

Ügyszám: **VJ/110/2010.**

A Gazdasági Versenyhivatal a dr. P. Á. jogtanácsos által képviselt **Magyar Telekom Nyrt.** eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

v é g z é s t.

A Gazdasági Versenyhivatal az eljárást megszünteti.

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

I n d o k o l á s

A Gazdasági Versenyhivatal a Magyar Telekom Nyrt. ellen 2010. november 10-én versenyfelügyeleti eljárást indított annak kivizsgálása érdekében, hogy az eljárás alá vont ügyfél megsértette-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. §-ának (1) bekezdését az Fttv. 6. §-a (1) bekezdése szerinti gyakorlat megvalósításával, azáltal, hogy a Nógrád megyében szolgáltató GERGI HÁLÓ Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. ügyfeleit névre szóló ajánlattal kereste meg, illetve a szolgáltatóváltás érdekében telefonon arról nyújtott valótlan tájékoztatást, hogy a GERGI HÁLÓ Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. által nyújtott kábeltelevízió-szolgáltatás a jövőben megszűnik, ekként sarkallva a fogyasztókat az általa nyújtott műholdas szolgáltatás igénybevételére.

1. A VIZSGÁLAT INDÍTÁSÁNAK KÖRÜLMÉNYEI¹

A Gazdasági Versenyhivatalhoz (a továbbiakban: GVH) 2009. július 17-én érkezett B/840/2009. számú bejelentésben a N. L. ügyvezető által képviselt GERGI HÁLÓ Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: GERGI HÁLÓ) előadta, hogy a Nógrád megyében szolgáltató GERGI HÁLÓ ügyfeleit a Magyar Telekom Nyrt. névre szóló ajánlattal kereste meg és a szolgáltatóváltás érdekében telefonon arról nyújtott

¹ Vj/110-004/2010. számú iratban az egyes dokumentumok

valótlan tájékoztatást, hogy a GERGI HÁLÓ által nyújtott kábeltelevízió-szolgáltatás a jövőben megszűnik, ekként sarkallva a fogyasztókat az által nyújtott műholdas szolgáltatás igénybevételére. A tájékoztatás szerint a fogyasztóknak az ajánlat keretében kedvezőbb feltételek mellett nyílt lehetősége a szolgáltatóváltásra.

A GVH a fenti bejelentés alapján történő versenyfelügyeleti eljárás indítást 2009 szeptemberében B/840-006/2010. számú végzésével elutasította azzal, hogy a kifogás elbírálására – a verseny érdemi érintettsége hiányában – nincsen hatásköre, ezért a bejelentést átteszi az Fttv. hatásköri szabályai alapján a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz. A Fővárosi Bíróság azonban 2010. június 23-i 16.Kpk.46.018/2009/6. számú végzésével a GVH B/840-006/2010. számú végzését hatályon kívül helyezte, illetve a GVH-t 30 napon belül versenyfelügyeleti eljárás indítására kötelezte. Az iratok 2010. október 11-én érkeztek vissza a GVH-ba.

A Fővárosi Bíróság a fenti végzésében megállapította, hogy a GVH a kifogásolt kereskedelmi gyakorlattal érintett piac meghatározásához szükséges információkat nem szerezte be teljes körűen, illetve az Fttv. 11. §-a (1) bekezdésében meghatározott, a gazdasági verseny érdemi érintettsége szempontjából releváns körülményeket nem vizsgálta, továbbá, hogy tévesen foglalt állást abban a kérdésben, hogy a kifogásolt magatartás alkalmas lehet-e a gazdasági verseny érdemi befolyásolására.

A GVH a jelen ügyben vizsgált magatartással kapcsolatban az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének sérelmét valószínűsítette.

A vizsgálat kiterjedt az eljárás alá vont által a GERGI HÁLÓ szolgáltatási területén gyakorolt, szolgáltatóváltással kapcsolatos teljes tájékoztatási gyakorlatra.

A versenyfelügyeleti eljárás megindítására 2010. november 10-én, a Vj/110/2010. számú végzéssel került sor.

2. AZ ELJÁRÁS ALÁ VONT

A Magyar Telekom Nyrt. (a továbbiakban: Magyar Telekom, illetve eljárás alá vont) Magyarország legnagyobb távközlési szolgáltatója, a telekommunikációs és infokommunikációs szolgáltatások teljes skáláját nyújtja, beleértve a vezetékes és mobil telefonos, az adatátviteli és nem hangalapú, valamint az információtechnológiai és rendszerintegrációs szolgáltatásokat.

3. A VIZSGÁLT MAGATARTÁS, ILLETVE KERESKEDELMI GYAKORLAT

3.1. A vizsgálat iránya

A vizsgálók előzetesen megjegyzik, hogy sem a bejelentéses szakban, sem a versenyfelügyeleti eljárás indítását követően, az első adatszolgáltatások megérkezésekor nem állt rendelkezésre arra vonatkozóan semmilyen közvetlen információ, hogy milyen típusú és mennyire kiterjedt kommunikációt kifogásolt a bejelentő, hiszen közvetlen fogyasztói jelzések nem álltak a GVH rendelkezésére, csak az eljárás alá vont versenytársai egyes értékesítőinek – a bejelentő által csatolt e-mailben érkezett – jelzései.

A fentiek miatt a vizsgálók újabb információt kértek a korábbi bejelentőtől annak érdekében, hogy legalább néhány fogyasztói panasz tartalmát meg lehessen ismerni.

Tekintettel arra, hogy a bejelentő szóbeli tájékoztatásokkal kapcsolatban valószínűsítette, hogy azok – mivel a GERGI HÁLÓ szolgáltatásának megszűnését

állították vagy sugallták – jogsértőek voltak, a vizsgálók a szóbeli kommunikációhoz kapcsolódó egyéb (a Magyar Telekom műholdas szolgáltatásához kapcsolódó) kommunikációs eszközöket is értékelték.

A benyújtott adatszolgáltatásokból, e-mailekből az is látható lett, hogy a kifogásolt ügynöki tájékoztatások és az analóg földfelszíni sugárzás megszűnése, a digitális átállás kommunikációja között is lehetett összefüggés, hiszen önmagában a „korszerűbb” platformmal kapcsolatos tájékoztatások is arra a következtetésre juttathatták a fogyasztókat, hogy előbb-utóbb váltani kell. Így a vizsgálók értékelték a Magyar Telekom digitális átállással kapcsolatos releváns tájékoztatási gyakorlatát is.

Lényeges továbbá, hogy a Magyar Telekom szolgáltatásának (műholdas) és a GERGI HÁLÓ szolgáltatásának (kábeles) platformja nem azonos. Az eltérő platformok miatt egyértelműen nem állapítható meg, hogy egy-egy szolgáltatóváltásban (kábeltelevízióról digitális műholdas szolgáltatásra) milyen szerepe lehet pl. a platformok eltérő árának, eszközigényének vagy a minőségi különbségeknek.

3.2. A vizsgálat során feltárt tények

3.2.1. A Magyar Telekom nyilatkozatai

A Magyar Telekom előadta², hogy a társaság a 2008 novemberében bevezetett új, műholdas televízió szolgáltatás értékesítése érdekében, az egész országra kiterjedő szolgáltatási területen, különböző potenciális ügyfeleket keresett meg a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő keretek között. Ezen potenciális előfizetők között lehetséges, hogy voltak olyan ügyfelek is, akik a GERGI HÁLÓ-val szerződéses kapcsolatban álltak, de a Magyar Telekom semmilyen módon nem célozta meg közvetlenül e szolgáltató ügyfeleit, s olyan utasítást sem adott, hogy a GERGI HÁLÓ ügyfeleit bármilyen módon szolgáltatóváltásra ösztönözze.

Előadta továbbá, hogy a műholdas televízió-szolgáltatását a Magyar Telekom nem népszerűsítette lokális akciók keretében, kizárólag az országos kampány részeként juttatta el az e szolgáltatással kapcsolatos ajánlatot a Nógrád megyei településekre a szokásos üzletmenetnek megfelelően.

A Magyar Telekom 2009. évben Nógrád megyében (is) elérhető műholdas televízió szolgáltatásra vonatkozó ajánlatai az alábbiak voltak:

Ajánlott termék, csomag neve	Termék időbeli elérhetősége	Belépési díj	Havidíj (listaár)	Csatornaszám
Alap csomag	2009.01.01. - 05.31.	28 000 Ft	2 490 Ft	14 db
Családi csomag		28 000 Ft	3 990 Ft	51 db
Alap csomag	2009.06.01 - 12.31.	28 000 Ft	2 490 Ft	14 db
Családi csomag		28 000 Ft	4 090 Ft	51 db

² Vj/110-007/2010. számú irat

Ajánlott termék, csomag neve	Termék időbeli elérhetősége	Akciós belépési díj	Akciós havidíj	Akciós havidíj T-Home telefon vagy internet mellé	Akciós havidíj T-Home telefon és internet mellé
Alap csomag	2009.01.01. - 05.31.	0 Ft	1 490 Ft	1 190 Ft	990 Ft
Családi csomag		0 Ft	2 990 Ft	2 490 Ft	1 990 Ft
Alap csomag	2009.06.01. - 12.31.	0 Ft	1 490 Ft	1 190 Ft	990 Ft
Családi csomag		0 Ft	3 090 Ft	2 590 Ft	2 090 Ft

Az akciós ajánlatok egy év hűségidővel értendők. A csomagok csatornakiosztását a Vj/110-007/2010. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza.

A Magyar Telekom előadta továbbá, hogy egyezően a 2009. augusztus 9-én kelt nyilatkozatával, továbbra is fenntartja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 209/2008. (IX.12.) kormányrendelet által meghatározottak alapján tartja nyilván az ügyfelektől érkezett panaszokat.

Nyilatkozata szerint a fenti időszak óta ismételtelen felülvizsgálta a panasznyilvántartását és továbbra sem talált a jelen versenyfelügyeleti eljárásban valószínűsített jogsértő magatartással kapcsolatban semmilyen panaszt. Megkereste továbbá a GERGI HÁLÓ-t is, hogy milyen panaszok alapján állítja a sérelmezett magatartások megvalósulását. A Magyar Telekom azonban az így megküldött két eset egyikét sem tudta leellenőrizni, mert semmilyen pontos információt nem kapott a megfelelő beazonosításhoz, sem a panaszos személyére, sem az eljáró ügynökre vonatkozóan. Erre való tekintettel, konkrétum hiányában, a Magyar Telekom a vizsgálatot lezárta.

A Magyar Telekom benyújtotta 2009-re vonatkozóan ügyfélszámának alakulását havi bontásban Nógrád megyében a műholdas televízió szolgáltatása tekintetében. Az ügyfélszámok a végzés nem betekinthes mellékletében találhatóak. Előadta továbbá, hogy arra vonatkozóan nem rendelkezik semmilyen információval, hogy az új előfizetők közül mennyi volt előzetesen a GERGI HÁLÓ Kft. ügyfele.

A vizsgálók megjegyzik, hogy az ügyfélszámokból az látható, hogy 2009 júliusában megugrott az érintett megyében az új műholdas előfizetések száma, aztán jelentősen csökkent és további érdemi növekedés nem volt tapasztalható 2009. évben.

A Magyar Telekom a versenyfelügyeleti eljárással kapcsolatban előadta³, hogy a Nógrád megyei területen jellemzően ügynökök révén értékesítette a 2008 novemberében újonnan bevezetett műholdas televízió szolgáltatását, az országos kampány részeként. A társaságnak az egyes ügynökökkel nincs közvetlen kapcsolata, mivel partneri, megbízási szerződés formájában az adott viszonteladóval vagy az ún. ernyődealer-rel szerződik közvetlenül. A szerződés egyértelműen szabályozza, hogy az ügyfelekkel a hatályos jogszabályi keretek között, annak megfelelően kell eljárni, a

³ Vj/110-007/2010. számú irat

Magyar Telekom által az ügynökök rendelkezésére bocsátott termékleírások, vonatkozó szabályozások egyértelmű ismertetésével.

A partnerek által foglalkoztatott üzletkötők munkáját a Magyar Telekom rendszeresen ellenőrzi, illetve oktatással biztosítja számukra, hogy a társaság szolgáltatásait a szolgáltatási feltételek legpontosabb ismertetése mellett ajánlhassák a potenciális ügyfelek részére. Ügyfélpanasz esetén a Magyar Telekom, amennyiben az indokolt, a szerződésben meghatározott szankcionálást (pl. jutalékmegvonás, szolgáltatási jog felfüggesztése) alkalmazza, azonban a rövid időn belül sorozatban előforduló ügyfélpanaszok súlyos szerződésszegésnek minősülnek, így a szerződés rendkívüli felmondására is sor kerülhet.

Az eljárás alá vont azonban előadta, hogy a jelen esetben a Magyar Telekom nem találta bizonyítottnak a szerződésszegést egyetlen üzletkötő esetében sem, mivel önmagában a panaszok megléte (konkrétumok, adott esetben pl. az egyes érintett ügyfelek adatainak hiányában) nem elegendő a szerződésszegés bizonyításához.

3.2.2. A GERGI HÁLÓ nyilatkozatai

A GERGI HÁLÓ szolgáltatási területe Nógrád megye 32 ún. LHH⁴ kategóriájú kistélepülése⁵. 2009-ben a szolgáltató az alábbi csomagokat⁶ kínálta egységesen, hűségnyilatkozat nélkül:

- Alap csomag, 975 Ft-os havidíjjal
- Bővített csomag, 1.860 Ft-os havidíjjal
- Extra csomag, 3.840 Ft-os havidíjjal

A megkeresett versenytárs a vizsgálók megkeresésére előadta⁷, hogy ügyfélszolgálatára először 2009. június elején érkeztek, elsősorban telefonos bejelentések (naponta több), amelyben ügyfeleik arról tájékoztatták a GERGI HÁLÓ-t, hogy a Magyar Telekom üzletkötői a kifogásolt állításokkal (megszűnik a GERGI HÁLÓ vagy a televíziós szolgáltatása) keresik meg őket, illetve érdeklődtek, hogy az általa nyújtott szolgáltatás valóban megszűnik-e. A GERGI HÁLÓ nyilatkozata szerint a kifogásolt magatartás kb. 2009. október-novemberéig tartott.

Előadta továbbá, hogy a telefonos megkereséseket külön nem dokumentálta, de jellemzően a 32. primer területhez tartozó településekről jöttek. Véleménye szerint a kifogásolt tájékoztatások különösen Mihálygerge, Hollókő, Nemeti, Mátraterenye, Mátranovák településeken voltak jellemzőek, de szinte az összes szolgáltatási körzetébe tartozó területről (32 kistélepülés) jött bejelentés. Az elektronikus levélben beérkezett kifogásokat a GERGI HÁLÓ nyilatkozata szerint csatolta⁸, azonban a vizsgálók megállapítják, hogy a csatolt levelezések (egyetlen kivétellel) különböző üzletkötők közvetett jelzései, egymásnak írt jelentései, amelyek alapján sem a települések, sem a fogyasztók nem azonosíthatóak be egyértelműen.

Egyetlen olyan levelet csatolt a GERGI HÁLÓ, ahol ügyfél hivatkozott az eljárás alá vont tájékoztatására, az alábbi szöveggel:

„Illetve így a végén szólnék még a képűságon olvasott „Figyelem állhírek” felhíváshoz, hogy az elmúlt napokban engem is név szerint keresett a T-com

⁴ Leghátrányosabb helyzetű

⁵ Vj/110-009/2010. számú irat 4. melléklete

⁶ Vj/110-009/2010. számú irat 5. melléklete

⁷ Vj/110-009/2010. számú irat

⁸ Vj/110-009/2010. számú irat 1. és 3. mellékletei

nevű cég, személyes nekem szóló ajánlattal az új műholdas tévészoolgáltatásukkal és próbáltak meggyőzni, hogy a mostani Tv sugárzások rövidesen megszűnnek és nem tudok majd mit nézni ha nem szerződök le velük gondoljuk át alaposan, és ezt a meggyőzést néha elég makacs módon tette ez történt 18.-án (csütörtökön). És a mai napon szintén telefonáltak (19-én), az esti órákban, csak másik hölgy.”

Látható azonban, hogy a fenti levélben is inkább a platformok közötti váltásra ösztönzés történhetett, mintsem a korábbi szolgáltató megszűnésére való utalás. Az ügyfél azonban ebben az esetben sem azonosítható be.

A GERGI HÁLÓ előadta továbbá (szintén értékesítői e-mail-ek csatolásával), hogy több kábeltelevíziós hálózatot üzemeltető kolléga is jelezte felé, hogy az ország legkülönbözőbb területein tapasztaltak hasonló „akvizíciós” magatartást a Magyar Telekom üzletkötő részéről. A probléma megalapozottságát jelzi a GERGI HÁLÓ véleménye szerint, hogy a Magyar Telekom-mal 2010 januárjában a kifogásolt magatartással kapcsolatban egyeztető megbeszélés történt a Magyar Kábelkommunikációs Szövetség kezdeményezésére (amelynek 2009 szeptembere óta tagja a Magyar Telekom is), amelyet követően a kifogásolt üzletkötői magatartás megszűnt, illetve a versenytársak nem tapasztalták.

Tekintettel arra, hogy az első végzéseket követően beérkezett adatszolgáltatásokból, illetve a bíróság által megküldött adatokból csak egyetlen olyan fogyasztói cím volt beazonosítható az előfizetői adatok nélkül, ahol az ügyfél – a GERGI HÁLÓ értékesítőjének nyilatkozata szerint – a Magyar Telekom valamely ügynökétől a meglévő szolgáltatása megszűnéséről kapott szóbeli tájékoztatást, a vizsgálók kérték a GERGI HÁLÓ-t, hogy adja meg legalább 10 olyan (jelenlegi vagy volt) ügyfelének nevét és címét, akit a GVH esetlegesen meg tudna keresni tanúvallomás vagy nyilatkozattétel végett.

A GERGI HÁLÓ nyilatkozatában⁹ viszont előadta, hogy az általa több mint másfél év után megkeresett előfizetők nem kívántak az ügygel foglalkozni, volt, aki kifejezetten megtiltotta, hogy adatait közölje a szolgáltató. Előadta továbbá, hogy a GERGI HÁLÓ szolgáltatási területén jórészt időskorú, minden hivatalos eljárással szemben alapvetően bizalmatlan emberek élnek (akiket szeretne a GERGI HÁLÓ még sokáig előfizetői között tudni) – így ezen kérésüknek a GERGI HÁLÓ helyt adott.

Tekintettel arra, hogy a versenytársi levelezésekből sem állapítható meg egyértelműen, hogy mely területekről és mely szolgáltatók ügyfeleitől jöttek és milyen állításokkal kapcsolatos panaszok, a vizsgálók kérték a GERGI HÁLÓ-tól az általa megkeresett azon vállalkozások, illetve szervezet nevét, címét, akik hasonló tapasztalattal rendelkeznek az eljárás alá vont ügynökei részéről.

A GERGI HÁLÓ nyilatkozata¹⁰ szerint azonban a csatolt elektronikus levelezések résztvevői közül jelenleg egyetlen vállalkozás¹¹ jelezte írásban készségét a további adatszolgáltatásra.

A vizsgálók véleménye szerint akkor lenne csak indokolt ezen vállalkozás megkeresése adatszolgáltatás érdekében, ha a GERGI HÁLÓ, illetve szolgáltatása megszűnésével kapcsolatos tájékoztatások vonatkozásában bármilyen bizonyíték rendelkezésére állna a vizsgálóknak, amelyek alapján a gyakorlat (a kifogásolt üzenetek, állítások tartalma)

⁹ Vj/110-018/2010. számú irat

¹⁰ Vj/110-018/2010. számú irat

¹¹ Oláh&Társas Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

beazonosítható, így a gyakorlat, illetve annak kiterjedtsége vizsgálható lenne. A jelen ponton azonban – konkrét eset hiányában – továbbra sincs olyan információ, amely alapján a vizsgálat kiterjesztésének lenne indoka.

Tekintettel arra, hogy a benyújtott adatszolgáltatásokból (a csatolt fogyasztói e-mail-ből) az is látható volt, hogy a kifogásolt ügynöki tájékoztatások és az analóg földfelszíni sugárzás megszűnése, a digitálás átállás kommunikációja között összefüggés lehet, a vizsgálók megkérdezték a GERGI HÁLÓ-tól, hogy tapasztalt-e olyat, hogy az ügyfelek az eljárás alá vont műholdas televízió szolgáltatásának kommunikációja után a digitális átállás kapcsán keresték meg a GERGI HÁLÓ-t a fogyasztók kérdéseikkel.

A GERGI HÁLÓ a fenti kérdésre előadta, hogy véleménye szerint valószínűsíthetően a földi analóg sugárzás megszűnése, illetve a digitális földfelszíni műsorsugárzásra történő átállás táplálta azt a félreértést, hogy az általa nyújtott analóg műsorterjesztés is abba a körbe esik, amely záros határidőn belül megszűnik. Álláspontja szerint ezt a pontatlanságot használta ki, illetve erősítette fel az általa kifogásolt ügynöki tevékenység. Előadta, hogy a társasághoz számtalan olyan megkeresés érkezett, amely a digitális átállás GERGI HÁLÓ szolgáltatását érintő részével foglalkozott, kérve a helyzet tisztázását.

A vizsgálók megjegyzik, hogy a GERGI HÁLÓ korábban (tehát sem a bejelentésében, sem a jogorvoslati kérelmében) nem utalt ezen lehetséges összefüggésre. Egy-egy piacnyitással kapcsolatos információs hiányosságok azonban nem róhatóak fel egyértelműen és kizárólagosan a vállalkozások terhére.

A GERGI HÁLÓ továbbá előadta, hogy 2009 augusztusától jelentette meg kábeltévés információs csatornáján (képújságjában) az alábbi közleményt, amely kb. egy évig volt látható. Saját információs csatornáját az ún. Alap csomagjában szerepelteti, amely az összes előfizetője számára hozzáférhető.



Figyelem, álhírek!

Bejelentést kaptunk, hogy egy másik távközlési szolgáltató cég nevében valaki(k) azt állítják, hogy a kábeltévé szolgáltatás az Önök településén megszűnik. Minden ügyfelünk megnyugtatóására közöljük, hogy sem a kábeltévé, sem az Internet szolgáltatást nem kívánjuk megszüntetni, sőt azok további bővítésén dolgozunk az Önök még magasabb színvonalú kiszolgálása érdekében. Kérjük, hogy aki hasonló tartalmú telefonhívást kap, az részünkre szóban, vagy írásban jelezze, mert az Önök ilyen jellegű félrevezetése büntetőjogi következményeket is jelent(het), és amellyel szemben -az Önök érdekében is-, minden törvényes eszközzel fel kívánunk lépni.

Üdvözlettel: Gergi Háló Kft ügyvezetése

3.3. A kommunikáció

A vizsgálók kérésére a Magyar Telekom előadta¹², hogy a műholdas televízió szolgáltatása népszerűsítésére 2009 júniusától 2009 októberéig alkalmazott kommunikációs eszközei az alábbiak voltak:

- saját honlap
- vásárláshelyi A/1-es plakátok (4 db)
- szórólapok (4 db)
- telescriptek (2 db)

A kommunikációs eszközök¹³ a jelentés II. számú mellékletében találhatóak.

A vizsgálók véleménye szerint egyik csatolt reklámeszköz sem tartalmaz olyan típusú állítást, amely akár csak közvetve más szolgáltatás (adott esetben a kábeltelevíziós szolgáltatás) vagy szolgáltatók megszűnését vagy pl. kevésbé korszerű voltát sugallná.

Az eljárás alá vont azon kérdésre, hogy tapasztalt-e olyat, hogy fogyasztók a Magyar Telekom műholdas televízió szolgáltatásának kommunikációja kapcsán a digitális átállásról, az analóg sugárzás megszűnéséről kértek információt, előadta, hogy a Magyar Telekom nyilvántartási rendszere úgynevezett „ügyféladat alapú nyilvántartás”, ami azt jelenti, hogy adatbázis szintű gyűjtés az előfizetőt azonosító alapadatok alapján történhet, így a hozzátartozó szolgáltatásokat, megkereséseket, azok jellegét, fő típusát, rendszerszinten tudják kinyerni, s az ezen túlmenő a tartalom megismerése már egyedi vizsgálatot igényel.

A fentiek értelmében digitális átállásról, az analóg sugárzás megszűnéséről információt kérő ügyfelekre vonatkozóan nem tud az eljárás alá vont adatot szolgáltatni, mivel ilyen jellegű gyűjtést nem végez. Előadta azonban, hogy amennyiben a digitális átállásról érdeklődtek az ügyfelek, a következő választ kapták az e-mailben érkező információkérés esetén 2009. év végéig¹⁴:

„Tisztelt Ügyfelünk!

A digitális átállás 2011. december 31-ig fog megtörténni. Bővebben a <http://www.nhh.hu/?id=menu&mid=3808&lang=hu> linken is olvashat róla. Mindenkor készséggel állunk rendelkezésére.

További, a szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdés esetén készséggel állunk rendelkezésére e-mailben az ugyfelszolgalat@t-home.hu címen, a 1412 telefonszámon, valamint T-Pont üzleteinkben.”

3.4. A kereskedelmi gyakorlattal érintett piac¹⁵

A két érintett szolgáltató tevékenységi területének metszete Nógrád megye, a vizsgálandó gyakorlat (amely azt sugallja, hogy a GERGI HÁLÓ megszűnik) is elvileg ezen a területen fordulhatott elő. Az eljárás alá vont szolgáltatásának, illetve a GERGI HÁLÓ szolgáltatásának a platformja (vezeték és nem vezetékes) és a (műszaki) minősége (analóg és digitális) azonban különböző.

¹² Vj/110-013/2010. számú irat

¹³ Vj/110-013/2010. számú irat 1-4. mellékletei

¹⁴ A Magyar Telekom azt is megjegyezte, hogy a módosult szabályok miatt a dátum is változni fog.

¹⁵ Vj/110-17/2010. számú irat alapján

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH) 2009. szeptemberi (14 szolgáltató adatain alapuló) televízió gyorsjelentése¹⁶ szerint az összes televízió előfizetés száma 2.944.000, a 14 adatszolgáltató esetében a vezetékes (kábel) előfizetések száma 1.723.310, ezen belül a digitális előfizetések száma 347.109, a vezeték nélküli (szintén digitális) előfizetések száma 735.622 darab volt.

A digitális előfizetések száma tehát a 14 legnagyobb vállalkozás adatszolgáltatása alapján a két platformon (kábel és műholdas, illetve egyéb vezeték nélküli műsorterjesztés) összesen 1.082.732 volt, a kábeltelvíziós hálózatokon belüli analóg műsorterjesztés előfizetőinek a száma pedig 1.376.201 volt.

Az NMHH 2009. évi negyedik negyedévre vonatkozó „Vezetékes műsorterjesztés” jelentése¹⁷ szerint a kábeles televízióra előfizetők száma évek óta stagnál, a platform előfizetőinek száma 2.100.000 Ft körüli értéken mozog. Ezen platformon belül a digitális technológia fejlődése trendszerűnek mondható: évente 120-140.000 előfizetővel nő a számuk.

A műsorterjesztés megyei szintű digitalizációja kapcsán az látható, hogy mind a kábeltelvíziós (36.973), mind a digitális kábel-televíziós (2.653) előfizetők száma Nógrád megyében a legalacsonyabb, továbbá Nógrád megye a háztartások (kábel-televíziós, illetve digitális kábel-televíziós) penetrációja (44,2 %, illetve 3,2 %) tekintetében is viszonylag hátul áll a megyék sorrendjében.

Látható tehát, hogy Nógrád megyében potenciálisan van helye mind az analóg- vagy digitális kábeltelvíziós, mind a műholdas (digitális) szolgáltatási versenynek.

3.5. A kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos egyéb megállapítások

A fentiek alapján a versenytárs vállalkozás által előadottak ellenére a vizsgálók véleménye szerint – bizonyíték híján – továbbra sem állapítható meg, hogy pontosan milyen típusú kereskedelmi gyakorlat történt, illetve milyen kiterjedtségben. Nem ismert továbbá, hogy a feltételezett magatartásnak milyen hatása lehetett (volna), ráadásul a megkérdézett versenytárs továbbra is azt hangsúlyozza, hogy fogyasztói kár nem ért senkit (az ügyfélszám sem mutatott jelentős csökkentést).

Az, hogy alapvetően más árszínvonalat képviselő, eltérő költségekkel járó szolgáltatásokról van szó, szintén megnehezíti a kifogásolt gyakorlat hatásának lehetséges értékelését.

Szintén nem ismert, hogy a technológia-váltás milyen hatással lenne a szolgáltató-váltásra, akár akkor, ha nem történt semmilyen megtévesztés, akár akkor, ha volt megtévesztés.

Kiemelendő azonban a GERGI HÁLÓ alább bemutatott – a végzés nem betekinhető mellékletében szereplő – ügyfélszám változása¹⁸ körében, hogy 2009 augusztusában az új előfizetők száma és a szolgáltatást felmondók száma jelentősen megnőtt, amely hatások azonban kioltották egymást.

A különbség az előfizetői számok alakulása és a felmondások/új belépők számaiban a szünetelésekből, visszakapcsolásokból, csomagváltásokból stb. adódik. Látható azonban, hogy a GERGI HÁLÓ ügyfélszáma a vizsgált időszakban továbbra is nőtt.

¹⁶ <http://www.nmhh.hu/dokumentum.php?cid=21528&letolt>

¹⁷ <http://www.nmhh.hu/dokumentum.php?cid=25410>

¹⁸ Vj/110-009/2010. számú irat 6. melléklete

Szükséges továbbá azt is megjegyezni, hogy az eljárás alá vont műholdas szolgáltatására vonatkozó új előfizetések számának a 2009-es trenden kívüli növekedése időben megelőzte a GERGI HÁLÓ ügyfélszámának változásait, így ezen két jelenség között sem állapítható meg időrendi összefüggés.

Nyilatkozatában a GERGI HÁLÓ az ügyfélszám alakulása kapcsán előadta¹⁹, hogy 2008-2009-ben 10 új települést kapcsolt be a szolgáltatásba, így az új bekötések elsősorban ezekről a településekről származtak, illetve azt, hogy az előfizetők átlépési szokásairól nem vezet nyilvántartást, így arra vonatkozó adatot, hogy mekkora arányban léptek át a Magyar Telekom-hoz ügyfelei, nem tud szolgáltatni. Ezen pontra vonatkozóan ismételten megerősítette azon álláspontját, hogy a GERGI HÁLÓ kifogása nem az előfizetők megkárosítása miatt született, hanem az általa vélelmezett, a Magyar Telekom által megvalósított tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kapcsán.

4. AZ ELJÁRÁS ALÁ VONT ÁLLÁSPONTJA

Az eljárás alá vont előadta²⁰, hogy jelen esetben a Magyar Telekom nem találta bizonyítottnak a szerződésszegést, mivel önmagában a panaszok megléte (konkrétumok hiányában) nem elegendő annak megállapítására, hogy a jogsértés (mely területen, mely ügynökkel kapcsolatban, mely ügyfél esetében) kétséget kizáróan elkövetésre került.

Továbbra is fenntartja az eljárás alá vont, hogy a Magyar Telekom elutasít minden olyan etikátlan és jogszabálysértő magatartást, amely az ügyfelek megtévesztő, csalárd módon történő megszerzésére irányul. A társaság minden értékesítő partnerével szembeni elvárás az etikus és jogszerű eljárás az értékesítés során, ezért olyan magatartás tanúsítására, hogy bármely ügynök álhírek terjesztésével szerezzen ügyfelet, nem adott, és erre sem most, sem pedig a jövőben nem ad felhatalmazást, mivel azt kifejezetten tiltja. Amennyiben tehát az eljárásban vizsgált eset a tiltás ellenére előfordult, az kizárólag csak egyedi, az ügynökök által tanúsított magatartás lehetett, amely így a Magyar Telekom véleménye szerint versenyjogilag nem releváns.

A Magyar Telekom szerint továbbá a vizsgált esetben – megfelelő bizonyítékok hiányában – nem lehet megállapítani egyértelműen azt sem, hogy azt elkövették-e a Magyar Telekommal szerződéses kapcsolatban álló partnerek ügynökei.

5. JOGI ÉRTÉKELÉS

5.1. A GVH hatásköre

Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

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

- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület

¹⁹ Vj/110-009/2010. számú irat

²⁰ Vj/110-013/2010. számú irat

nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára, vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy

b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

A fenti szakasz (2) bekezdése szerint továbbá a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha

a) a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg,

b) kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,

c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy

d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

A sérelmezett – az eljárás alá vont műholdas szolgáltatásának népszerűsítését célzó – szóbeli, ügynöki tájékoztatások potenciálisan országos volta miatt megállapítható a GVH hatásköre, tekintettel az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdésére és az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdésének c) pontjára.

5.2. A kifogásolt magatartás értékelése

A Vj/114/2009. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott, a versenyfelügyeleti eljárást megszüntető végzésében a GVH Versenytanácsa a vizsgált ügynöki szóbeli tájékoztatáshoz kapcsolódóan az alábbi megállapításokat tette:

„A – versenytársak által közvetített – fogyasztói panaszok alapján ugyanakkor az egyes ügynökök ügyfélszerzés során tanúsított magatartása kapcsán bizonyos esetekben nem zárható ki egyértelműen, hogy a fogyasztók részére nyújtott tájékoztatás nem volt megfelelő.

A Versenytanács mindezzel együtt arra a következtetésre jutott, hogy ezen egyedi panaszok egyrészt önmagukban nem jelenthetnek elegendő bizonyítékot annak megállapítására, hogy az EMFESZ, illetve egyéb eljárás alá vontak az ügynöki rendszer működtetése kapcsán jogsértően járt volna el, az ügynöki értékesítés során tanúsított magatartása rendszerszerűen mutatta volna a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat jeleit. Nem ismert ugyanis, hogy a panaszok háttérében egyedi, versenyjogilag nem értékelhető, az ügynökök által tanúsított magatartás áll-e, vagy az eljárás alá vontak versenyjogilag releváns magatartása. Ennek feltárásához további eljárási cselekmények lefolytatására, újabb bizonyítékok beszerzésére lenne szükség – így különösen a fogyasztóknak nyújtott szóbeli tájékoztatások tartalmának részletes megismerése mindeneelőtt a fogyasztók tanúkénti meghallgatása által, ezek összevetése az eljárás alá vont által nyújtott ismert és esetleges további írásbeli és szóbeli tájékoztatásokkal. A Versenytanács megítélése szerint azonban ezek még teljesebb feltárásától, így az eljárás további folytatásától sem várható olyan eredmény, amely alapján kétséget kizáróan megállapítható lenne, hogy az eljárás alá vont az Fttv-be ütköző magatartást tanúsított volna.”

A jelen ügyben a tanúk meghallgatása az egyes potenciálisan érintett ügyfelek előfizetői adatainak hiányában nem történt meg.

A beszerzett bizonyítékok (nyilatkozatok, csatolt levelezések) alapján sem az nem határozható meg egyértelműen, hogy az eljárás alá vont mely ügynökei és hol, milyen

gyakorissággal, mikor, milyen ügyfélkörnek és milyen tartalommal mondtak bármely más szolgáltató megszűnése kapcsán bármit azért, hogy a Magyar Telekom műholdas szolgáltatását népszerűsítsék, sem az, hogy ez a versenytársak által észlelt gyakorlat mennyire volt gyakori, illetve kiterjedt.

A kifogásolt gyakorlat tartalma ismeretének hiányában a gyakorlat kiterjedtsége sem határozható tehát meg, maga a GERGI HÁLÓ sem tudott arról nyilatkozni, hogy az általa hivatkozott „több” jelzés nagyságrendileg mit takar a kb. 4000-es előfizetői bázisához képest.

Ezen túlmenően továbbra is csak a Nógrád megyében szolgáltató GERGI HÁLÓ értékesítőinek közvetett nyilatkozatai állnak a vizsgálók rendelkezésére (hiszen a GERGI HÁLÓ által említett, más megyékben szolgáltató többi piaci szereplő – egy kivétellel – elzárkózott a GERGI HÁLÓ nyilatkozatainak megerősítésétől).

6. MEGSZÜNTETÉS

A Tptv. 44. §-a alapján alkalmazandó, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 31. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján a hatóság az eljárást megszünteti, ha az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn. A Tptv. 71/A. §-a alapján a vizsgáló a hivatalból indított versenyfelügyeleti eljárást végzéssel megszünteti akkor is, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

A jelen ügyben a vizsgálat eredményei alapján megállapítható, hogy a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény figyelembe véve, hogy jelenleg sem tudható, hogy

- milyen típusú tájékoztatásról volt szó,
- melyik üggyel kapcsolatban merülhettek fel kifogások,
- a kifogásolt tájékoztatások megszűnésének mi lehetett az indoka,
- mekkora ügyfélkört érintő gyakorlatról lehetett szó.

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

A GVH hatásköre az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdésében, illetékessége a Tptv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

E végzés ellen a jogorvoslati jog a Tptv. 71/A. §-án és 82. §-án alapul. A jogorvoslati kérelem előterjesztése illetékmentes. A Tptv. 82. §-a (1) bekezdése alapján jogorvoslati kérelmet az ügyfél, akire nézve a végzés rendelkezést tartalmaz, valamint az terjeszthet elő, akivel a végzést a Tptv. alapján közölni kell. A Tptv. 71/A. §-a szerint az eljárást megszüntető végzést a bejelentővel is közölni kell.

Budapest, 2011. március 24.