék 2.Kf.650.066/2017/6. számú ítéletét, amelynek értelmében „*A Legfelsőbb Bíróság 1/2002. Közigazgatási jogegységi határozata alapján ugyanis nincs akadálya annak, hogy a hatóság felismerve korábbi téves joggyakorlatát, utóbb azt módosítva további jogszabálysértést állapítson meg. Erre tekintettel az alperes jogosult volt a korábbi határozatát követően további jogsértéseket vizsgálni a felperes hivatalos látszat keltésével összefüggésben fennálló kereskedelmi kommunikációjával kapcsolatban.*”

<sup>88</sup> Lásd Kúria Kfv.III.37.582/2016/16. számú ítéletének [244.] pontját.

<sup>89</sup> Vö. 6. pont, azon belül is elsősorban a VJ/104/2015. („akár 105 Mbit/s sebességgel”) és VJ/24/2018. („maximális sebességű hálózat”) eljárásokat.



117. Mindezekre tekintettel a benyújtott/módosított kötelezettségvállalási indítvány egyes elemeinek részletes értékelésétől az eljáró versenytanács e helyütt eltekint, azok megalapozottságának, kidolgozottságának vizsgálatára a szankció meghatározása körében, a bírságcsökkentést megalapozó együttműködéssel összefüggésben kerül sor.
118. A Telekom azon felvetésére reagálva, miszerint a kötelezettségvállalások elfogadása vagy elutasítása során gyakorolható diszkrecionális jogkör alkalmazása nem járhat hátrányos megkülönböztetéssel, az eljáró versenytanács leszögezi, hogy a fentiekben részletesen megindokolta, hogy a jelen eljárás egyedi körülményeinek fényében miért nem látja helyét kötelezettségvállalás elfogadásának. Az egyenlő elbánás követelménye azt jelenti, hogy a jogalkalmazás során a hasonló helyzeteket nem lehet különbözőképpen kezelni, illetve a különböző helyzetekben nem lehet azonosan eljárni, kivéve, ha ez a körülményekre tekintettel objektíve indokolt.<sup>90</sup> A Telekom ugyanakkor észrevételeiben nem mutatta be, hogy álláspontja szerint miben áll a VJ/10/2019. számú ügyszámú képesti hátrányos megkülönböztetés lényege, azon túlmenően, hogy hivatkozott arra, hogy abban az eljárásban az Fttv. mellékletébe ütköző tényállás és kikristályosodott joggyakorlat ellenére került sor a kötelezettségvállalás elfogadására. Az eljáró versenytanács ugyanakkor rámutat, hogy a jelen eljárásban a kikristályosodott gyakorlat és a Telekom visszaeső volta együttesen indokolta a kötelezettségvállalással történő lezárás elutasítását, míg a hivatkozott ügyben csak a kikristályosodott joggyakorlatot lehetett volna a vállalatok elfogadása elleni érveként felhozni. A VJ/10/2019. számú ügyben hozott határozat azonban kifejtette, hogy a Mediaworks-nek felróható magatartások súlya „*elenyésző a Direct Group által megvalósított jogsértésekhez (azok volumenéhez és súlyához) képest, miközben – figyelemmel arra is, hogy a Direct Group az iratokra, felhívásokra nem reagál – valószínűsíthető, hogy a Direct Group magatartásának a korrekciója is csak a Mediaworks intézkedései révén biztosítható, másrészt pedig arra, hogy ugyan korábban több versenyfelügyeleti eljárásban állapított meg a GVH jogsértést szerkesztői tartalomnak álcázott reklámok esetében nyomtatott médiában is, de azokban nem észlelhetőségi vagy egységességi kérdések merültek fel (hanem a megjelenítés hiánya).*” Hasonló pozitív körülmények a jelen eljárást illetően ugyanakkor nem azonosíthatók. Mindezekre tekintettel a két ügy között az eljáró versenytanács álláspontja szerint érdemi különbségek vannak, így az eltérő kezelésük sem eredményezi az egyenlő elbánás elvének megsértését.

## VII.9. Jogkövetkezmény

### VII.9.1. Eltiltás a jogsértő magatartás további folytatásától

119. Tekintettel arra, hogy a Telekom honlapján részben továbbra is korlátlan jelzővel szerepelnek a nullás díjszabással érintett szolgáltatások, és a kinullázásra nem kerülő forgalmakról való tájékoztatás továbbra sem teljeskörű és időszerű, így az eljáró versenytanács a Tpv. 76. § (1) bekezdés h) pontja szerint eltiltja az eljárás alá vontat a jogsértő magatartás további folytatásától.

<sup>90</sup> Lásd a Legfelsőbb Bíróság Kf.II.37.923/2010/5. (VJ/40/2005.) számú ítéletét, amelyben kifejtette, hogy versenyfelügyeleti ügyben csak jogilag és ténybelileg teljes azonosságot jelentő ügyekhez kapcsolódóan vethető fel az ügyfélegyenlőség kérdése.

120. Bár a Telekom a kötelezettségvállalási javaslata részeként a kereskedelmi gyakorlatának átalakítására is vonatkozott, kidolgozva és bemutatva a módosított honlapi tájékoztatások tartalmát, az eljáró versenytanács ezt a vállalási elemet bírságcsökkentésre sem találta alkalmasnak, hiszen – bár a javasolt intézkedések irányát, terjedelmét megfelelőnek ítélte – úgy értékelte, hogy azok alapvetően nem mutatnak túl a jogsértés esetén a jogszabályokból egyébként is következő módosítási kötelezettségeken. Mivel a kötelezettségvállalási csomag részeként a honlap átalakítására vonatkozó előkészületeket a Telekom megtette, a megvalósításra az eljáró versenytanács a határozat kézhezvételét követő 15 napos határidőt tartotta megfelelőnek, míg az ÁSZF honlappal való összhangjának megteremtéséhez szükséges módosításra – a hatósági jóváhagyás időigényére is figyelemmel – 90 napos határidőt szabott.

### VII.9.2. Bírság

121. Figyelemmel továbbá a jogsértés jellegére, súlyára és az érintett piacra, a vizsgált gyakorlatok elterjedtségére, valamint a kikristályosodott joggyakorlatra, az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tpv. 76. § (1) bekezdés k) pontja és a Tpv. 78. § (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak látta az eljárás alá vont vállalkozással szemben, a speciális és generális prevenció biztosítása érdekében.
122. A Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló, az 1/2021. számú közleménnyel módosított 12/2017. számú közleménye<sup>91</sup> (a továbbiakban: Bírságközlemény) részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a Gazdasági Versenyhivatal meghatározza az Fttv. és a Tpv. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.
123. A Tpv. 78. § (3) bekezdése értelmében a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
124. A versenyfelügyeleti bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során a GVH ezért szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának célja az egyedi és általános elrettentés is, így a bírság összegének alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a

---

<sup>91</sup> A közleményt a Gazdasági Versenyhivatal azon eljárásokban alkalmazza, amelyekben a Tpv. 73. §-a szerinti előzetes álláspont a közlemény közzétételkor, azaz 2021. április 22-én még nem került az eljárás alá vontaknak megküldésre.

jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé.

125. Emellett a bírság összegének ösztönöznie kell azt is, hogy mind az adott vállalkozást, mind pedig a hasonló helyzetben lévő vállalkozásokat visszatartsa a (további) jogsértések elkövetésétől, egyben megerősítse a jogkövető vállalkozásokat abban, hogy a tisztességes üzleti magatartás a helyénvaló. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a versenyjogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz.
126. A Bírságközlemény 11. pontja értelmében a GVH fontosnak tekinti a magatartással arányos bírság követelményét is, amely oly módon érvényesül, hogy a Bírságközlemény alapján kiszabott bírság az adott vállalkozás által elkövetett jogsértés súlyához, valamint a feltárt enyhítő és súlyosító körülményekhez igazodik, és nem az adott jogsértésben esetleg résztvevő többi vállalkozásra kiszabott bírsághoz.
127. A Bírságközlemény 13. pontja értelmében a fenti célokra is figyelemmel a kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően öt, egymást követő lépésben történik. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét, ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, majd figyelemmel van a vállalkozások együttműködésére, végül pedig mérlegeli az esetleges fizetési nehézségekre tekintettel alkalmazható könnyítéseket.
128. A Bírságközlemény értelmében kereskedelmi gyakorlat esetében jellemzően a jogsértő kommunikációk költségéből indul ki a Versenytanács, mivel ez általában megfelelő kiindulási alapot jelent a kereskedelmi gyakorlat súlyának megítélése során. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben is a kommunikációs költségeket célszerű alapul venni, mivel azok kellő pontossággal rendelkezésre állnak, és a kommunikációs eszközök jellegére, alkalmazásának körére tekintettel is relevánsnak tekinthetők. Figyelemmel arra, hogy az eljáró versenytanács 2 kivétellel (ld. 70. lábjegyzet) valamennyi, az eljárás alá vont által rendelkezésre bocsátott kommunikációs eszköz esetében jogsértést állapított meg, így a bírság kiinduló összege [ÜZLETI TITOK] Ft.<sup>92</sup> Bár a Telekom hivatkozott arra, hogy a GVH P/1068/2017. számú panaszos eljárás során követett magatartása miatt a 2019. évi kommunikációs költség nem vehető figyelembe, az eljáró versenytanács a fentebb már részletesen kifejtett okok (vö. 114-115. pont) alapján nem értett egyet azzal, hogy a GVH eljárásindításának hiánya a későbbi hasonló jogsértések megállapíthatóságát, szankcionálhatóságát kizárná.<sup>93</sup>

---

<sup>92</sup> A kivételt képező 2017. évi Facebook hirdetéshez a Telekom nem jelölt meg költséget, a 2019. évi Facebook hirdetés költségét az eljáró versenytanács becsléssel állapította meg, akként, hogy az érintett időszakban megjelent 9 féle hirdetésre átlagosan azonos költséget allokált (azaz a kivételt képező hirdetés költsége [ÜZLETI TITOK] Ft).

<sup>93</sup> A P/1068/2017. számú panaszos eljárást és annak GVH általi kezelését az eljáró versenytanács az egyéb enyhítő körülmények között értékeli. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy ez a megközelítés egyébiránt az eljárás alá vont számára pénzügyileg kedvezőbb is, mint ha a 2019. évi

129. A kiinduló összeg fentiek szerinti meghatározását követően kerül sor az alapösszeg kiszámítására, amely a jogsértés súlyát, hatását és a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását kifejező súlyosító és enyhítő körülmények figyelembevételére ad lehetőséget.
130. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben közepes fokú súlyosító körülménynek tekintette, hogy a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat üzenete – a korlátlanság ígérének kategorikus volta miatt – erőteljes volt, így különösen alkalmas volt a fogyasztói döntések orientálására, mivel egy egyszerű, könnyen érthető, értelmezhető, a fogyasztók számára vonzó üzenetet hordozott. A Telekom e körben vitatta, hogy ez a szempont súlyosító körülményként alkalmazható lenne, illetőleg hogy közepes súlyt képviselne, hivatkozva arra, hogy az eljáró versenytanács nem határozta meg egyértelműen, hogy az eljárás alá vont magatartása megtévesztő volt-e vagy megtévesztésre alkalmas. Ezzel összefüggésben az eljáró versenytanács visszautal a 111. pontban írtakra, ahol kifejtette, hogy a valóltan állításokkal a Telekom megtévesztette a fogyasztókat, mert azok alkalmasak voltak arra, hogy olyan ügyleti döntés meghozatalára készítsék őket, amelyet egyébként nem hoztak volna meg, s szűkebb körben az ügyleti döntések tényleges befolyásolása is bizonyítást nyert (nem csak az alkalmasság). Mindezekre tekintettel az eljáró versenytanács fenntartja, hogy a korlátlanság erőteljes üzenete közepes fokú súlyosító körülménynek minősül.
131. Egyéb súlyosító körülményt az eljáró versenytanács nem azonosított.
132. Enyhítő körülményként vette ugyanakkor figyelembe az eljáró versenytanács, hogy a kommunikációs eszközök egy kisebb részében (sajtóhirdetés, e-DM levél, egyes instore eszközök) apró betűs tájékoztatás részeként megjelentek arra vonatkozó információk is, hogy a korlátlanságnak feltételei vannak. Mivel azonban ezen kiegészítő tájékoztatások sem voltak teljes körűek, pontosak, és apró betűs jellegük folytán jellemzően nem is váltak a fogyasztói tájékoztatás részévé, továbbá az eszközök nem mindegyikén kerültek feltüntetésre, így ezt az eljáró versenytanács csak kis súllyal tudta értékelni. Bár a Telekom ezen szempontot legalább közepes súllyal kérte figyelembe venni, nem hozott fel semmilyen érvet annak alátámasztására, hogy az eljáró versenytanács előzőekben kifejtett indokolása mennyiben téves vagy hiányos, így az eljáró versenytanács fenntartja, hogy ezen szempont csak kis súlyú enyhítő körülménynek tekinthető.
133. Közepes súlyú enyhítő körülménynek tekintette továbbá az eljáró versenytanács, hogy a Telekom a 2017. évi panaszos eljárást követően esetlegesen abban a téves feltevésben lehetett, hogy gyakorlatát a GVH nem kifogásolja, mivel a panaszos eljárást követően akkor még nem indult ellene versenyfelügyeleti eljárás. A bírságcsökkentés mértékének, súlyának meghatározása során ugyanakkor az eljáró versenytanács arra is figyelemmel volt, hogy a korlátlansággal kapcsolatos ígéretek és elvárásokat illetően a GVH kikristályosodott gyakorlattal rendelkezik, amellyel egy ilyen jelentős piaci szereplőnek, mint a Telekom, megfelelő szakmai gondosság esetén tisztában illik lennie, különös figyelemmel arra, hogy a gyakorlat kifejezetten a telekommunikációs piacokat, szereplőket (is) érintette (köztük a Telekom korábbi

---

kommunikációs költségeket hagyná figyelmen kívül az eljáró versenytanács, tekintettel ez utóbbiak viszonylag csekélyebb összegére.

leányvállalatát).<sup>94</sup> E körben a Telekom hivatkozott arra, hogy az általa a P/1068/2017. számú panaszos eljárás kapcsán kifejtett körülményeket (kikristályosodott gyakorlat hiánya, jogbiztonság, jogos bizalom védelme, tisztességes eljáráshoz való jog sérelme) kiemelt súllyal kell figyelembe venni. Az eljáró versenytanács azonban a 114-115. pontban részletesen kifejtettek tekintetével nem értett egyet az eljárás alá vont azon álláspontjával, hogy az eljárás meg nem indítása azt a *megalapozott* feltevést kelthette a Telekomban, hogy magatartása jogszerű, ezen következtetése tehát *téves* feltevésen alapult, különös figyelemmel arra, hogy a GVH a kategorikus (és ezen belül a korlátlanságot ígérő) üzenetek alkalmazásának feltételeit illetően korábban már több eljárásban is állást foglalt, amelyek részben telekommunikációs piacokat is érintettek, így az elvárásokkal a Telekomnak mint a hazai telekommunikációs piac egyik legjelentősebb szereplőjének tisztában kellett (volna) lennie. Mindezek alapján az eljáró versenytanács fenntartja, hogy a P/1068/2017. számú panaszos eljárással kapcsolatos körülményeket közepes súlyú enyhítő körülményként indokolt figyelembe venni.

134. Bár az eljáró versenytanács észlelte, hogy a versenyfelügyeleti eljárás során a Telekom honlapján elhelyezett tájékoztatások tartalmát illetően sor került változásokra,<sup>95</sup> ezt a szempontot azonban a jogsértő magatartás abbahagyása körében nem tudta figyelembe venni, mivel a Telekom nyilatkozata<sup>96</sup> szerint nem a korábbi tájékoztatások módosítására került sor (azok a lezárt díjsomagok aloldalain a kifogásolt tartalommal továbbra is elérhetőek), hanem új díjsomag portfólió bevezetésére, és az új portfóliót már semmiképpen nem kívánta a kifogásolt gyakorlat szerinti formában megjeleníteni.
135. Egyéb enyhítő körülményt az eljáró versenytanács nem azonosított. A Telekom ugyan több szempontot is felvetett, ezeket az eljáró versenytanács nem látta enyhítő körülményként figyelembe vehetőnek, mert jellemzően olyan helyzetekre vonatkoztak, amelyek fennállása súlyosító körülménynek minősül, bizonyítottságuk hiánya azonban nem eredményez enyhébb megítélést. A jelen eljárásban pedig nem arról volt szó, hogy a magatartás jelentős súlyának és/vagy a jelentős fogyasztói hátrány okozásának és/vagy a magatartással elért előnynek az ellenkezője nyert volna bizonyítást, hanem arról, hogy ezen körülmények fennállása nem került igazolásra. E körben az eljáró versenytanács az alábbiakra volt még figyelemmel.
- A Telekom azzal érvelt, hogy a magatartás nem minősül jelentős súlyúnak, mivel a korlátlan opcióknak nem volt önálló kampánya, a P/1068/2017. számú eljárásnak az érintett fogyasztói körre és a magatartás időtartamára gyakorolt hatásától nem lehet eltekinteni, a magatartás nem feketelistás tényállás, és a fogyasztók egyébként is helyükön tudják kezelni a korlátlan állításokat, ráadásul ideiglenes intézkedés elrendelésére sem került sor, továbbá nem tisztázott a jogsértés jogalapja sem (megtévesztés vagy arra való alkalmasság). Az eljáró versenytanács ugyanakkor a fentebb írtakra utalva kiemeli, hogy ezek a tényezők a vizsgált magatartás csekély súlyát nem alapozzák meg, enyhítő tényezőként azonban legfeljebb ezt lehetne értékelni. Megjegyzendő továbbá, hogy az eljáró

---

<sup>94</sup> Ld. VJ/30/2019. DIGI / Invitel; Vj/73/2013. Telenor; Vj/12/2009. Pannon; VJ/6/2009. Vodafone; Vj/144/2005. T-Online

<sup>95</sup> VJ/32-62/2020.

<sup>96</sup> VJ/32-64/2020.

versenytanács a korábban kifejtettek értelmében nem osztja az eljárás alá vont azon álláspontját, hogy a fogyasztók a korlátlanúság ígértét a helyén tudják kezelni, azaz tudatában vannak annak, hogy ahhoz feltételek kapcsolódhatnak, sem pedig azt, hogy a jogsértés jogalapja ne lenne egyértelműen meghatározva. A P/1068/2017. számú eljárás hatását pedig implicite azáltal is figyelembe vette az eljáró versenytanács, hogy a jogsértés hosszát nem tekintette súlyosító körülménynek, noha más körülmények között egy két éves időtartamú kereskedelmi gyakorlat erre alapot adhatott volna.

- Szintén nem került bizonyításra, hogy a magatartás jelentős hátrányt okozott-e, mivel nem ismert, hogy az előfizetők milyen okból merítették ki adatkeretüket ([ÜZLETI TITOK]), arra a korlátlanként hirdetett opciókkal kapcsolatos téves benyomásuk, tudomásuk miatt került-e sor. Ez azonban nem értékelhető akként, hogy a hátrány okozásának hiánya igazolást nyert volna. E körben a Telekom azon hivatkozása sem bír jelentőséggel, hogy a fogyasztók az adatkeretük 80%-ának elérésekor is értesítést kaptak, mivel ezzel esetlegesen arra ösztönözhetette őket az eljárás alá vont, hogy (mindennemű) mobilnet fogyasztásukat visszafogják, ami éppúgy jelenthetett hátrányt a számukra (csak nem feltétlenül pénzbélt), mint az adatkeret kimerülése esetén pótlólagos adatkeret vásárlásának szükségessége.
- Az előző albekezdéshez hasonlóan az előzetes álláspont azon megállapítása, miszerint az elért előny nem azonosítható, nem jelenti azt, hogy a Telekom a vizsgált magatartással ne ért volna el előnyt, mindössze azt rögzíti, hogy e szempont a jelen eljárás miatti szankció meghatározása szempontjából nem releváns, mert ilyen előny nem került kimutatásra, számszerűsítésre.
- A kikristályosodott gyakorlat hiányával kapcsolatban az eljáró versenytanács visszaütal a fentiekben már több ízben kifejtett azon álláspontjára, hogy a korábban hasonló tárgyban folytatott eljárások alapján a joggyakorlat kiforrottsága nem kérdőjelezhető meg, s erre a P/1068/2017. számú panaszos eljárás kapcsán tanúsított hatósági magatartás sem adhat alapot (vö. 114-115. pontok).

136. Azt a szempontot, hogy a Telekom P/1068/2017. számú panaszos eljárást követő magatartásának felrőhatósága nem állapítható meg, az eljáró versenytanács már értékelte akkor, amikor a hivatkozott panaszos eljárás körülményeit az enyhítő tényezők között mérlegelte (vö. 133. pont). Ugyanezen szempont újabb figyelembevételre a kétszeres értékelés tilalmába ütközne.

137. Az eljáró versenytanács nem értett egyet a Telekommal abban, hogy a 2019. évi magatartás a P/1068/2017. számú panaszos eljárás okán ne minősülhetne jogsértőnek, se abban, hogy az ne lenne a korábbi vizsgált magatartás szerves folytatása. Ebben a körben az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet arra, hogy a Telekom honlapján a 2017. év végi és a 2019. évi végi kampányok közötti időszakban is korlátlanként népszerűsítette a vizsgálat által érintett opciókat, és a korlátlanúság korlátairól nem teljeskörű, és egyébként is csak a fogyasztók elhanyagolhatóan kis része által észlelt tájékoztatást adott. Ennek megfelelően az eljáró versenytanács szerint nem helytálló az eljárás alá vont azon hivatkozása, hogy a jogsértés elkövetése óta jelentősebb idő telt el, hiszen folyamatos jogsértésről van

szó, amellyel az eljárás alá vont egyébként még a vizsgálat megindítását követően sem hagyott fel.

138. Végezetül, az eljárás alá vont azon magatartását, hogy a vizsgáló üzleti titokkal kapcsolatos végzését az eljárás mielőbbi lezárása érdekében nem támadta meg, az eljáró versenytanács nem tekintette olyan fokú együttműködésnek, ami akár egyéb enyhítő körülménykénti vagy a bírságszámítás következő szakaszában bírságcsökkentő tényezőkénti figyelembevételét indokolná.
139. Mindezek összegzéseként, a súlyosító és enyhítő körülményeket egymással összevetve, azok számát és súlyát is mérlegelve, az eljáró versenytanács a kiinduló összeg közepes fokú csökkentését látta indokoltnak, amelynek eredményeként [ÜZLETI TITOK] Ft-os alapösszeg adódik.
140. Az eljáró versenytanács ezt követően megvizsgálta, hogy szükséges-e a fentiek alapján kalkulált bírságösszeg korrekciója. Mivel az eljárás alá vont a 6. pontban bemutatottaknak megfelelően többszörös visszaesőnek minősül, így a bírság növelése indokolt, amelynek mértéke a Bírságközlemény 59. pontjában foglaltak szerint ismétlődésenként legfeljebb 100% is lehet. A bírság emelésének mértéke az ismétlődés fokához (a korábbi és az új magatartás, annak tényállása, valamint az értékelt körülmények közötti azonosság mértékéhez) igazodik, figyelemmel arra is, ha a korábbi és az új ügyben hozott döntés között jelentősebb idő telt el. Az elmúlt 10 évben a Telekommal szemben 9 ügyben került sor jogsértés megállapítására fogyasztóvédelmi típusú ügyekben. Ezek közül egyesek eltérő jogalapot (részben VJ/38/2011., VJ/19/2014., részben VJ/104/2015., VJ/25/2016., VJ/4/2018.) és/vagy alapjaiban eltérő szolgáltatásokat (VJ/89/2012.) érintettek, így kisebb súllyal veendő figyelembe, míg mások – a kategorikus állítások használata illetve a mobilinternet szolgáltatás érintettsége folytán – nagyobb hasonlóságot mutatnak a jelen üggyel (VJ/21/2018., továbbá különösen VJ/24/2018. és VJ/13/2019.), így nagyobb súllyal értékelendők. Az ismétlődés miatti bírságkorrekció során az eljáró versenytanács figyelemmel volt arra is, hogy az ügyek egy része (VJ/38/2011., VJ/89/2012., VJ/19/2014.) már régebben zárult, így relatíve kisebb súllyal esnek latba, de a többségükben a döntés a közelmúltban született (VJ/104/2015., VJ/25/2016., VJ/4/2018., VJ/24/2018., VJ/21/2018., VJ/13/2019.). Mindezeket összességében mérlegelve az eljáró versenytanács a fenti 139. pontban szereplő összeg kétszeresét némiképp meghaladó, [ÜZLETI TITOK] Ft bírság figyelembevételét látja indokoltnak.
141. Mivel jogsértéssel elért előny nem került azonosításra, számszerűsítésre, és az elrettentés / arányosság biztosítása érdekében sem szükséges a bírságösszeget növelni vagy csökkenteni, az eljáró versenytanács további korrekciót nem látott indokoltnak. A fentiek alapján adódó bírságösszeg nem haladja meg a Telekom 4. pontban ismertetett előző évi nettó árbevételének 10%-át, így az eljárás alá vont vállalkozáscsoportjára irányadó törvényi maximumnak is alatta marad.
142. Az eljáró versenytanács ugyanakkor jelentős mértékű bírságcsökkentést látott indokoltnak arra tekintettel, hogy az eljárás alá vont az eljárás során kiemelt fokú együttműködést tanúsított azáltal, hogy a kötelezettségvállalási csomagjának megvalósítását arra az esetre is vállalta, ha az eljáró versenytanács a Tpv. 75. §-a alkalmazására nem lát módot, de a vállalások megvalósítását bírságcsökkentéssel honorálja. E körben az eljáró versenytanács az alábbiakat vette figyelembe.

- A fogyasztói kompenzációt illetően az eljáró versenytanács rögzíti, hogy a jogsértéssel érintett fogyasztók köre nem állapítható meg egyértelműen, miután a Telekom nem vizsgálja (korábbi állítása szerint [ÜZLETI TITOK]), hogy az előfizetők milyen okból használták ki teljes mértékben az adatkeretüket, illetőleg az sem állapítható meg, hogy a fogyasztók körében milyen mértékben érvényesült „önmegtartóztatás” a kereskedelmi gyakorlattal érintett opciók megtevesztésén alapuló használata következtében, azáltal, hogy a fogyasztók az adatkeretük 80%-ának felhasználásáról kapott értesítést követően esetlegesen óvatosabban, kevesebbet mobilneteztek. Mindazonáltal az a körülmény, hogy az érintett opciókra 2017 novemberében vagy azt követően előfizető minden olyan fogyasztó részesül kompenzációban, aki legalább egyszer kihasználta teljes adatkeretét, biztosítja, hogy kellően széles fogyasztói kör részesülhet kompenzációban,<sup>97</sup> és vélhetően jelentős átfedésben állhatnak az esetleges hátrányt szenvedett előfizetőkkel. A felajánlott kompenzáció mértéke (4 GB) az eljáró versenytanács szerint jelentős, mivel meghaladja a korábbi fogyasztói szokások alapján azonosítható, a fogyasztók által átlagosan igénybe vett kiegészítő adatkeretek mértékét, kihasználtságát, a kompenzáció értéke azonban nem azonosítható egy az egyben a hasonló nagyságú adatkeretet biztosító mobilnet csomag bruttó díjával. Az eljáró versenytanács a kompenzáció miatt adható bírságcsökkentés mértékének meghatározása során a tényleges gazdasági értéket jelentő nettó összegből indult ki, ugyanakkor a VJ/24/2018. számú eljárás tapasztalatai alapján figyelembe vette, hogy az érintett előfizetők száma az előrejelzett értékhez képest a természetes előfizetői migráció miatt (díjcsomagváltás, lemorzsolódás, stb.) változhat, a fogyasztóknak csak egy része él a pótlólagos adatkerettel, és ők is csak részben használják azt ki, továbbá az eljárás alá vont számára a pótlólagos adatkeret biztosításának határkölsége – a telekommunikációs szolgáltatások műszaki-gazdasági sajátosságaira, a hálózatok magas fix költségeire tekintettel – a felszámított díjhoz képest érdemben jelentősen alacsonyabb. Mindezekre figyelemmel a kompenzációra tekintettel az eljáró versenytanács a kiszabandó bírság mértékét – az eljárás alá vont által javasoltnál nagyságrenddel alacsonyabb összeggel – [ÜZLETI TITOK] Ft-tal csökkentette. Döntésének meghozatalakor az eljáró versenytanács a Telekom azon nyilatkozatára<sup>98</sup> is figyelemmel volt, melyben az eljárás alá vont megerősítette, hogy a kompenzációs vállalást – egy esetleges jogorvoslati eljárás kezdeményezésétől függetlenül – akkor is kész megvalósítani, ha vele szemben jogsértés megállapítására kerül sor, amennyiben az eljáró versenytanács ezen vállalását érdemi mértékű bírságcsökkentő tényezőként veszi figyelembe. Az eljáró versenytanács szerint a fenti csökkentés érdemi mértékűnek minősül.
- A kereskedelmi gyakorlat módosítását illetően az eljáró versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy az nem mutat érdemben túl azokon az intézkedéseken, amiket az eljárás alá vontnak a magatartás további folytatásától való eltiltás esetén egyébként is foganatosítania kellene, így erre figyelemmel bírságcsökkentés nem indokolt.

---

<sup>97</sup> A 2021. július 31-i állapotnak megfelelően [ÜZLETI TITOK] fő.

<sup>98</sup> VJ/32-66/2020.



- Az a körülmény ugyanakkor, hogy a Telekom az érintett opciókra előfizető fogyasztókat sms-ben és számlalevél útján értesíti arról, hogy korábbi tájékoztatási gyakorlatát a GVH elmarasztalta, és hogy az érdeklődők a kinullázott illetve az adatkeretbe beszámító forgalmak részletes leírását hol találhatják, hozzájárulhat a fogyasztók tájékozottságának javításához. Szintén ezt a célt szolgálja a nullás díjszabásban részt vevő partnereknek küldendő figyelemfelhívás, amely kifejezetten is szorgalmazza, hogy a partnerek saját hatáskörükben, kompetenciájukba tartozóan segítsék a fogyasztók tájékozódását, informálását, például a saját és idegen tartalmak megkülönböztetése körében, a jó gyakorlatok elterjesztésével. Mindezekért az eljáró versenytanács – az egyéb együttműködés keretében – a 140. pontban írt bírságösszeg 5%-át kitevő mértékű csökkentését látta adekvátnak, figyelemmel arra is, hogy a megvalósítás az eljárás alá vont számára nem okoz különösebb anyagi megterhelést, továbbá hogy ezen intézkedések várható hatása nem becsülhető (illetve utólag sem mérhető).
- A belső képzés kapcsán az eljáró versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy a jelen eljárás tapasztalatairól történő, soron kívüli, írásos tájékoztatás nem képvisel olyan jelentős hozzáadott értéket, ami a speciális és generális prevenció elveire figyelemmel a Telekommal szemben kiszabandó bírság összegének csökkentését indokolná, különös tekintettel arra is, hogy a Telekom egy korábbi eljárásban megfelelési program kidolgozását vállalta, amelynek egyébként is szükséges része a jogalkalmazási gyakorlat figyelemmel kísérése és a saját belső eljárásrendekbe, szabályzatokba való (tartalmát és időzítését tekintve is) megfelelő átültetése.

143. A fentiek teljesítésének igazolása érdekében az eljárás alá vont részletes, a benyújtandó igazolások, dokumentumok tartalmára és benyújtásuk határidejére is kiterjedő kötelezettségeket vállalt. Tekintettel arra, hogy a Telekom köteles a számlázási rendszerének a 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti megfelelőségét a vonatkozó dokumentációval alátámasztott megfelelőségi nyilatkozattal vagy a miniszter által kijelölt, illetve e tevékenységre akkreditált tanúsító szervezet által kiállított tanúsítvánnyal igazolni, így a kötelezettségek teljesítésének igazolása keretében benyújtandó adatok ellenjegyzését, auditáltatását az eljáró versenytanács nem látta szükségesnek.

144. Az eljáró versenytanács a Telekom egyéb együttműködési formákkal kapcsolatos nyilatkozata<sup>99</sup> alapján a bírság további csökkentésére nem látott lehetőséget, mivel az eljárás alá vont csak a tények nem vitatása kapcsán tett egyértelmű nyilatkozatot, ebben a tekintetben is kizárólag a kereskedelmi kommunikációk megvalósulására (azok megjelenésére és tartalmára) vonatkozóan jelezte, hogy a feltárt tényállást nem vitatja. Ez azonban az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem jelent az eljárás hatékony lefolytatása szempontjából érdemi többletértéket (tekintettel arra is, hogy a kereskedelmi kampányok nyilvánosan, mindenki által elérhetően valósulnak meg, ráadásul a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben a tényfeltárás során azoknak tartalmát jellemzően maguk az eljárás alá vontak szolgáltatják), így a bírság csökkentését sem eredményezheti. Ezen túlmenően az együttműködés megfontolását a Telekom a tényállás, a jogi értékelés és a szankció eljáró versenytanács általi pontosításától tette

---

<sup>99</sup> VJ/32-66/2020.

függővé, azzal, hogy fenntartotta az előzetes álláspontra tett észrevételeiben foglaltakat. Ez utóbbi kikötésre tekintettel ugyanakkor az eljáró versenytanács az eljárás alá vont pontosítási, felvilágosítás-adási kérelmének nem adott helyt, mivel a Telekom előzetes álláspontra tett észrevételeiben foglalt érveket nem osztotta, így azok fenntartását a további együttműködés akadályát képező tényezőnek értékelte.

145. Az előzőekben részletesen kifejtettekre tekintettel az eljáró versenytanács a Telekomot – kerekítést követően – 310.000.000 Ft bírság megfizetésére kötelezte, egyidejűleg az általa vállalt egyes intézkedéseket a Tpv. 76. § (1) bekezdés i) pontja alapján a jelen határozat melléklete szerinti tartalommal kötelezettségként előírta számára.

## VIII.

### Eljárási kérdések

#### VIII.1. Általánosabb eljárásjogi kifogások

146. Az eljárás alá vont hivatkozott arra, hogy az eljárási határidő már letelt, így a jelen ügyben bírság kiszabására sincs lehetőség, mivel az eljárási határidőt meghosszabbító végzés jogszabályellenes, hiszen annak indokolása valótlan állításon alapul. A végzés ugyanis arra tekintettel hosszabbította meg az ügyintézési határidőt, hogy a vizsgálat folytatására van szükség, ezzel szemben a vizsgálat a vizsgálati jelentés leadásával még ugyanazon a napon lezárult. Az eljáró versenytanács ugyanakkor nem osztotta az eljárás alá vont érvelését, mivel az iratokból megállapíthatóan a végzés kiadását követően is sor került vizsgálati cselekményekre, igaz, elsősorban az eljárás versenytanácsai szakaszában.<sup>100</sup> Emellett, maga a vizsgálati jelentés elkészítése is a tágabb értelemben vett vizsgálat része, amelynek véglegesítésére, aláírására az iratok hitelesítési adataiból megállapíthatóan a hosszabbító végzés kiadását követően került sor. Megjegyzendő továbbá, hogy még a hosszabbító végzés kiadásának napján is sor került telefonos egyeztetésre a vizsgálat és az eljárás alá vont között, oly módon, hogy – a vizsgálat korábbi kezdeményezésére – az eljárás alá vont képviselői hívták fel telefonon a vizsgálókat, így annak időpontját a vizsgálók a hosszabbító végzés előkészítésekor, a hosszabbítás indokainak meghatározásakor nem tudták előrejelezni, így a vizsgálat akkor járt el felelősségteljesen, amikor a hosszabbító végzést elkészítette. Az ügyintézési határidőt meghosszabbító végzés tehát az eljáró versenytanács álláspontja szerint jogszerű volt, így a határidő túllépésére sem került sor a GVH részéről.
147. A Telekom az előzetes állásponttal kapcsolatban sérelmezte továbbá, hogy a bírságösszeg meghatározásának módja számára nem követhető, ellenőrizhető, mivel a konkrét mértékek hiányoznak, azokat az eljáró versenytanács csak körülírta, nagyságrendjüket érzékeltette, így az eljárás alá vont védekezési joga sérült. Az eljáró versenytanács ezzel kapcsolatban rámutat, hogy a bírság számításának módját, a figyelembe vett szempontokat és azok súlyát, valamint mindezek indokait – a jelen eljárásban alkalmazandó Bírságközleményben, azaz az 1/2021. számú közleménnyel

<sup>100</sup> Az eljáró versenytanács több ízben is adatkéréssel fordult az eljárás alá vonthoz, ld. VJ/32-57/2020., VJ/32-63/2020.

módosított 12/2017. számú közleményben foglaltakkal összhangban – előzetes álláspontjában is részletesen bemutatta, így a Telekom kifejthette az egyes körülményekkel és azok súlyával kapcsolatos álláspontját, azt részletesen meg is tette. Az eljárás alá vont védekezési joga pedig alapvetően ehhez fűződik; valamely bírságolási szempont relevanciája és súlya független attól, hogy az összességében mekkora bírságot, illetve mekkora bírságnövelést vagy -csökkentést eredményez. A pontos összegek, számadatok szerepeltetése legfeljebb a számítások helyességének matematikai szempontú ellenőrzését szolgálhatja – erre az eljárás alá vontnak a jelen határozatban szereplő értékek ismeretében módja is lesz. Bár természetesen nincs elzárva a hatóság attól, hogy egzakt matematikai levezetését adja a kiszabott bírságnak, de ezt a jogszabályok alapján nem kötelező megtennie, hiszen erre vonatkozó előírást a Tpvt. nem tartalmaz. Továbbá, a Kp. 85. § (5) bekezdése alapján a mérlegelési jogkörben meghozott döntés jogszerűségi felülvizsgálata körében a bíróság is csak azt vizsgálja, hogy (i) a hatóság a hatáskörét a mérlegelésre való felhatalmazás keretei között gyakorolta-e; és (ii) a mérlegelés szempontjai és azok okszerűsége megállapítható-e a határozatból, így a matematikai levezetés szükségességére vonatkozó követelmény a Kp. rendelkezéseiből sem vezethető le. Az előzetes álláspont és a védekezési jog kapcsolatával összefüggésben az eljáró versenytanács megjegyzi még, hogy a következőes bírósági gyakorlat<sup>101</sup> értelmében az előzetes álláspontnak kötőereje egyébként sincsen, az abban foglaltaktól a hatóság végleges határozatában eltérhet.

148. Tekintettel arra, hogy az eljáró versenytanács értékelése szerint mind előzetes álláspontjában, mind jelen határozatában megfelelt a versenyfelügyeleti eljárásokban alkalmazandó bizonyítási mércének, így nem látta szükségesnek, hogy reagáljon a Telekom azon felvetésére, hogy a fogyasztóvédelmi típusú versenyfelügyeleti eljárások is büntetőjogias jellegűnek minősülnek-e.

### **VIII.2. A bírság megfizetése, a kötelezettségek ellenőrzése, végrehajtás**

149. A Tpvt. 62/C. § (1) bekezdése alapján, ha a kötelezés jellege megengedi, részletekben történő teljesítés is megállapítható. A (2) bekezdés szerint a kötelezett a teljesítési határidő lejárta előtt benyújtott kérelmében annak igazolásával kérheti a kötelezettséget megállapító döntést hozó vizsgálótól, illetve eljáró versenytanácstól a pénzfizetési kötelezettség teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés (a továbbiakban együtt: fizetési kedvezmény) engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene. A (3) bekezdés alapján a fizetési kedvezményre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni meghatározott cselekmény teljesítésére irányuló kötelezettség esetén is. A (4) bekezdés szerint pedig a teljesítési határidő lejárta után az ügyfél - feltéve, hogy a végrehajtást még nem rendelték el - a (2) bekezdésben meghatározott okból igazolási kérelem egyidejű benyújtásával kérhet fizetési kedvezményt. Ha a vizsgáló, illetve az eljáró versenytanács elutasítja az igazolási kérelmet és a fizetési kedvezmény iránti kérelmet, egyidejűleg dönt a végrehajtás elrendeléséről is. A fizetési kedvezmény iránti kérelmet a

---

<sup>101</sup> Ld. például a Fővárosi Törvényszék 2.Kf.650.071/2015/4. számú ítéletét (VJ/114/2010.), a Fővárosi Törvényszék 2.Kf.650.031/2015/10. számú ítéletét (VJ/96/2009.), a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.129/2009/14. számú ítéletét (VJ/51/2005.), a Legfelsőbb Bíróság Kfv.III.37.451/2008/7. számú ítéletét (Vj-138/2002.), vagy a Kúria Kfv.III.37.056/2021/5. számú ítéletét (VJ/31/2017.).

Bírságközlemény III.8. fejezetében foglalt szempontokra figyelemmel indokolni, és adatokkal, okiratokkal megfelelően alátámasztani szükséges.

150. A Tpvt. 77. § (1) bekezdés d) pontja értelmében a GVH utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség teljesítését, ha az a rendelkezésre álló adatokból nem állapítható meg. Ugyanezen szakasz (6) bekezdés d) pontja szerint a vizsgálonak az utóvizsgálatban előterjesztett jelentése alapján az eljáró versenytanács a feltétel teljesülésének, illetve az előírt kötelezettség teljesítésének megállapítása esetén az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti, ennek hiányában elrendeli a kötelezettség végrehajtását vagy bírságot szab ki.
151. A Tpvt. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tpvt. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
152. A Tpvt. 84/B. § (1) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg - ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható - végrehajtási bírságot szab ki. A Tpvt. 84/D. § (2) bekezdés értelmében a meghatározott cselekmény végrehajtását a Gazdasági Versenyhivatal foganatosítja, kivéve, ha az eljáró versenytanács végrehajtási bírság kiszabásáról döntött.
153. A Tpvt. 84/C. §-a értelmében ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet.
154. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság foganatosítja.

### VIII.3. Jogorvoslat

155. A Tpvt. 80/Q. § szerint a jogorvoslatra a Tpvt. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Az Ákr. 112. § szerint a hatóság határozata ellen önálló jogorvoslatnak van helye, a 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél - az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.
156. A joggyakorlat értelmében egy okiratba foglalható a határozat és a végzés, illetve több határozat vagy végzés. Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen is jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.
157. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz

lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.

158. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.
159. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
160. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.
161. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
162. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti üggyel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.
163. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2021. december 9.

Váczai Nóra  
előadó versenytanácsstag

dr. Köhalmi Attila  
versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella  
versenytanácsstag

## MELLÉKLET

Az eljárás alá vont által vállalt egyes intézkedések kötelezettségkénti előírása

### A) Fogyasztói kompenzáció

A Telekom tevőleges jóvátétel keretében a korlátlan közösségi opciókat tartalmazó díjcsomagokat használó ügyfelek részére kompenzációt biztosít, az alábbiak szerint

- kompenzáció célcsoportja:
  - azok a lakossági előfizetők,
  - akik a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 5/a (2021.07.01. hatállyal a mellékletek számozása változott, ettől a dátumtól 3/a melléklet) havidíjas értékesíthető melléklete szerinti, korlátlan közösségi opciókat tartalmazó csomagra szerződtek, vagy a szerződéskötés után később ilyen csomagba váltottak át 2017.01.01-től kezdődően a honlap jelen határozat rendelkező részének II. pontja szerinti változtatását követő 1 hét leteltéig és a kompenzáció biztosításakor is ilyen csomagot használnak,
  - a fenti időszak alatt legalább egyszer elérték a díjcsomagjukban foglalt alap adatkeretük 100%-át, azaz elhasználták a teljes adatkeretüket,
- kompenzáció mértéke: 4 GB belföldön, 30 napon belül felhasználható adatmennyiség,
- teljesítés időpontja: a jelen határozat kézhezvételétől számított 90 nap.

### B) Fogyasztók tájékoztatása

B.1.) A Telekom a kompenzációként felajánlott extra 4 GB belföldön felhasználható adatmennyiség biztosításáról két SMS-ben értesíti az A) pontban meghatározott érintett előfizetőket: egyrészt annak aktiválását megelőzően, másrészt az aktiválás megtörténtét követően, amint az érintett előfizetéseken az felhasználhatóvá válik.

Az SMS-ek tervezett szövege a következő:

(1) Kedves Ügyfelünk! A Gazdasági Versenyhivatal a Telekom nullás díjcsomagú opciókkal kapcsolatos kommunikációját nem találta megfelelőnek, döntése értelmében kompenzációként Önnek 4 GB díjmentes, belföldön, 30 napon belül felhasználható extra adatmennyiséget biztosítunk, melynek aktiválásáról külön SMS-ben értesítjük. Üdvözlettel: Telekom

(2) Kedves Ügyfelünk! Mobilinternet szolgáltatásához díjmentesen aktiváltunk 4 GB extra adatmennyiséget, amely az aktiválástól számított 30 napon belül, belföldön forgalmazható le. Üdvözlettel: Telekom

B.2.) A Telekom a honlapján a versenyfelügyeleti eljárás során benyújtott minta<sup>102</sup> szerinti tervezett tartalommal létrehoz egy aloldalt, ahol a fogyasztók egy helyen, teljes körűen, közérthető módon, példákkal illusztrálva tájékozódhatnak arról, hogy a vizsgálat tárgyát képező egyes opciók esetében mely forgalmak esnek a nullás díjcsomag alá, és melyek nem.

A Telekom a fenti aloldal elérhetőségéről SMS-ben tájékoztatja az SMS megküldésekor a vizsgálat tárgyát képező opcióval rendelkező fogyasztókat, azaz azon előfizetőket, akik az új mobilnet portfólió 2021. szeptember 29-i bevezetését megelőzően a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 5/a (2021.07.01. hatállyal a mellékletek számozása változott, ettől a dátumtól 3/a melléklet) havidíjas értékesíthető melléklete szerinti, korlátlan közösségi opciókat tartalmazó csomagra szerződtek, vagy a szerződéskötés után később ilyen csomagba váltottak át.

---

<sup>102</sup> VJ/32-64/2020. melléklete

Az SMS tervezett szövege a következő: Kedves Ügyfelünk! A Gazdasági Versenyhivatal a Telekom nullás díjszabású opciókkal kapcsolatos kommunikációját nem találta megfelelőnek, ezért létrehoztunk honlapunkon egy olyan oldalt, ahol részletes tájékoztatást nyújtunk, mely adatforgalmak és mely készülékbeállítások esetén csökkenhet adatkerete: [aloldal linkje].  
Üdvözlettel: Telekom

B.3.) A Telekom a honlap jelen határozat rendelkező részének II. pontja szerinti változtatásáról és a B.2.) pont szerinti aloldal elérhetőségéről az érintett előfizetőket – az ÁSZF jelen határozat rendelkező részének II. pontja szerinti módosításáról szóló előfizetői tájékoztatással egyidejűleg – a jelen határozat kézhezvételétől számított 90 napon belül számlalevél útján is értesíti.

### **C) Partnerek tájékoztatása**

A Telekom a jelen határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül, továbbá a határozat kézhezvételét követő negyedik és hetedik hónap utolsó napjáig a versenyfelügyeleti eljárás során benyújtott mintának<sup>103</sup> megfelelően ismételten tájékoztatja a nullás díjszabás modellhez csatlakozott partnereit a jelen versenyfelügyeleti eljárásról, s különösen az eljárás megindítására okot adó kereskedelmi gyakorlatról és a Telekom által az eltiltásnak való megfelelés érdekében tett intézkedésekről, a módosított kereskedelmi kommunikációról, illetőleg felhívja figyelmüket a fogyasztói tájékoztatás fontosságára, ösztönözve ezzel a partnerek együttműködését a saját hatáskörükbe, kompetenciájukba tartozó saját és idegen tartalmak fogyasztó általi megkülönböztethetősége körében a jó gyakorlat kialakítására.

### **D) Igazolás**

A Telekom a fentiek teljesítését az alábbiak szerint igazolja:

- Az A) pont szerinti kompenzáció megtörténtének igazolásaként a Telekom az adatmennyiség jóváírásáról a teljesítését követő 30 (legkésőbb a jelen határozat kézhezvételétől számított 120) napon belül írásban nyilatkozik, megjelölve a jóváírással érintett előfizetők számát.
- A B.1.) pont szerinti értesítések megtörténtének igazolásaként a Telekom az SMS-ek megküldéséről a második SMS érintett előfizetőknek történő megküldését követő 30 (legkésőbb a jelen határozat kézhezvételétől számított 120) napon belül írásban nyilatkozik.
- A B.2.) pont szerinti értesítések megtörténtének igazolásaként a Telekom az SMS-ek megküldéséről azok érintett előfizetőknek történő megküldését követő 30 (legkésőbb a jelen határozat kézhezvételétől számított 120) napon belül írásban nyilatkozik, és csatolja a honlapon létrehozott aloldal elérhetőségét, tartalmát.
- A B.3.) pont szerinti értesítések megtörténtének igazolásaként a Telekom a számlalevelek megküldésének határidejét követő 30 (legkésőbb a jelen határozat kézhezvételétől számított 120) napon belül írásban nyilatkozik, és csatolja a számlalevélben elhelyezett tájékoztatás mintáját.
- A C) pont szerinti tájékoztatások megtörténtének igazolásaként a Telekom a teljesítést követő 30 napon belül (legkésőbb a jelen határozat kézhezvételétől számított 60 napon belül, illetve a jelen határozat kézhezvételét követő negyedik és hetedik hónap utolsó napjától számított 30 napon belül) írásban nyilatkozik az e-mailek megküldéséről, csatolva a kiküldött e-mailekről készült képernyő fotókat (adatvédelmi okokból a cím adatok részleges kitakarásával).

<sup>103</sup> VJ/32-60/2020. 2. számú melléklet