



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391, Budapest 62. Pf. 211.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/30/2019.

Iktatószám: VJ/30-94/2019.

Nyilvános változat!

Az eljárás alá vontak üzleti titka [ÜZLETI TITOK] megjelöléssel látható!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Szecskay Ügyvédi Iroda (1055 Budapest, Kossuth tér 16-17.) által képviselt **DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.** (1134 Budapest, Váci út 35.) és a szintén a Szecskay Ügyvédi Iroda által képviselt **INVITEL Távközlési Zrt.** (1134 Budapest, Váci út 37.) eljárás alá vont vállalkozások ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. DIGI Mobil szolgáltatásával, annak tesztelésével kapcsolatos kampányában tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg azáltal, hogy

- a 2019. május 28-tól 2019. október 31-ig alkalmazott óriásplakátokon, a DIGI Infocsatornán 2019. június 24. és 2020. április 7. között elérhető tájékoztatással, illetve a 2020. március 16. és 2020. június 22. között közzétett televíziós reklámban azt sugallta, hogy a szolgáltatás bárki számára elérhető,
- 2019. május 27-től 2019. július 4-ig valótlanul állította, hogy a DIGI Mobil konstrukció részeként kínált mobilinternet korlátlan,
- 2019. május 27-től 2019. július 25-ig elhallgatta, hogy a roaming szolgáltatás nem volt része a konstrukciónak.

Az eljáró versenytanács a fenti jogsértések miatt a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.-t 45.000.000 Ft, azaz negyvenötmillió forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezi, 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.

Az eljáró versenytanács továbbá arra kötelezi a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.-t, hogy a jelen határozat átvételét követő 30 napon belül (hitelesen, időszerűen dokumentáltan) igazolja bírságsökkentésként vállalt megfelelési intézkedéseinek megkezdését, belső eljárásrendjének kialakítását.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap^[1] 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.

Az eljáró versenytanács meghozta továbbá az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti az INVITEL Távközlési Zrt.-vel szemben, valamint azon reklámeszközök tekintetében, amelyek esetében nem állapította meg az eljáró versenytanács a fentiek szerinti, általános elérhetőséggel kapcsolatos jogsértést.

A végzés ellen a közlésétől számított nyolc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap^[2] 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.

Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen is jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.

I N D O K O L Á S

I.

A versenyfelügyeleti eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal 2019. szeptember 13-án versenyfelügyeleti eljárást indított, mivel észlelte, hogy a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: DIGI) és az INVITEL Távközlési Zrt. (a továbbiakban: INVITEL) 2019 májusától kezdődően a „Tesztelj velünk!” kampány keretében alkalmazott kereskedelmi kommunikációi
 - azt az üzenetet közvetítik a fogyasztóknak, hogy a népszerűsített mobil szolgáltatás mindenki számára, önállóan igénybe vehető kísérleti (teszt) szolgáltatás, ugyanakkor a mobil szolgáltatás a fogyasztók számára kizárólag DIGI vagy INVITEL vezetékes vagy műholdas szolgáltatás igénybevétele esetén volt lehetséges, azaz a mobil szolgáltatás valószínűsíthetően korlátozott fogyasztói körben volt elérhető, így az eljárás alá vontak kereskedelmi kommunikációi valószínűsíthetően megtévesztő üzenetet közvetítenek a fogyasztóknak, így az eljárás alá vontak ezen magatartásukkal a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés a) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértették az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat,
 - arról adtak tájékoztatást, hogy a DIGI korlátlan mobilinternet-szolgáltatás igénybevételét teszi lehetővé, mely valószínűsíthetően nem felel meg a valóságnak, így ezen magatartásával a DIGI és

^[1] http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

^[2] http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

az INVITEL az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat,

- valószínűsíthetően elhallgatták, hogy a DIGI mobil díjsomag nem tartalmazza a roaming szolgáltatást, így ezen magatartásával a DIGI és az INVITEL az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
2. A versenyfelügyeleti eljárás indítását követően a Gazdasági Versenyhivatal 2020. június 18-án kelt, VJ/30-60/2019. számú végzéssel a versenyfelügyeleti eljárást kiterjesztette egyrészt a DIGI Mobil szolgáltatást népszerűsítő, a "Tesztelj velünk" kampányt követően a tesztidőszak időtartama alatt közzétett kereskedelmi kommunikációk vizsgálatára, továbbá annak vizsgálatára, hogy a DIGI és az INVITEL 2019 májusától kezdődően a „Tesztelj velünk!” kampány keretében alkalmazott kereskedelmi kommunikációi valószínűsíthetően azt az üzenetet közvetítik a fogyasztóknak, hogy a népszerűsített mobil szolgáltatás mindenki számára, önállóan igénybe vehető kísérleti (teszt) szolgáltatás, ugyanakkor a mobil szolgáltatás a fogyasztók számára kizárólag DIGI vagy INVITEL vezetékes vagy műholdas szolgáltatás igénybevétele esetén lehetséges, abban az esetben, ha a fogyasztó a mobil szolgáltatással lefedett településen rendelkezik szolgáltatási címmel. Az előbbiekre tekintettel valószínűsíthető, hogy a mobil szolgáltatás valószínűsíthetően korlátozott fogyasztói körben elérhető. Ezen magatartásukkal az eljárás alá vont vállalkozások valószínűsíthetően megvalósították az Fttv. 6. § (1) bekezdés a) pontjában foglalt tényállást, és ezzel megsértették az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. A vizsgálat a vizsgálati jelentést, annak nem betekintheső változatát VJ/30-79/2019. számon¹ 2020. július 27-én terjesztette a Versenytanács elé (a továbbiakban: vizsgálati jelentés), ezzel az eljárás a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) 47. § (2) bekezdése alapján versenytanácsi szakaszba került.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozások

II.1. DIGI

4. A DIGI a Bukaresti Értéktőzsdén jegyzett DIGI Communications N.V. magyarországi leányvállalata.² A DIGI csoport Magyarországon, Romániában, Spanyolországban és Olaszországban van jelen.³
5. A DIGI vezetékes (kábeltelevízió, vezetékes internet, vezetékes telefon) szolgáltatások és műholdas televízió mellett saját hálózatán mobilszolgáltatást is nyújt 2019. május 27. óta. A vállalkozás 2019. évi nettó értékesítési árbevétele 52.183.096.000 Ft volt.
6. A DIGI ellen az elmúlt (valamivel több mint) tíz évben egy fogyasztóvédelmi jellegű, tájékoztatást érintő versenyfelügyeleti eljárás volt folyamatban, amely 2010. december 14-én a VJ/063-035/2010. számú végzéssel, kötelezettségvállalással zárult (tehát marasztalás nélkül).

II.2. INVITEL

7. Az INVITEL arról nyilatkozott, hogy kb. 1,1 millió lakossági és kisvállalati végpontban van jelen saját infrastruktúrával.⁴ Digitális és HD televízió-, valamint internet- és telefonszolgáltatás mellett kisvállalatokra szabott szolgáltatásokat és más kiegészítő telekommunikációs csomagajánlatokat is kínál.⁵

¹ A betekintheső változat száma VJ/30-80/2019.

² A DIGI cégtörténetének bemutatását a VJ/30-8/2019. számú beadvány tartalmazza.

³ VJ/30-8/2019. 1. pont

⁴ Az INVITEL cégtörténetének bemutatását a VJ/30-7/2019. számú beadvány tartalmazza.

⁵ VJ/30-7/2019. 1. pont

8. Az INVITEL 2019. évi nettó értékesítési árbevétele 21.808.903.000 Ft volt.
9. A Versenytanács a 2020. március 18-án kelt, VJ/42-272/2018. számú határozatával – feltételek és kötelezettségek előírása mellett – hozzájárult, hogy a DIGI megszerezze az INVITEL-t. Az INVITEL úgy nyilatkozott, hogy a jelen eljárásban üzleti titoknak minősülő adatait a DIGI megismerheti.⁶

III.

Az érintett szolgáltatások

10. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett szolgáltatás a DIGI mobil szolgáltatása (az ún. DIGI Mobil konstrukció), azzal, hogy a DIGI (és az INVITEL) által nyújtott további szolgáltatások egyes jellemzői is relevánsak lehetnek, mivel ezek igénybevétele szükséges a vizsgált kereskedelmi gyakorlatban kínált promóciós ajánlat igénybevételéhez.

III.1. Az érintett piacok kínálati és keresleti jellemzői

11. A vizsgálati jelentés 3. számú melléklete tartalmazza a mobiltelefon szolgáltatás piac bemutatását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH) 2015. IV. – 2019. IV. negyedévekre vonatkozó mobilpiaci jelentés adatain keresztül.
12. A DIGI előadta, hogy szolgáltatásainak földrajzi kiterjedése folyamatosan növekszik és általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerint alakul. A lefedettségi információ elérhető a <http://digi.hu/lefedettseg> linken.⁷
13. A vizsgálati jelentés 3. számú melléklete ismerteti az NMHH 2019. májusi, 2019. júliusi és 2020. márciusi vezetékes gyorsjelentése alapján a szolgáltatók piaci részesedésének változását a vezetékes szélessávú internet-előfizetések körében.⁸ Az eljárás alá vontak a vezetékes internetszolgáltatás piacának bemutatásakor az előfizetések számával kapcsolatban hivatkoztak az NMHH 2019. júliusi vezetékes gyorsjelentésére.⁹
14. Az eljárás alá vontak a keresleti oldal tekintetében előadták, hogy
- a háztartások 75%-a rendelkezik vezetékes internetkapcsolattal,¹⁰
 - az okostelefonok SIM kártyáinak 70-75%-a forgalmaz adatot, továbbá jellemzően egyre több adatigényes alkalmazást bonyolítanak mobilinternet segítségével (közösségi média, videómegosztó oldalak).¹¹
15. Az NMHH megbízásából készített, távközlési szolgáltatások igénybevételét vizsgáló (2018-ra vonatkozó) kutatásból¹² az alábbi megállapítások emelendők ki a roaminggal kapcsolatos piaci jellemzőket illetően:
- a mobillal rendelkezők közel 30%-a (2,3 millió fő) járt külföldön a megelőző 3 évben, 84%-uk használta is a mobilját külföldön (1,95 millió fő),
 - az előző évhez képest jelentősen nőtt a külföldi mobilhasználat, amelyben még a telefonálás dominál, de a mobilnetezés aránya 2018-ban erőteljesen emelkedett,¹³
 - a mobilosok 68%-a hallott az EU-s roamingdíjak megszüntetéséről (2016-ban, a bevezetés előtt még csak 57% hallott róla), de az érintettek körében (akik az elmúlt 3 évben jártak külföldön) 93%-

⁶ VJ/30-39/2019. 3. pont

⁷ VJ/30-8/2019. 15. pont

⁸ VJ/30-76/2019.

⁹ VJ/30-7/2019. 10. pont, VJ/30-8/2019. 17. pont

¹⁰ VJ/30-7/2019. 12. pont, VJ/30-8/2019. 19. pont

¹¹ VJ/30-7/2019. 8. pont, VJ/30-8/2019. 7. pont

¹² VJ/30-76/2019.

¹³ VJ/30-76/2019.

os az ismertség, akik pedig használták is külföldön a mobiljukat, szinte teljes körű a tájékozottság (95%).¹⁴

16. A vizsgálati jelentés 3. számú melléklete az NMHH 2019. IV. negyedéves mobilpiaci jelentése alapján bemutatja a roaming szolgáltatást, valamint a belföldön bonyolított adatforgalmat érintő piaci tendenciákat.

III.2. A DIGI és az INVITEL érintett szolgáltatásai

17. Az előfizetések számának alakulását, valamint a forgalmi és bevételi adatokat a vizsgálati jelentés V.3. pontja ismerteti.

18. A DIGI a vizsgált időszakban az alábbi (promóciós) konstrukciójú mobiltelefon szolgáltatást nyújtotta a fogyasztók számára:¹⁵

- 0 Ft/hó havidíj,
- korlátlan belföldi mobilinternet,
- 0 Ft/perc DIGI vezetékes és mobil irányokba,
- 5 Ft/perc minden egyéb belföldi és EU mobil és vezetékes hívásirányokba,
- 0 Ft/SMS DIGI mobil irányba,
- 21 Ft/SMS minden egyéb mobil irányba.

19. A DIGI Általános szerződési feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) „J” mellékletének 1. pontja 2019. május 27-től kezdődően az alábbiakat tartalmazza a mobil szolgáltatás igénybevétele kapcsán:

„A Szolgáltató a nála vagy az Invitel Távközlési Zrt.-nél elérhető szolgáltatások közül legalább egy vezetékes, vagy műholdas szolgáltatással rendelkező azon Egyéni Előfizető számára, aki a J.3. Függelékben felsorolt valamely településen rendelkezik szolgáltatási címmel, az előfizetői szerződés alapján Mobil Rádiótelefon szolgáltatást és kapcsolódó szolgáltatásokat nyújt (a továbbiakban: „Szolgáltatás”).”

20. A DIGI mobilszolgáltatása révén forgalmazott adatmennyiség változását a vizsgálati jelentés 29. pontja szerinti ábra szemlélteti,¹⁶ amely alapján megállapítható, hogy 2019. május és 2020. január között a letöltött adatmennyiség közel 250-szeresére nőtt.

21. A DIGI előadta, hogy a vezetékes szolgáltatás igénybevételének feltételei mind a DIGI, mind az INVITEL esetében a következők:

- vezetékes szolgáltatási területen található szolgáltatás létesítési cím,
- személyazonosításra alkalmas okmány.

22. A műholdas szolgáltatás esetén az igénybevétel feltételei az alábbiak:

- a szolgáltatás létesítési címen a kültéri egység felszerelésének műszaki feltételei adottak (társasház, panel esetén rendelkezik a felszereléshez szükséges engedéllyel),
- a szolgáltatás igénybevételét biztosító berendezés előfizető általi megvásárlása vagy bérlete, és annak felszerelése az igénybejelentésben megjelölt ingatlanon,
- személyazonosításra alkalmas okmány.¹⁷

¹⁴ VJ/30-76/2019.

¹⁵ A DIGI a VJ/30-48/2019. számú beadvány mellékleteként csatolt táblázatban bemutatta, hogy a mobil szolgáltatás 2019. május 27-i bevezetésének időpontjában a mobil szolgáltatás piacán milyen hasonló konstrukciójú mobil díjsomagok voltak elérhetők.

¹⁶ VJ/30-33/2019. 4.1. pont.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

IV.1. A vizsgált kereskedelmi kommunikáció

23. A DIGI mobilszolgáltatását népszerűsítő promóciós időszak a rendelkezésre álló információk alapján 2020. december 31-ig tartott.¹⁸
24. A DIGI a mobilszolgáltatását (az ún. DIGI Mobil konstrukciót, a promóciót) 2019. május 27-től 2020. január 26-ig a „Tesztelj velünk” kampány, majd 2020. január 27-től a „Próbáld ki” kampány keretében népszerűsítette.¹⁹
25. A DIGI előadta, hogy a „Tesztelj velünk” kampány nyolc hónapig futott, így azt meg kívánta újítani, illetve fel kívánta frissíteni az üzenetét, ekként a „Próbáld ki” kampány a „Tesztelj velünk” kampány folytatásának tekinthető, figyelemmel arra, hogy az ajánlat megegyezik, csak a kommunikációs üzenet változott formailag.²⁰
26. A vizsgált időszakban közzétett, a jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából releváns kereskedelmi kommunikációkat és azok megjelenési jellemzőit a vizsgálati jelentés 6. számú melléklete tartalmazza. Az eljáró versenytanács a jelen határozatban csak azon eszközöket ismerteti a későbbiekben, az értékelésben, amelyekkel kapcsolatban jogsértést állapított meg.

IV.2. A kampány célja, fő üzenete, a kampánnyal kapcsolatos fogyasztói percepció és tudatosság²¹

27. A DIGI előadta, hogy kampányának célja, hogy olyan szolgáltatást kívánt elérhetővé tenni ügyfelei számára, amellyel annak éles üzembe állításakor maximálisan elégedettek lehetnek. Ennek érdekében – a kampány „Tesztelj velünk” szlogenjének megfelelően – a bevezetett tarifacsomag tesztelési időszakban működött, amely kapcsán a DIGI a jövőben is számít ügyfelei véleményére, visszajelzésére. A DIGI a 2014-es frekvenciapályázaton elnyert frekvenciával az elmúlt évek alatt még nem tudta teljes egészében lefedni az országot, ezért mobil szolgáltatását kedvező árkonstrukcióban kínálta. Ennek lényege, hogy a DIGI és az INVITEL ügyfeleinek csak annyit kell fizetniük a szolgáltatásért, amennyit ténylegesen használnak is. Ha pedig csomagjukkal, vagy annak minőségével nem elégedettek, előfizetésüket bármikor megszüntethetik, csak a SIM kártyát kell a DIGI számára visszaszolgáltatniuk, a DIGI semmilyen költséget nem számol fel részükre a felmondás kapcsán.
28. A DIGI álláspontja szerint arra tekintettel, hogy mobilszolgáltatást, illetve mobil készüléket szinte mindenki használ hosszabb idő óta, így a fogyasztók magas fogyasztói tudatossági szinttel rendelkeznek, tisztában vannak az árakkal, feltételekkel, illetve a készülékekkel kapcsolatos jogaikkal.
29. A DIGI álláspontja szerint a „Teszteljen velünk” szlogen a fogyasztóknak azon üzeneteket közvetíti, hogy
- a DIGI mobilhálózata még teljesen nem készült el, illetve a mobilszolgáltatás bizonyos funkciói még nem elérhetők, ezért az ügyfeleknek lehetősége van arra, hogy kedvezményes díjakon próbálják ki a DIGI mobilszolgáltatását,
 - a teszteléshez nem társulnak kötétségek, tehát az ügyfél a szolgáltatásra vonatkozó szerződést bármikor jogosult felmondással megszüntetni, továbbá
 - a DIGI számára fontos az ügyfelei észrevétele, ezért hívja fel őket együttes tesztelésre, és a DIGI az ügyfelek visszajelzései alapján fejleszti tovább mobilszolgáltatását.

¹⁷ VJ/30-48/2019. 2. pont

¹⁸ <http://digi.hu/hirek/1-eves-digimobil-2020-vegeig-valtozatlan-feltetelekkel-kinaljuk-mobilszolgaltatasainkat>

¹⁹ VJ/30-48/2019. 1/B/1. pont

²⁰ VJ/30-48/2019. 1/B/1-1/C/1. pont

²¹ VJ/30-30/2019.

30. A DIGI álláspontja szerint ugyanakkor a „Teszteljen velünk” szlogen sem nyelvtani értelmezés szerint, sem pedig a szlogen szöveggörnyezete alapján nem jelenti azt és nem közvetít olyan üzenetet, hogy a szolgáltatás teljes egészében ingyenes. A közvetített üzenet egyértelműen az, hogy a tesztelési időszakra tekintettel kedvezményes áron vehető igénybe a szolgáltatás. Ez azt jelenti, hogy nincs havi díj, és az ügyfél csak annyit fizet, amennyi hívást indított, vagy SMS-t küldött.

31. A „Tesztelj velünk” kampánnyal kapcsolatban készült, 2019. évre vonatkozó médiatervet a VJ/30-19/2019. számú beadvány 1. számú melléklete tartalmazza. A DIGI előadta, hogy nem készült médiaterv a 2020. évre vonatkozóan a „Tesztelj velünk” kampánnyal kapcsolatban.²²

IV.3. Az eljárás alá vontak együttműködése a kereskedelmi kommunikáció megalkotásában

32. Az INVITEL nyilatkozata szerint a „Tesztelj velünk” kampány során közzétett kereskedelmi kommunikációk kialakításában nem vett részt, a kampány kommunikációs eszközei nála egyrészt az INVITEL ügyfélszolgálatok kirakatmatricáiként, másrészt az INVITEL internetes kommunikációiban jelentek meg (a DIGI szóbeli utasításának megfelelően, illetve egyébként is a DIGI kezeli az INVITEL internetes felületeit).²³ Az INVITEL az ügyfélszolgálati irodáiban elhelyezett kirakatmatricák költségét viselte.²⁴

IV.4. Az értékesítési (szóbeli tájékoztatási) gyakorlat²⁵

33. A DIGI a mobil szolgáltatásának elindulásával egyidejűleg bemutató anyagot készített a budapesti és vidéki csoportvezetők számára, akik ezután saját csapatuk minden tagját oktatták. A DIGI kiemelte, hogy már ebben a kezdeti anyagban is szerepelt figyelemfelhívás azzal kapcsolatban, hogy (i) milyen területek lefedettek és hogy ez a lefedettség folyamatosan bővül illetve, hogy (ii) a mobilinternet korlátlan, ugyanakkor 50 GB után korlátozásra kerül az adatforgalom, valamint, hogy (iii) a roaming szolgáltatás egyelőre nem elérhető, ugyanakkor annak bevezetését tervezi.

34. A DIGI ezt követően, 2019 júliusában további dokumentumokat készített el, amelyek sorvezetőként szolgáltak az értékesítő kollégák számára, és amely anyagok a mobil szolgáltatás módosulásával (pl. lefedettségi térkép változása) folyamatosan frissültek.²⁶

35. Az oktató- és tájékoztató anyagok releváns részei a következők:²⁷

[ÜZLETI TITOK]

V.

Az egyes magatartási elemekkel kapcsolatban feltárt információk

V.1. A promóció elérhetőségével kapcsolatos információk

36. A DIGI mobilszolgáltatását elérő települések száma 2019. május 27-én 161, 2019. szeptember 13-án 187 volt. A lefedettségi információ a <http://digi.hu/lefedettseg> weboldalon érhető el.²⁸

37. A DIGI a mobil lefedettség változását bemutatandó térképeket és arányszámokat küldött,²⁹ amelyek a vizsgálati jelentés 51. és 52. pontjában láthatóak. Az eljáró versenytanács ezen térképek alapján megállapította, hogy szabad szemmel nem azonosítható a vizsgált időszakon belüli település-

²² VJ/30-43/2019. 4. pont

²³ VJ/30-13/2019. 1-2. pont

²⁴ VJ/30-13/2019. 3. pont

²⁵ VJ/30-48/2019.

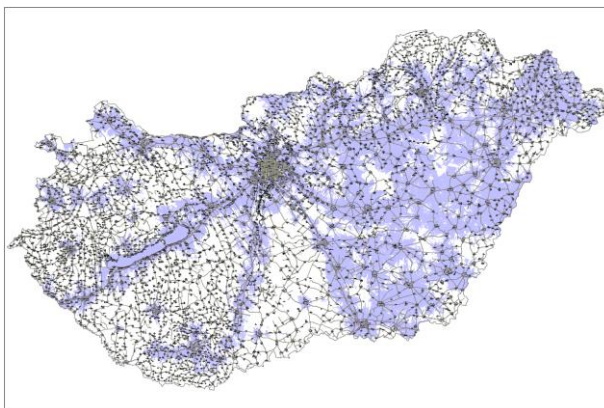
²⁶ Az értékesítésre vonatkozó oktató és tájékoztató anyagokat a VJ/30-48/2019. számú beadvány 3/A-E. számú mellékletei tartalmazzák.

²⁷ [ÜZLETI TITOK]

²⁸ VJ/30-8/2019. 25-26. pont

²⁹ VJ/30-8/2019. 3. sz. melléklet

lefedettség változás, illetve annak mértéke. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megkezdésekor a DIGI lefedettsége a következő volt:



38. A mobilhálózat lefedettségi adatai 2019. május és 2020. június között³⁰ a beltéri (lakossági) ellátottságot tekintve [ÜZLETI TITOK]% és [ÜZLETI TITOK]% között, a kültéri (földrajzi) ellátottságot nézve [ÜZLETI TITOK]% és [ÜZLETI TITOK]% között alakultak.³¹
39. A DIGI vezetékes szolgáltatását elérő települések száma 2019. május 27-én 141, 2019. szeptember 13-án 144 volt.³²
40. Az INVITEL vezetékes szolgáltatásával elért települések száma 687 volt a „Tesztelj velünk” kampány kezdetekor és 2019. szeptember 13-án is.³³
41. Az alábbi táblázat pedig a DIGI/INVITEL vezetékes, műholdas és a DIGI mobil előfizetések számának, valamint a vezetékes- és mobil szolgáltatással lefedett területeknek a változását szemlélteti meghatározott szempontok alapján:³⁴

Előfizetésekre vonatkozó adatok ³⁵					Lefedettségre vonatkozó adatok ³⁶
	Azon ügyfelek száma, akik legalább egy DIGI/INVITEL vezetékes/műholdas szolgáltatást igénybe vesznek	DIGI mobil szolgáltatását igénybevevő ügyfelek száma	Azon DIGI mobil szolgáltatási ügyfelek száma, akik a lakóhelyükön nem tudják igénybe venni a mobil szolgáltatást ³⁷	Legalább egy DIGI/INVITEL vezetékes/műholdas szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek közül azok száma, akiknek lehetősége van igénybe venni a DIGI mobil szolgáltatását a lefedettségi térkép alapján	DIGI vagy INVITEL vezetékes szolgáltatással lefedett területen belül azon területek aránya, ahol a DIGI mobil szolgáltatása elérhető
2019.05.31	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.06.30	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

³⁰ VJ/30-43/2019. 5. pont

³¹ VJ/30-33/2019. 6. sz. melléklet

³² VJ/30-8/2019. 24. pont, a vezetékes szolgáltatással lefedett területeket bemutató térképeket a VJ/30-33/2019. számú beadvány 4/A-C. számú mellékletei tartalmazzák.

³³ VJ/30-7/2019. 15-16. pont, A lefedettség tekintetében az alábbi link az irányadó:

https://www.invitel.hu/lakossagi/sites/default/files/ugyfelszoli/szolgaltatasi_terulet.pdf

³⁴ Az adatok havonkénti bontásban az adott hónap végén hatályos állapotot és kültéri lefedettséget vizsgálva értendők. A DIGI-nek a mobil előfizetők kb. [ÜZLETI TITOK]% -át nem sikerült geokódolnia (tanyavilág, utca átnevezések, HRSZ-es címek) így ezen előfizetőket nem lefedettnek tekintette (VJ/30-33/2019. 13.2. pont).

³⁵ VJ/30-48/2019. 6. sz. melléklet

³⁶ VJ/30-48/2019. 2. sz. melléklet

³⁷ VJ/30-33/2019. 13.3. pont

2019.07.31	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.08.31	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.09.30	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.10.31	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.11.30	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019.12.31	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2020.01.31	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2020.02.29	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2020.03.31	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2020.04.30	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2020.05.31	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

42. A vizsgálat azon kérdésére (a fenti táblázat negyedik oszlopa kapcsán), hogy ha a DIGI mobil szolgáltatása igénybevételének feltétele a DIGI/INVITEL vezetékes/műholdas szolgáltatás igénybevétele a mobil szolgáltatással lefedett területen lévő szolgáltatási címen, hogyan fordulhat elő, hogy bizonyos DIGI mobil szolgáltatással rendelkezők a lakóhelyükön nem tudják igénybe venni a mobil szolgáltatást, a DIGI előadta, hogy amennyiben a DIGI vagy INVITEL szolgáltatással rendelkező előfizető szolgáltatás létesítési címe olyan településen található, ahol a mobil szolgáltatás elérhető, lehetősége van igényelni azt, ugyanakkor az adott szolgáltatás létesítési cím nem biztos, hogy lefedett területen található.³⁸ Az ügyfelek rendelkezésre álló címe az általuk igénybe vett vezetékes/műholdas szolgáltatás bekötési címe, amely nem szükségszerűen egyezik meg a lakóhellyel, így nem szükségszerűen irányadó abban a kérdésben sem, hogy a mobilszolgáltatást hol tudja az ügyfél ténylegesen igénybe venni. Továbbá tekintettel arra, hogy egy vezetékes/műholdas előfizető négy SIM kártyát igényelhet, amelyet szabadon oszthat szét családtagjai, ismerősei között, a tényleges felhasználó lakóhelye szempontjából még kevésbé tekinthető szükségszerűen relevánsnak a vezetékes/műholdas szolgáltatási cím.

43. A DIGI előadta továbbá, hogy a mobil szolgáltatással lefedett települések lefedettségi adatai tájékoztató jellegűek, az egyes területeken tapasztalt hálózati lefedettség ettől eltérhet a mobiltelefon szolgáltatás sajátosságai miatt, különös tekintettel az épületek árnyékoló hatására és az épületen belüli üzemelésre, az egyes készülékek közötti eltérésekre, valamint a lefedettségi térképek léptékére. A lefedettségi térkép folyamatosan bővül és az előfizetők akár önállóan, akár a DIGI ügyfélszolgálatának igénybevételeivel a szerződéskötést megelőzően tájékozódhatnak arról, hogy a lakóhelyük a mobil szolgáltatással lefedett területen található-e.³⁹

44. A DIGI mobilkommunikációs hálózata támogatja az ún. „voice over WIFI” (VoWIFI) technológiát, amely WIFI hálózat rendelkezésre állása esetén lehetővé teszi a mobil szolgáltatás igénybevétele olyan helyszínen is, ahol egyébként a DIGI mobilhálózatának lefedettsége hiányzik, így egy konkrét lakóhely esetében a lefedettség hiánya egyáltalán nem jelenti feltétlenül a mobil szolgáltatás használhatóságának hiányát is.⁴⁰

45. A DIGI előadta továbbá, hogy a mobilszolgáltatás természetéből fakadóan a mobil szolgáltatás az előfizető lakóhelyén kívül is használható, sőt annak biztosításakor a DIGI sem abból indul ki, hogy a

³⁸ VJ/30-48/2019. 5.1. pont

³⁹ VJ/30-48/2019. 5.2. pont

⁴⁰ VJ/30-48/2019. 5.3. pont

mobil szolgáltatást az előfizető kizárólag a szolgáltatás létesítési címen fogja használni, ugyanakkor a fentiekben kifejtett okok miatt előfordulhat, hogy bizonyos, a mobil szolgáltatással rendelkező előfizetők a szolgáltatás létesítési címén nem vagy csak a VoWIFI technológia segítségével tudják azt igénybe venni.⁴¹

46. A vállalkozás előadta továbbá, hogy a DIGI munkavállalói részére juttatásként adott SIM kártyák esetében nem feltétel DIGI vagy INVITEL vezetékes/műholdas szolgáltatás.⁴² A DIGI csak azon DIGI mobil előfizetések esetében tartja nyilván azt az adatot, hogy az előfizető DIGI vagy Invitel munkavállaló, amelyek esetében nem teljesülnek a mobil szolgáltatás igénybevételéhez egyébként szükséges feltételek. Azon munkavállalók aránya, akik nem tudnák igénybe venni a mobil szolgáltatást, ha nem munkavállalók lennének a mobil szolgáltatáshoz kapcsolódó összes SIM kártya [ÜZLETI TITOK]%⁴³-a.
47. A lefedettségre vonatkozó adatok megadása során a DIGI a vezetékes szolgáltatások által lefedett területnek minden településen belül azon háztartások számát tekintette, amelyben a DIGI vagy az INVITEL vezetékes szolgáltatásai közül legalább egy elérhető, mobil szolgáltatással lefedett terület vizsgálatánál pedig a mobil szolgáltatás kereskedelmi lefedettségét vette figyelembe. Nem tekintette tehát lefedettnek azokat a településeket, amelyek területén a hálózat műszaki értelemben elérhető, de a mobil szolgáltatásra előfizetni még nem lehet. Ahol viszont a mobil szolgáltatás kereskedelmi értelemben elérhető, ott a lefedettséget 100%-osnak tekintette, hiszen az ezeken a településeken belül valamennyi vezetékes létesítési hellyel rendelkező ügyfél számára elérhető a mobil szolgáltatás. A települési lefedettség összesítésénél az egyes településeket az adott településen elérhető háztartásszám alapján súlyozta.⁴⁴
48. Az NMHH ismertette,⁴⁵ hogy korábban nem találkozott a DIGI-éhez hasonló szolgáltatói gyakorlattal, azonban figyelembe kell venni, hogy a DIGI helyzete speciális annyiban, hogy hangsúlyozottan tesztelés céljából kezdte meg szolgáltatása nyújtását a már meglévő előfizetői számára. Az NMHH szerint ez esetben reális üzletpolitika lehet, hogy csak egy szűkebb körben, a már meglévő előfizetői szerződéssel rendelkező ügyfelek számára kínálta fel a DIGI a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét, és e tesztidőszakban nem tette elérhetővé a teljes lakosság számára a szolgáltatást.

V.2. A korlátlan mobilinternettel kapcsolatos információk

V.2.1. 50 GB feletti korlátozás

49. A DIGI ÁSZF 5.2.1. pontjának d) alpontja a szolgáltatás korlátozásának esetei körében 2019. május 27-től tartalmazza, hogy a szolgáltatás korlátozására sor kerülhet akkor is, ha „*az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, illetve adatmennyiséget (mobilinternet-és telefonszolgáltatás esetén).*”
50. A DIGI ÁSZF J Melléklet J.1. Függelék 3.1.1. pontja és a J.2. Függelék 3. pontja 2019. május 27. és 2019. június 3. között azt is rögzítette (lásd részletesebben a vizsgálati jelentés 71-76. pontjait), hogy ha egy előfizető 50 GB adatmennyiséget felhasznál, akkor a szolgáltató a (22,1 Mbit/s és 7,7 Mbit/s közötti) kínált sebességet 256 kbit/s - 256 kbit/s fel- és letöltési sebességben maximalizálja a számlázási ciklus végéig (amiről SMS értesítést is küld az 50 GB adatmennyiség 80 %-os és 100%-os felhasználásakor).

⁴¹ VJ/30-48/2019. 5.4. pont

⁴² VJ/30-33/2019. 10.1. pont

⁴³ VJ/30-48/2019. 4.1. pont

⁴⁴ VJ/30-48/2019. 3.2. pont

⁴⁵ VJ/30-55/2019. 1. pont, 4. pont

51. Az ÁSZF 2019. július 4-től már nem tartalmazott rendelkezéseket az 50 GB adatmennyiség felhasználásának esetére.
52. Az eljárás alá vontak előadták, hogy a kereskedelmi kommunikáció szerint az ajánlat valóban úgy került bevezetésre, hogy részét képezte az 50 GB adatforgalmi korlát. Ezen korlát elérése esetén a DIGI jogosult volt az internetelési sebesség csökkentésére. Az adatforgalmi korlátozás ténylegesen azonban nem érvényesült 2019 májusában és júniusában, mivel a szolgáltatás 2019. májusi indulására még nem fejeződött be a kapcsolódó, a korlátozást lehetővé tevő rendszer fejlesztése, így a korlátozás nem volt beállítva a műszaki rendszerekben.⁴⁶
53. A fejlesztés befejezését követően megállapításra került, hogy 2019 májusában egy előfizető sem lépte túl az 50 GB-os adatforgalmat, így ebben az esetben a gyakorlatban sem merülhetett fel az adatforgalom korlátozása.⁴⁷ 2019 júniusában a legmagasabb adatforgalmat bonyolító előfizető 225 GB-ot forgalmazott, amely forgalmat (a DIGI számításai szerint – lásd a vizsgálati jelentés 81-83. pontjait is) lassítással nem lett volna módja elérni, ugyanis még 130 GB forgalmat sem érhetett volna el a szerződéses (50 GB után leszűkített) sáv szélesség mellett.⁴⁸ A DIGI nyilatkozatához csatolta azon előfizetők anonimizált listáját is, akik átlépték az elméleti korlátot, ami szerinte egyértelműen igazolja, hogy a gyakorlatban 2019. júniusban sem került korlátozásra az adatforgalom.⁴⁹
54. A DIGI a korlátozást műszakilag ténylegesen 2019. július 1-jén állította be, azonban 2019. július 4-vel – az ÁSZF módosításával egyidejűleg – a korlátozás megszüntetésre került. Ennek megfelelően a korlátozás 2019. július 1-től 4-ig működött,⁵⁰ amely időszakban összesen két ügyfél esetében került sor korlátozásra, azonban mivel a DIGI 2019. július 4-én az ÁSZF-ből törölte a korlátot azonnali hatállyal, a korlátozással érintett két ügyfél esetében is megszüntette a korlátozást.⁵¹ A DIGI előadta, hogy az adatforgalom korlátozással kapcsolatban sem az érintett, sem más ügyfelek részéről nem érkezett panasz a szolgáltatóhoz.⁵²
55. A DIGI hangsúlyozta, hogy 2019. július 4-e óta adatforgalmi korlát és ehhez kapcsolódó bármilyen internetelési sebesség-csökkentés nem része már az ajánlatnak, nem kerülhet már alkalmazásra, tehát egy előfizetés tekintetében sincs ilyen megkötés (és a jövőben sem lehet).⁵³
56. A DIGI nem biztosít lehetőséget a fogyasztók számára az adatforgalmuk nyomon követésére,⁵⁴ azonban 2019. július 4. előtt SMS-ben tájékoztatta az előfizetőket az 50 GB adatmennyiség 80%-ának, majd 100%-ának felhasználásáról az alábbiak szerint:⁵⁵
- „A csomagodban foglalt havi adatkereted 80%-a elfogyott. Ha eléred a 100%-ot a forgalmazásod korlátozzuk. Üdvözlettel: DIGIMobil”
 - „A csomagodban foglalt havi adatkereted 100%-a elfogyott. Forgalmazásod korlátozásra kerül a következő hónapfordulóig. Üdvözlettel: DIGIMobil”
57. Az NMHH álláspontja⁵⁶ szerint 50 GB-nyi adatforgalom teljes mértékben elegendő egy átlagos felhasználói szokásokkal rendelkező előfizető havi internetforgalmának lebonyolításához, még alacsonyabb felbontású – azaz nem HD, vagy Full HD – videósolgáltatások rendszeres igénybevétele

⁴⁶ VJ/30-7/2019. 23-24. pont, VJ/30-8/2019. 37-38. pont., VJ/30-33/2019. 1.1. pont

⁴⁷ VJ/30-33/2019. 2.1. pont

⁴⁸ VJ/30-33/2019. 2.2. pont

⁴⁹ VJ/30-33/2019. 2.5. pont

⁵⁰ VJ/30-7/2019. 23-24. pont, VJ/30-8/2019. 38. pont

⁵¹ VJ/30-7/2019. 25. pont, VJ/30-8/2019. 39. pont

⁵² VJ/30-8/2019. 31. pont

⁵³ VJ/30-7/2019. 24. pont, VJ/30-8/2019. 38. pont

⁵⁴ VJ/30-27/2019. 14.1. pont

⁵⁵ VJ/30-27/2019. 15.1. pont

⁵⁶ VJ/30-55/2019. 1. pont, 3. pont, 7. pont

mellett is. Az NMHH előadta továbbá, hogy amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő előfizetők adatforgalmi adataiból megállapítható, hogy több olyan előfizető is volt a vizsgált időszakban, akik a korlátot meghaladó mennyiségben vették igénybe a szolgáltatást, valószínűsíthető, hogy nem került sor korlátozásra.

V.2.2. Egyéb korlátozás

58. Az ÁSZF J Melléklet 2.2.1. pontja 2019. május 27-től kezdődően tartalmazta, hogy (vezeték nélküli internetszolgáltatás esetén) a felhasználók befolyásolhatják egymás adatátviteli sebességét, így az erőforrásoknak a túlzott igénybevétele, akár egyetlen előfizető részéről is, minden más felhasználóra negatív hatással lehet - ez a 4G mobilinternet szolgáltatások alapvető jellemzője.

59. A DIGI [ÜZLETI TITOK],⁵⁷ illetve [ÜZLETI TITOK].⁵⁸

60. A DIGI szerint az ÁSZF J Melléklet 2.2.1. pontja szerinti korlátozás nem tér el az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 137. §-a által biztosított lehetőségektől. Előadta továbbá, hogy az érintett hálózat sajátossága, hogy az előfizetők osztoznak az erőforrásokon, ezek alapján egy túlzott, az adott szolgáltatás tekintetében egy meghatározott mértéket túllépő előfizetői magatartás (heavy user) negatív felhasználói tapasztalathoz juttathat más, a hálózatot átlagos vagy alacsony mértékben igénybe vevő felhasználókat. Előadása szerint a korlátozás lehetősége a letölthető adatmennyiségre vonatkozik.⁵⁹ Előadta, hogy a mobiltelefon szolgáltatásában nincs olyan abszolút felső adatforgalmazási korlát, amelynek átlépése automatikusan az adatforgalom korlátozáshoz vezet.

61. A DIGI nyilatkozata szerint az ÁSZF J Melléklet 2.1.1. pontja alapján előfizetői korlátozásra még egy esetben sem került sor.⁶⁰

62. A DIGI összesítése szerint a mobilszolgáltatás korlátozásának lehetséges esetei (aktuálisan) a következők:⁶¹

Korlátozást megalapozó előfizetői magatartás	A felhasználók azonosítására alkalmazott rendszer	Korlátozás alapja (ÁSZF és/vagy jogi szabályozás)	Korlátozás módja és időtartama
Megosztott erőforrások túlzott igénybevétele	[ÜZLETI TITOK]	ÁSZF J melléklet 2.2.1 ÁSZF 5.2.1.b	Sávszélesség csökkentés vagy forgalom blokkolás, időtartama nincs meghatározva.
Túlforgalmazás roaming helyzetben	[ÜZLETI TITOK]	ÁSZF J melléklet 5.4 ÁSZF 5.2.1.d	Forgalmazás blokkolása. A korlátozás a hónap fordulóig, vagy addig tart, amíg feloldását az előfizető kifejezetten nem kéri.
Hálózat működésének veszélyeztetése	[ÜZLETI TITOK]	ÁSZF 5.2.1.a	Végberendezést véglegesen letiltja.
Díjtartozás	[ÜZLETI TITOK]	ÁSZF 5.2.1.c	Előfizető letiltása a számlafizetésig

⁵⁷ VJ/30-27/2019. 18. pont

⁵⁸ VJ/30-43/2019. 10. pont

⁵⁹ VJ/30-27/2019. 16. pont

⁶⁰ VJ/30-42/2019. 9. pont

⁶¹ VJ/30-43/2019. 4. melléklet

V.3. Roaminggal kapcsolatos információk

63. Az ÁSZF J Mellékletének 1.1.2.8. pontja (ahogyan az ÁSZF J.1. Függelékének 3.2. pontja is) 2019. május 27. és 2019. július 25. között azt rögzítette, hogy a nemzetközi barangolás szolgáltatást a DIGI mobil szolgáltatása nem tartalmazta.

64. Ugyanezen pont 2019. július 26-tól kezdődően az alábbi tájékoztatást tartalmazta:⁶²

„1.1.2.8 Nemzetközi Barangolás (Roaming) (Eht. 188.§ 6.)

Az Előfizető által külföldi mobil rádiótelefon szolgáltató vagy üzemeltető hálózatának igénybevétele oly módon, hogy az Előfizető a Szolgáltató hálózatában használt alap-, illetve a műszaki lehetőségek figyelembevételével további szolgáltatásokat és hívási módokat részben vagy egészben az igénybe vett hálózaton is használni tudja, anélkül, hogy ezen külföldi szolgáltató előfizetőjévé válna.

Roaming során az Előfizető a SIM kártyát roaming helyzetben használhatja, amennyiben készüléke alkalmas az adott hálózathoz történő csatlakozásra.

A Roaming szolgáltatás igénybevételekor aktuálisan elérhető országok, hálózatok listáját és a szolgáltatások díjait a jelen Melléklet J.1.FÜGGELÉK: A SZOLGÁLTATÁS DÍJAI ÉS EGYÉB DÍJAK függelék tartalmazza, illetve azok megtekinthetők a Szolgáltató honlapján.

Előfizető a Roaming partnerhálózatokon a következő szolgáltatásokat veheti igénybe:

- *hanghívás szolgáltatások (hívásindítás és fogadás, hívásátirányítás)*
- *SMS szolgáltatás (SMS küldés és fogadás)*
- *adatroaming szolgáltatások.*

A Szolgáltató kétoldali nemzetközi barangolás megállapodások megkötésével biztosítja az Előfizető részére külföldi szolgáltatók által működtetett hálózatokhoz való hozzáférés (nemzetközi roaming) lehetőségét.

A Szolgáltató az általa megkötött Roaming megállapodással kizárólag a külföldi szolgáltató hálózata elérésének lehetőségét biztosítja azon Előfizetői számára, akiknek a SIM kártyáján a Roaming szolgáltatás aktiválva van, és akik rendelkeznek a külföldi szolgáltató hálózatának igénybevételére alkalmas készülékkel.”⁶³

65. Az ÁSZF fent hivatkozott J.1. Függelékének 3.2. pontja 2019. július 26-tól akként változott meg, hogy a „nem áll rendelkezésre” tájékoztatást felváltotta „a Roaming Szolgáltatás aktiválása esetén havidíj mentesen rendelkezésre áll”, tájékoztatás, amely kiegészült az alábbiakkal:

„A Roaming szolgáltatás elérhetőségét a Szolgáltató az Előfizető – 24 órával korábban történt külön – kérése alapján havidíj mentesen aktiválja és/vagy deaktiválja. A Roaming szolgáltatás aktiválása lehetővé teszi, hogy az Előfizető mobil előfizetését külföldi tartózkodása alatt is használni tudja. A Roaming használat során az Előfizető által kezdeményezett és/vagy fogadott forgalom – típusa szerint – díjköteles. A szolgáltatás leírását a jelen Melléklet 1.1.2.8 pontja tárgyalja, díjakat a jelen Függelék 5. pontja tartalmazza.”

66. A roaming szolgáltatás bevezetését megelőzően azon előfizetők, akik külföldön kívántak hívást indítani vagy a mobilinternetet használni, nem tudtak csatlakozni a külföldi hálózatra, a készülékről csak segélyhívást lehetett kezdeményezni.⁶⁴ Figyelemmel arra, hogy a készülék lecsatlakozott a belföldi

⁶² VJ/30-33/2019. 7.1. pont

⁶³ Az ÁSZF J Melléklete 2019. július 26-tól kezdődően más pontokban is tartalmaz rendelkezéseket a roaming szolgáltatásra vonatkozóan: 1.2.2. pont (A Szolgáltatás igénybevehetőségének időbeni korlátja), 5. Fejezet (Roaming Díjak), J.1. Függelék 1.1.13. pont, J.1. Függelék 2.3.4. pont (Roaming forgalom díja), J.1. Függelék 3.3.1. pont (Hívásátirányítás)

⁶⁴ VJ/30-27/2019. 19. pont

hálózatról, külföldi hálózatra pedig a fentiek szerint nem tudott csatlakozni, az előfizető értesítésére a roaming szolgáltatás hiányáról a DIGI-nek technikai okokból nem volt lehetősége.⁶⁵

67. A DIGI-hez⁶⁶ és az NMHH-hoz⁶⁷ sem érkezett panasz a roamingszolgáltatással (annak hiányával) kapcsolatban.
68. A roaming szolgáltatás nyújtásához az szükséges, hogy a szolgáltató a külföldi roaming partner szolgáltatókkal szerződést kössön a roaming szolgáltatás biztosítása érdekében. A belföldi mobilhálózati lefedettséggel való rendelkezés nem feltétele a roaming szolgáltatás nyújtásának.
69. A roaming szolgáltatás biztosítása során a szolgáltatónak meg kell felelnie az ún. roaming rendelet⁶⁸ előírásainak, amely közvetlenül alkalmazandó. A roaming rendelet meghatározza többek között a roaming szolgáltatás díjait, a kapcsolódó tájékoztatási, értesítési kötelezettségeket, az előfizetők védelme érdekében alkalmazandó előírásokat.
70. Az NMHH előadta,⁶⁹ hogy a roaming szolgáltatás nyújtása nem kötelező, arra is van lehetőség, hogy egy szolgáltató úgy nyújtson roaming szolgáltatást, hogy azt nem biztosítja minden díjsomagja esetén, mert lehetőség van kizárólag belföldi csomagok kialakítására is. Az NMHH nyilatkozata szerint a felhasználók mintegy kétharmada nem is vesz igénybe roaming szolgáltatást, ezért jellemzően nincs is alapértelmezettként aktiválva a roaming szolgáltatás, azt vagy a szerződéskötéskor, vagy később kell kérni.
71. Az NMHH szerint mindezekre tekintettel nemcsak egy újonnan induló mobilszolgáltatás előfizetője nem kell, hogy alapvetőnek tekintse a roaming szolgáltatás létét, hanem már egy régóta létező mobilszolgáltatás új előfizetőjének sem kell alapvetőnek tekintenie azt, hogy a roaming szolgáltatás automatikusan elérhető. Az NMHH szerint az, hogy az előfizető ne rendelkezzen tudomással arról, hogy elérhető-e számára a roaming szolgáltatás vagy sem, szintén nem elképzelhető, mert a roaming rendelet előírja, hogy roaming szolgáltatás esetén a szolgáltatók szerződéskötéskor kötelesek az ügyfeleket tájékoztatni a roaming díjakról.
72. Tekintettel a fentiekre, az NMHH álláspontja szerint az előfizetők megfelelően tudatában vannak annak, hogy van-e roaming szolgáltatásuk vagy nincsen, és nem is utalnak kérelmek arra, hogy e kérdés tekintetében jellemző lenne a bizonytalanság.

VI.

Az eljárás alá vont vállalkozások álláspontja

VI.1. Az eljárás alá vontak álláspontja a vizsgálati szakban⁷⁰

73. Az eljárás alá vontak hangsúlyozták, hogy a fogyasztók a szolgáltatás megrendelésekor kapnak szóbeli tájékoztatást mind a személyes, mind a telefonos ügyfélszolgálati pontokon, valamint a www.digi.hu weboldalon folyamatosan elérhető a DIGI ÁSZF-je, melyből bármikor teljeskörű tájékoztatáshoz juthatnak.⁷¹
74. Az eljárás alá vontak előadták, hogy a kommunikációs anyagokon főszabály szerint feltüntetésre került a következő tájékoztatás: „A DIGIMobil szolgáltatás igénybevételének feltétele a DIGI, vagy Invitel vezetékes televízió, internet és telefon, valamint műholdas szolgáltatásaiból legalább egy szolgáltatás

⁶⁵ VJ/30-27/2019. 20. pont

⁶⁶ VJ/30-8/2019. 30. pont

⁶⁷ VJ/30-55/2019. 1. pont, 2. pont, 5-6. pontok

⁶⁸ Az Európai Parlament és a Tanács 2015/2120. számú rendeletével módosított, az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról szóló 531/2012/EU rendelet

⁶⁹ VJ/30-55/2019. 1. pont, 2. pont, 5-6. pontok

⁷⁰ VJ/30-7/2019. 17-32. pont, VJ/30-8/2019. 11. pont, VJ/30-48/2019.

⁷¹ VJ/30-33/2019. 8.1. pont

igénybevétele, vagy amennyiben az Előfizető még nem rendelkezik ilyen szolgáltatással, akkor vállalja, hogy legalább egy ilyen szolgáltatásra előfizetést köt a DIGI-vel vagy az Invittel.”

75. Nyilatkozatuk szerint voltak olyan kommunikációs anyagok, amelyeken – a kommunikáció jellege miatt – ezen tájékoztatás kifejezetten nem szerepelt. Előadták, hogy ezek tipikusan az online médiában megjelenő bannerek és képek, amelyek csak magáról az új szolgáltatás megjelenésének tényéről, tehát a tesztelési lehetőségről adnak rövid tájékoztatást, és kifejezetten felhívják a fogyasztót arra, hogy a további információt tekintse meg (a „Megnézem” ikonra kattintással), vagy hangsúlyosan felhívta a fogyasztók figyelmét arra, hogy a tájékoztatás nem teljeskörű, és hol érhető el a teljeskörű tájékoztatás. A közösségi médiában megjelenő képek esetén közvetlenül ezek mellett a kommentekben is további információ található, amelyben az eljárás alá vontak hangsúlyosan felhívják a fogyasztók figyelmét arra, hogy a tájékoztatás nem teljeskörű, és hol érhető el a teljeskörű tájékoztatás. Kiemelték, hogy közösségi média esetén a fogyasztók jellemzően kommentben reagálnak és tesznek fel kérdéseket is, amelyre a DIGI munkatársai rövid határidőn belül válaszolnak.
76. Az eljárás alá vontak előadták, hogy egyéb típusú olyan kommunikációk esetében, amelyek nem a már DIGI/INVITEL előfizető fogyasztókat, hanem általában a fogyasztókat érik el, kifejezetten szerepel a tájékoztatás arról, hogy a tesztelés csak DIGI/INVITEL előfizetők számára elérhető.
77. Az eljárás alá vontak álláspontja szerint bár a kereskedelmi kommunikációik a fentiekkel összefüggésben megfelelnek a jogszabályi előírásoknak, a kommunikációk átdolgozás alatt állnak a teljeskörű tájékoztatás érdekében.
78. A DIGI a vizsgálat kiterjesztésével kapcsolatban megjegyezte, hogy a mobil szolgáltatás elérhetősége kereskedelmi, illetve műszaki szempontból egyaránt értelmezhető. A DIGI kereskedelmi értelemben elérhetőség alatt azt érti, hogy egy adott településen értékesítésre kerül-e, megvásárolható-e a szolgáltatás. Nyilatkozata szerint a szolgáltatás kereskedelmi értelemben elérhetővé tétele elsősorban attól függ, hogy az adott településen elért-e már egy bizonyos mértéket a folyamatosan épülő hálózat műszaki lefedettsége. Előadása szerint az a körülmény, hogy a szolgáltatás ebből a szempontból korlátozottan elérhető, a kommunikációs anyagain a kezdetektől szerepelt,⁷² feltüntetve azt is, hogy a szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatban a fogyasztó hol tud tájékozódni. A lefedettségi térkép folyamatosan bővül, és az előfizetők akár önállóan, akár a DIGI ügyfélszolgálatának igénybevételeivel a szerződéskötést megelőzően tájékozódhatnak arról, hogy a lakóhelyük a szolgáltatással lefedett területen található-e.
79. A DIGI előadta továbbá, hogy életszerűtlen és a fogyasztók részéről sem elvárt, hogy egy mobilszolgáltatás Magyarország területét 100%-ban lefedje, így álláspontja szerint a kereskedelmi kommunikációk tartalmától függetlenül is minden esetben indokolt tájékozódni a mobilszolgáltatás konkrét elérhetőségéről. Figyelemmel arra, hogy a lefedettség folyamatosan változik, álláspontja szerint életszerűtlen és nem is elvárható, hogy egy mobilszolgáltató valamennyi kereskedelmi kommunikációján minden esetben tételesen felsorolja a mobil szolgáltatással lefedett területeket.
80. A fentiek alapján a DIGI álláspontja szerint kereskedelmi kommunikációi a fentiekkel összefüggésben megfelelnek a jogszabályi előírásoknak, így a „Tesztelj velünk” kampányt követően a tesztidőszak időtartama alatt közzétett kereskedelmi kommunikációkkal kapcsolatos kiterjesztést indokolatlannak tartja, figyelemmel arra, hogy a kiterjesztő végzés szerinti feltételeket a DIGI kereskedelmi kommunikációi világosan tartalmazzák.
81. Az eljárás alá vontak az adatforgalmi korlátozással kapcsolatban előadták, hogy az pusztán három napig érvényesült, és a 256 Kbit/s-os le/feltöltési sebesség is olyannak tekinthető, amely átlagos felhasználás esetén (pl. böngészés, e-mail olvasás) zavartalan internetezést biztosít, figyelemmel az

⁷² „...A szolgáltatás elérhetősége nem teljes körű, az aktuális részletes mobil lefedettségi térképről itt tájékozódhat: www.digi.hu/lefedettseg. A mobil hálózatunk lefedettségét folyamatosan bővítjük.”

egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 6/2015. NMHH rendelet 1. §-ának 6. pontjára is, amely szerint funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internetszolgáltatás minden olyan internetszolgáltatás, amely legalább 30 kbit/s garantált letöltési sebességet, valamint legalább 8 kbit/s garantált feltöltési sebességet tesz lehetővé.

82. Álláspontjuk keretében kiemelték továbbá, hogy a mobiltelefonon keresztül történő rendeltetésszerű internetfelhasználás esetén az 50 GB adatforgalom olyan mennyiséget jelent, amely a mobiltelefonon keresztüli internetfelhasználási módokon történő internetezéssel kivételesen, extrém felhasználással érhető el vagy léphető túl.
83. Az eljárás alá vontak elismerték, hogy 2019. május 27. és július 25. között a DIGIMobil előfizetéseken a roamingszolgáltatás valóban nem volt elérhető, 2019. július 26-val azonban bevezetésre került, és már elérhető minden előfizető számára, azonban ez több okból sem volt megtévesztő a fogyasztók számára. Az eljárás alá vontak álláspontja szerint a „Teszteljen velünk” szlogen ugyanis a fogyasztóknak egyértelműen azt az üzenetet közvetíti, hogy a DIGI mobilhálózata még teljesen nem készült el. Minderre tekintettel a mobilszolgáltatás bizonyos funkciói még nem elérhetők, illetve még pontosabban: kifejezetten azok a funkciók és olyan terjedelemben érhetők el, ahogy az a tájékoztatásokban szerepel, mivel a tájékoztatásokban az eljárás alá vontak értelemszerűen az elérhető szolgáltatási elemeket tüntetik fel.
84. A eljárás alá vontak előadták, hogy mivel a tájékoztatásokban sehol nem szerepelt, hogy a roaming funkció része lenne a szolgáltatásnak, sőt, a fogyasztók tájékoztatásra kerültek arról, hogy a belföldi lefedettség sem teljes és fejlesztés alatt áll, ezért az eljárás alá vont álláspontja szerint az ésszerűen eljáró fogyasztó sem feltételezhette, hogy a tesztelés alatt lévő szolgáltatás roaming funkcióval rendelkezne.
85. Az eljárás alá vontak álláspontja szerint a tesztelési jelleg az oka annak, hogy az ügyfeleknek lehetősége van arra, hogy kedvezményes díjakon próbálják ki a DIGI mobilszolgáltatását, amely jelen esetben elsősorban azt jelenti, hogy nincs havi díja a szolgáltatásnak. Előadták, hogy ezen túlmenően a teszteléshez kötöttségek sem társulnak, tehát az ügyfél a szolgáltatásra vonatkozó szerződést bármikor jogosult felmondással megszüntetni.
86. Az eljárás alá vontak a fentiekre tekintettel kérték, hogy a Gazdasági Versenyhivatal a Tptv. 76. § (1) bekezdés o) pontja alapján állapítsa meg, hogy az eljárás alá vontak magatartása nem jogsértő, vagy szüntesse meg a versenyfelügyeleti eljárást a Tptv. 60/A. § (1) bekezdés c) pontjával összhangban tekintettel arra, hogy az eljárás okafogyottá vált, mivel a DIGI a kifogásolt kereskedelmi gyakorlatokat időközben módosította.

VI.2. Az eljárás alá vontak vizsgálati jelentésre tett észrevételei

87. Az eljáró versenytanács 2020. augusztus 3-án a VJ/30-81/2019. számú irattal megküldte a VJ/30-79/2019. számú, az egy vállalkozáscsoportba tartozó eljárás alá vontak üzleti titkát tartalmazó vizsgálati jelentést észrevételezés, illetve nyilatkozattétel céljából a Tptv. 73. §-ának (3) bekezdése alapján.
88. Az eljárás alá vontak a VJ/30-83/2019. számú iratban a következő észrevételeket tették a vizsgálati jelentésre, annak egyes tényállási elemekkel kapcsolatos megállapításaira.

VI.2.1. Elérhetőséggel kapcsolatos magatartás értékelésére vonatkozó észrevételek

89. Az eljárás alá vontak szerint a kereskedelmi kommunikációknak nincs olyan főüzenete, hogy a szolgáltatás bárki számára, bárhol elérhető (a használt fordulatoknak nincs ilyen jelentéstartalma). Amennyiben lett volna is ilyen üzenete, a fogyasztók semmilyen kárt nem szenvedtek, sőt, ez magatartásukat sem befolyásolta.

90. Az eljárás alá vontak szerint a kommunikációkban hangsúlyosan megjelenő tesztjellegből, illetve a lefedettség földrajzi korlátozottságából és folyamatos bővüléséből éppen az következik, hogy a szolgáltatás korlátozottan elérhető, még fejlesztés alatt van, így ésszerű, ha a fogyasztó a szolgáltatás elérhetőségét ellenőrzi.
91. Az eljárás alá vontak a vizsgált magatartás szempontjából első, illetve második feltételként azonosították azt a két tényezőt, hogy 1) a szolgáltatás igénybevételének feltétele az eljárás alá vontak egyéb szolgáltatásaiból legalább egy igénybevétele, valamint hogy 2) az előfizető szolgáltatási címe a szolgáltatással lefedett településen legyen.
92. A második feltétel kapcsán az eljárás alá vontak előadták, hogy az ezzel kapcsolatos kommunikáció azért nem jogsértő, mert a lefedettség folyamatos bővítésére való utalás minden esetben kiegészült a lefedettséggel kapcsolatos információk elérhetőségére (elsősorban a www.digi.hu/lefedettseg oldalra) való utalással (továbbá több marketing anyagon az üzenet egy konkrét településlistával is kiegészült) és a lefedettség korlátozottságára való utalás elegendő kell, hogy legyen ahhoz, hogy (i) egyértelműsítse, hogy a szolgáltatás nem érhető el bárhol, bárki számára, illetve hogy (ii) egy ésszerűen eljáró fogyasztóban kétséget ébresszen afelől, hogy vajon konkrétan számára is elérhető-e a szolgáltatás, így annak ellenőrzése mindenképpen indokolt.
93. Hangsúlyozták, hogy a fogyasztó a döntési folyamat azonos szakaszában értesül a feltételekről, így további tájékozódás szükséges az elérhetőség kérdésében.
94. Eljárás alá vontak kiemelték továbbá, hogy módosításra és egyeztetésre is készek a kereskedelmi gyakorlatot illetően, továbbá részletes, konkrét észrevételeket fogalmaztak meg az egyes eszközök kapcsán. Az érintett tényállás kapcsán továbbá az alábbiakat adták elő (vitatva a vizsgálat megállapításait):
- a hivatkozott, felhívást tartalmazó kifejezéseknek („Vegyél részt”, „Tesztelj”, „Próbáld ki”) nincs olyan üzenete, hogy a szolgáltatás bárki számára, önállóan elérhető, ebben a körben korlátlanságot a DIGI nem kommunikált: a teszt jelleg hangsúlyozása önmagában is alkalmas arra, hogy a fogyasztót további tájékozódásra ösztönözze az ajánlat feltételeit és elérhetőségét illetően, mielőtt bármilyen üzleti döntést hozna,
 - az a kérdés, hogy egy szerződéskötésnek milyen feltételei vannak és milyen fogyasztói kör számára van lehetőség a szerződés megkötésére, teljes mértékben külön kérdés attól, hogy a szerződés tartalmaz-e hűségidőre való utalást vagy ilyen kötelezettséget, ezek a körülmények egymástól függetlenek, hiszen az egyik körülmény a szerződés megkötéséhez, a másik pedig a megkötött szerződés tartalmához kapcsolódik,
 - se nem életszerű, se nem racionális, hogy a hűségidő hiányára való utalást a fogyasztók összekapcsolják a szolgáltatás elérhetőségével,
 - a DIGI a szolgáltatást nem csak saját meglévő ügyfélkörének teszi elérhetővé, ugyanis az új előfizetők számára is elérhető, így indokolt és ésszerű, hogy a meglévő előfizetőinél szélesebb fogyasztói kör részére népszerűsíti,
 - a lefedettség bővülésével kapcsolatos üzenetek éppen, hogy a szolgáltatás elérhetőségének korlátozott voltára utalnak, hiszen a tesztelésre ott van lehetőség, ahol már a szolgáltatás is elérhető,
 - a társaság csak olyan településeken kívánta kereskedelmileg elérhetővé, azaz megvásárolhatóvá tenni a szolgáltatást, ahol a hálózat műszaki lefedettsége már egy bizonyos mértéket elért,
 - életszerűtlen feltételezés, hogy a fogyasztók egy hangsúlyosan tesztjellegű, fejlesztés alatt levő szolgáltatás esetén ne tájékozódniának a szolgáltatás elérhetőségével kapcsolatban mielőtt üzleti döntést hoznak,

- a DIGI műholdas szolgáltatása – a műholdas hálózat műszaki adottságaiból adódóan – Magyarország teljes területén elérhető, így valamennyi magyarországi fogyasztó számára teljesíthető a szerződéskötés első feltétele.

95. Az eljárás alá vontak szerint még ha nem is lenne a feltételek kommunikálása egyértelmű, ez akkor sem eredményezne semmilyen különbséget a fogyasztói magatartásban az alábbiak szerint:

- a fogyasztó a második feltételről való explicit tájékoztatás alapján igyekezne kideríteni, hogy vajon az ő településén elérhető-e a szolgáltatás (felkeresné a társaság honlapját vagy ügyfélszolgálatát),
- a fogyasztó a második feltételről való tájékoztatás hiányában azt hiszi, hogy országosan elérhető a szolgáltatás, így ugyanazokon a csatornákon kísérelné meg az előfizetést, mint amelyeket a tájékoztató céljából vehetne igénybe (weboldal, telefonos- vagy személyes ügyfélszolgálat), és ezeken a csatornákon ugyanúgy megkapná a megfelelő tájékoztatást mint az előző pont szerinti fogyasztó, aki kifejezetten a tájékoztató céljából keresné fel ezeket a csatornákat,
- ha a fogyasztó nem tud szerződést kötni, mert szerződéskötéskor kiderül, hogy nem felel meg a feltételeknek, akkor a szerződés létre sem jön, tehát bármilyen kár vagy hátrány létrejötté fogalmilag kizárt, ha pedig megfelel a feltételeknek és a szerződés létrejött, akkor értelemszerűen fel sem merülhet a jogsértés az adott fogyasztó szempontjából.

96. Az eljárás alá vontak hangsúlyozták továbbá, hogy amennyiben a fogyasztó a szolgáltatásra nem tud szerződni, úgy a szolgáltatóváltás fogalmilag kizárt, így semmilyen költsége sem merülhet fel ebben a körben, tehát ezen hivatkozás nem releváns.

97. A DIGI minden esetben főüzenetben is utalt arra, hogy a fogyasztó keresse fel honlapját a lefedettség kapcsán, hozzátéve – főüzenetben, vagy kiegészítő információként –, hogy a tájékoztatás nem teljeskörű, azaz a szolgáltatás nem feltétlenül elérhető Magyarországon mindenki számára, továbbá az eljárás alá vontak szerint egy újonnan bevezetésre került, tesztelés alatt álló mobilszolgáltatás esetén az átlagos fogyasztótól elvárható, hogy a szerződéskötést megelőzően tájékozódjon arról, hogy a szolgáltatás egyáltalán elérhető-e a számára akár műszakilag, akár kereskedelmileg a fogyasztó szokásos tartózkodási helyétől függően.

98. Az eljárás alá vontak szerint a fogyasztó a döntési folyamat azonos szakaszában jut hozzá a fenti információkhoz, a konkrét lefedettség ellenőrzése pedig nem jár semmilyen anyagi vagy egyéb jelentős ráfordítással, így a kereskedelmi kommunikációk nem jogsértőek.

99. Az eljárás alá vontak előadták továbbá, hogy a feltételezett jogsértés szempontjából irreleváns az a tény, hogy a mobilszolgáltatás előfizetőinek száma folyamatosan nőtt: ez pusztán arra utal, hogy a fogyasztók számára a szolgáltatás tartalmilag, a fent hivatkozott előnyök miatt kedvező, így egyre több előfizető részére válik elérhetővé a szolgáltatás, és egyre többen döntenek a tesztelés, kipróbálás mellett.

VI.2.2. A korlátatlanságra vonatkozó állítás értékelésével kapcsolatos észrevételek

100. Az eljárás alá vontak ezen magatartás kapcsán is előadták, hogy a DIGI kereskedelmi kommunikációi nem voltak jogsértőek, illetve a feltételezett jogsértés még a megállapíthatósága esetén is annyira bagatell és alacsony súlyú, hogy nem indokolt bírság kiszabása:

- az 50GB adatforgalom is bőségesen elegendő normál felhasználás mellett, sőt magasabb adatigényű tartalmak fogyasztására is,
- a műszaki korlátozás mindössze két felhasználót érintett 3 napig és
- semmilyen panasz nem érkezett a fentiekkel kapcsolatban sem a DIGI-hez, sem az NMHH-hoz.

101. Előadták, hogy egy szolgáltatás tesztelésének éppen az az egyik célja, indoka, hogy a szolgáltató felmérje az előfizetői igényeket, elvárásokat és használati trendeket, hogy későbbi, teljes mértékben kifejlesztett szolgáltatását ezen elvárásokhoz, trendekhez igazítsa. Ez igaz mind a korlátlan, mind a korlátozott adatforgalommal működő szolgáltatásokra.

VI.2.3. Roaminggal kapcsolatos magatartás értékelésére vonatkozó észrevételek

102. Az eljárás alá vontak a roaminggal kapcsolatos kommunikáció (hiánya) tekintetében előadták, hogy a szolgáltatás tesztjellegéből következik, hogy azok a funkciók elérhetőek, melyeket a DIGI kommunikál, ugyanakkor a tájékoztatásokban sehol nem szerepelt, hogy a roaming funkció része lenne a szolgáltatásnak. A „*teszteljen velünk*” szlogen a fogyasztóknak egyértelműen azt az üzenetet közvetíti, hogy a társaság mobilhálózata még teljesen nem készült el, a szolgáltatás bizonyos funkciói még nem elérhetőek, illetve még pontosabban: kifejezetten azok a funkciók és olyan terjedelemben érhetőek el, ahogy az a tájékoztatásokban szerepel, mivel a tájékoztatásokban a DIGI értelemszerűen az elérhető szolgáltatási elemeket tünteti fel.

103. Hangsúlyozták továbbá, hogy a tájékoztatásokban sehol nem szerepelt, hogy a roaming funkció része lenne a szolgáltatásnak, sőt, a fogyasztókat tájékoztatták arról, hogy a belföldi lefedettség sem teljes és fejlesztés alatt áll, ezért az észszerűen eljáró fogyasztó sem feltételezhette, hogy a tesztelés alatt lévő szolgáltatás roaming funkcióval rendelkezne.

104. A tesztelési jelleg az oka annak, hogy az ügyfeleknek lehetősége van arra, hogy kedvezményes díjakon próbálják ki a DIGI mobilszolgáltatását, amely jelen esetben elsősorban azt jelenti, hogy nincs havi díja a szolgáltatásnak. Ezen túlmenően a teszteléshez kötöttségek sem társulnak, tehát az ügyfél a szolgáltatásra vonatkozó szerződést bármikor jogosult felmondással megszüntetni.

105. Eljárás alá vontak kiemelték továbbá, hogy az NMHH megállapításai teljes mértékben alátámasztják az eljárás alá vontak érvelését, így pl. az NMHH adatai szerint a felhasználók kétharmada nem is vesz igénybe roaming szolgáltatást, illetve hogy azt a szerződéskötéskor vagy később kérni kell, mert jellemzően nincs is alapértelmezettként beállítva, továbbá hogy nemcsak egy új teszt szolgáltatás előfizetője nem kell, hogy alapvetőnek tekintse a roaming szolgáltatás létét, de már egy régóta létező szolgáltatás új előfizetője sem kell. Az eljárás alá vontak szerint az előfizetőknek azért is tudomással kell rendelkezniük a roaming szolgáltatás elérhetőségéről, mert a szerződéskötéskor tájékoztatni kell őket annak díjáról is. Az NMHH-nak is az az álláspontja az eljárás alá vontak szerint, hogy kifejezett tájékoztatás hiányában a roaming szolgáltatás nem értendő bele a szolgáltatásba, és a kereskedelmi kommunikációk nem is közvetítettek olyan üzenetet mely szerint a szolgáltatás része lenne a roaming.

106. Az eljárás alá vontak szerint életszerű, hogy egy új szolgáltató nem biztosít roamingot a belföldi szolgáltatás megkezdésével egyidejűleg.

VI.2.4. A bírság kapcsán előadott álláspont

107. Az eljárás alá vontak kérték a fentiek alapján a versenyfelügyeleti eljárást jogsértés hiánya miatt megszüntetni, illetve a bírságot mellőzni a következőkre is figyelemmel:

- A szolgáltatás értékesítéséből származó árbevétel aránytalanul alacsony a kommunikációs eszközök költségéhez képest, így mivel – hivatkozva a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló, a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 12/2017. számú közleménye (a továbbiakban: Bírságközlemény) 19. pontjára – az eljárás alá vontak szerint a kommunikációs eszközök költsége nem ad megfelelő alapot az esetleges jogsértés valós súlyának felméréséhez, nem tükrözi a kommunikáció hatásosságát, hatékonyságát, így a szolgáltatás értékesítéséből származó árbevételt kell figyelembe venni kiinduló összeggént.

- Nem állapítható meg, hogy a jogsértő gyakorlat huzamosabb ideig tartott volna, mivel
 - a DIGI folyamatosan módosított a gyakorlatán, így különösen szövegszerűen utalt az első feltételre, 2020 márciusától pedig televíziós reklámjaiban elhangzott „*az ajánlat DIGI vagy Invitel előfizetők részére érhető el*” fordulat,
 - a DIGI által alkalmazott minimális korlátozás mindössze három napig tartott,
 - a roaming szolgáltatás csak a teszt szolgáltatás beindításának első két hónapjában nem volt elérhető.
- A főüzenet nem jogsértő, mivel
 - a kommunikációk főüzenete az volt, hogy a szolgáltatás tesztjellegű, az folyamatosan bővül, tehát nem az, hogy a szolgáltatás bárki számára elérhető,
 - a szolgáltatás – három napos időszakot kivéve – valóban korlátlan,
 - a roaming szolgáltatás megléte vagy hiánya sem tekinthető a kereskedelmi kommunikációk főüzenetének.
- Enyhítő körülményként szükséges figyelembe venni a jogsértő gyakorlat abbahagyását, továbbá a Bírágközlemény 48. és 49. pontja alapján a jogsértő tájékoztatások és a teljes kereskedelmi gyakorlat viszonyát (más forrásból szükségszerűen és életszerűen – még a szerződéskötést megelőzően, ekként a döntésre vonatkozó korrekciós lehetőséget hagyva – megkaphatja az érintett fogyasztó a helytálló információt, illetve hogy egyes reklámeszközök nem csak jogsértő üzenetet tartalmaznak).
- További figyelembe veendő szempont, hogy a feltételezett jogsértés mindössze az üzleti döntési folyamat legelején következhetett be, azonban ha a fogyasztó felkereste a DIGI honlapját vagy ügyfélszolgálatát szerződéskötés céljából, úgy legkésőbb ezen a ponton érzékelte, hogy számára a szolgáltatás nem elérhető, így nem tud szerződést kötni, ezért a fogyasztót semmilyen anyagi vagy egyéb hátrány nem érte.
- A korlátlan adatforgalommal kapcsolatban feltételezett jogsértés bagatell és alacsony súlyú, hiszen az 50GB adatforgalom is bőségesen elegendő normál felhasználás mellett, sőt magasabb adatigényű tartalmak fogyasztására is, a műszaki korlátozás mindössze két felhasználót érintett három napig és semmilyen panasz nem érkezett ezzel (sem pedig a roaming szolgáltatás hiányával) kapcsolatban sem a DIGI-hez, sem az NMHH-hoz.

VI.3. Az eljárás alá vontak előzetes álláspontra tett észrevételei

108. Az eljárás alá vontak a VJ/30-90/2019. számú iratba tették meg az eljáró versenytanács VJ/30-86/2019. számú – nem betekinthező – előzetes álláspontjára vonatkozóan az észrevételeiket.⁷³ Figyelemmel arra, hogy az INVITEL ellen az eljáró versenytanács már előzetes álláspontjában is a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését helyezte kilátásba, amit az eljárás alá vontak is tudomásul vettek a fenti iratban, így az eljáró versenytanács a továbbiakban alapvetően a DIGI (illetve eljárás alá vont) álláspontjaként ismerteti az észrevételeket.
109. A beadványban több tekintetben is megismételte a DIGI a korábban előadott álláspontját, illetve a korábbiakat fenntartotta, ezzel együtt kérte az eljáró versenytanácsot, hogy mindössze a korlátlan internettel kapcsolatos állítás alkalmazása kapcsán állapítsa meg a jogsértés tényét azzal, hogy bírság kiszabása nem indokolt, illetve ha mégis bírságot állapítana meg, akkor a bírság alapösszegét az előzetes álláspontban foglaltakhoz képest csökkentse az eljárás alá vont észrevételei alapján.

⁷³ A VJ/30-89/2019. számú iratban, önálló dokumentumként került csatolásra az észrevételek egyik melléklete.

110. Az első magatartással kapcsolatban ismételten kiemelte a DIGI, hogy a kereskedelmi kommunikációk nem jogsértőek, a kereskedelmi kommunikációknak nincs olyan főüzenete, hogy a szolgáltatás bárki számára bárhol elérhető. Feltéve, de meg nem engedve, hogy a kereskedelmi kommunikációk főüzenete az eljáró versenytanács által megállapított generális elérhetőség lett volna, a fogyasztók semmilyen kárt nem szenvedtek, sőt ez magatartásukat sem befolyásolta.
111. A második magatartással kapcsolatban a társaság a jogsértést beismerte azzal, hogy a jogsértés bagatell mértékű a jogsértés időben korlátozott volta (2019. július 1. és 2019. július 4. között) és a ténylegesen érintett fogyasztók elenyésző száma miatt, így nem indokolt bírság kiszabása.
112. A harmadik tényállással kapcsolatban az eljárás alá vont ismét hangsúlyozta, hogy a kereskedelmi kommunikációi nem voltak jogsértőek figyelemmel arra, hogy a szolgáltatás tesztjellegéből következik, hogy azok a funkciók elérhetőek, amelyeket a társaság kommunikál, ugyanakkor a tájékoztatásokban sehol nem szerepelt, hogy a roaming funkció része lenne a szolgáltatásnak, és ez nem is fogyasztói elvárás az NMHH nyilatkozat alapján.
113. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá (a vonatkozó szórólapok csatolásával), hogy miután a versenyfelügyeleti eljárás 2020. június 18-i kiterjesztését követően értesült arról, hogy a hatóság a második feltétel kommunikációját is kifogásolja, a DIGI haladéktalanul módosította kommunikációit, így a szerződéskötési feltételek a következők szerint kerültek pontosításra: „*A DIGIMobil szolgáltatás igénybevételének feltétele a DIGI vagy Invitel vezetékes televízió, internet és telefon, valamint műholdas szolgáltatásaiból legalább egy szolgáltatás igénybevétele a lefedett településeken...*”.
114. A DIGI előadta, hogy továbbra sem vitatja, hogy a fogyasztói ügyleti döntés egy folyamat, mely folyamat egyik lépése a további tájékozódásról való döntés meghozatala, ugyanakkor az eljáró versenytanács azon megállapítása a jelen esetben nem releváns és téves, mely szerint „*ha elfogadnánk azt az álláspontot, hogy elég lenne csak a szerződéskötéskor a teljeskörű és valós tájékoztatás, akkor a fogyasztók nem tudnák előzetesen összehasonlítani az egyes ajánlatokat, illetve a reklámoknak nem lenne informatív funkciója.*”
115. Az eljárás alá vont ugyanis folyamatosan és hangsúlyosan kommunikálta, hogy a szolgáltatás tesztelés alatt áll, elérhetősége korlátozott, illetve utalt arra is, hogy további tájékozódás szükséges, melynek forrásait is minden esetben megjelölte. Az az elvárás, hogy valamennyi kereskedelmi kommunikációnak tartalmaznia kellene a szolgáltatás valamennyi jellemzőjét, így különösen valamennyi elérhető és hiányzó funkció felsorolását, valamint a pontos földrajzi lefedettséget egyfelől kivitelezhetetlen, másfelől teljesen ellentétes a piaci gyakorlattal.
116. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy az eljárás kezdetén módosította kereskedelmi kommunikációit annak érdekében, hogy a fogyasztó a releváns információkhoz nem csak a szerződéskötéskor, hanem már a döntési folyamat azonos szakaszában jusson hozzá, mely követelmény egyébként a kommunikációs anyagok túlnyomó részével kapcsolatban még az eljáró versenytanács által elismerten is teljesült.
117. Az eljárás alá vont szerint a szolgáltatás kedvező áaira való utalás irreleváns, hiszen az mind a szerződéskötési feltételektől, mind a jelen eljárásban vizsgált egyéb körülményektől teljesen különböző jellemző.
118. Továbbá álláspontja szerint az eljáró versenytanács által felvázolt döntési mátrix esetei is azt bizonyítják, hogy még csak nem is befolyásolta a fogyasztói magatartást a kereskedelmi gyakorlata, hiszen a fogyasztóknak akkor is ugyanazok a cselekvési lehetőségek (tájékozódás a honlapon, ügyfélszolgálatokon) állnának rendelkezésre, mint abban az esetben, ha már a kereskedelmi kommunikációval való első találkozás során tudatosulna benne, hogy a szolgáltatás nem érhető el mindenki számára. Ha a fogyasztó nem tud szerződést kötni, mert szerződéskötéskor kiderül, hogy nem felel meg a feltételeknek, akkor a szerződés nem jön létre, ha pedig szerződést köt, akkor

értelemszerűen fel sem merülhet a jogsértés az adott fogyasztó szempontjából. Olyan eset nem fordult elő, hogy a fogyasztó igénybe vette a szolgáltatást, de az nem felelt meg a szolgáltatással kapcsolatban kommunikált jellemzőknek.

119. Hangsúlyozta, hogy a DIGI részéről indokolt és észszerű, hogy a szolgáltatást a meglévő előfizetőinél szélesebb fogyasztói kör részére, országosan népszerűsíti, figyelemmel arra, hogy nem csak saját meglévő ügyfélkörének teszi elérhetővé, mivel az új előfizetők számára is elérhető (a műholdas szolgáltatásának elérhetősége miatt, ami az eljárás alá vont szerint igenis reális választási lehetőség). Ezzel együtt kiemelte, hogy soha nem állította, és nem is sugallta, hogy a promóciós konstrukció, illetve a szolgáltatás országosan elérhető lenne, sőt ennek ellenkezőjére, kifejezetten a szolgáltatás földrajzi elérhetőségének bővülésére valamennyi kommunikációs anyagán folyamatosan utalt.
120. Az eljárás alá vont szerint a „tesztelés” fogyasztói percepciójával kapcsolatban az előzetes álláspont megállapítása pusztán feltételezéseken alapul, továbbá ellentmondásos és elmosza a „tesztjelleg” és az elkészült szolgáltatás közötti különbséget és egy már elkészült szolgáltatással szinte azonos jellemzőket vár el (ide nem értve pusztán esetleges műszaki fennakadásokból eredő kockázatokat). Nem vitatott, hogy a társaság a szolgáltatás tesztjellegét hangsúlyosan, valamennyi alkalmazott kommunikációs eszközön átívelően kommunikálta, így a fogyasztók érzékelték azt az üzenetet, hogy a szolgáltatás tesztelés alatt áll. A „tesztjelleg” már önmagában, nyelvtani szempontból értelemszerűen azt jelenti, hogy a szolgáltatás még nem készült el, ellenkező esetben a kifejezésnek semmilyen szűkítő értelmet nem lehetne tulajdonítani egy elkészült szolgáltatáshoz képest. A társaság a „tesztjelleg” mellett azt is kommunikálta, hogy a földrajzi lefedettség folyamatosan bővül, illetve kizárólag olyan funkciókat, részszolgáltatásokat kommunikált, amelyek valóban elérhetőek voltak.
121. Az eljárás alá vont szerint érvelése helyállósága az előzetes álláspontból is kitűnik, mivel az eljáró versenytanács a „tesztjelleg” tekintetében megfelelőnek találta, ha a társaság kommunikálja, hogy *„a tesztelendő hálózat / szolgáltatás folyamatos fejlesztés alatt áll, a lefedettség, a mobil hálózat folyamatosan bővül, és az aktuális lefedettségre vonatkozóan további részletek érhetőek el, egy-egy fogyasztó számára releváns módon.”*
122. Az egyes eszközök kapcsán az eljárás alá vont kiemelte, hogy
- az óriásplakátokat kizárólag azon földrajzi területen alkalmazta, ahol a kommunikáció közzétételekor kereskedelmileg elérhető volt a szolgáltatás,
 - a DIGI Infocsatornán megjelenített kommunikációk eleve csak a társaság előfizetői számára érhetőek el.
123. A roaminggal kapcsolatban az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy az NMHH nyilatkozata teljes mértékben alátámasztja a társaság érvelését, azonban a nyilatkozat megállapításait az előzetes álláspont teljes mértékben figyelmen kívül hagyja, illetve nem is értékeli. A társaság nem vitatja, hogy a roaming megléte vagy hiánya fontos körülmény egy mobilszolgáltatás kiválasztásakor és alkalmas arra, hogy befolyásolja a fogyasztó üzleti döntését, azonban ettől függetlenül, a társaság és az NMHH együttes álláspontja, hogy kifejezett tájékoztatás hiányában a roaming szolgáltatás nem értendő bele a szolgáltatásba és a kereskedelmi kommunikációk nem is közvetítettek olyan üzenetet, amely szerint a szolgáltatás része lenne a roaming.
124. Az eljárás alá vont szerint az eljáró versenytanács roaming hiányával kapcsolatos téves és alá nem támasztott érvelése ahhoz az irracionális konklúzióhoz vezet, hogy összemosza a belföldi és külföldi forgalmazást és arra a megállapításra jut, hogy a külföldi használatra irányuló roaming szolgáltatásnak belföldi relevanciája is van. Az eljáró versenytanács is elismeri, hogy a belföldi lefedettség és a külföldi roaming két, egymástól független körülmény, így téves az a következtetés, mely szerint a roaming hiánya visszahatna a belföldi használatra. A DIGI nem volt köteles roaming szolgáltatás nyújtására,

ilyen szolgáltatás hiányában a roaming szolgáltatás nyújtását nem kommunikálta, így értelemszerűen a roaming kérdésére nem is kellett, hogy kitérjen kereskedelmi kommunikációiban, amíg az nem volt elérhető.

125. Az eljárás alá vont a bírság összegével kapcsolatban a következő észrevételeket tette:
- az eljáró versenytanács a kommunikációs eszközök jogsértő jellegét tévesen értékelte, így egy esetleges bírság alapjául szolgáló költségeket is tévesen állapította meg,
 - a szolgáltatás értékesítéséből származó árbevétel aránytalanul alacsony a kommunikációs eszközök költségéhez képest, így a kommunikációs eszközök költsége nem ad megfelelő alapot az esetleges jogsértés valós súlyának felméréséhez, nem tükrözi a kommunikáció hatásosságát, hatékonyságát, így a bírságösszeg kiinduló összegéül a szolgáltatás értékesítéséből származó árbevételt kell figyelembe venni,
 - a kampány befejezését követően, 2021. január 1-től a DIGI a kész szolgáltatást nyújtja, amely feltételeiben értelemszerűen eltér a tesztidőszak alatt nyújtott szolgáltatástól, így a fogyasztóknak, ha azt továbbra is használni akarják, ismét szerződniük kell: tehát a „Tesztelj velünk” kampánnyal nem termékbevezetést valósított meg a DIGI, mivel a tesztelést követően új terméke(ke)t dob piacra, azaz nem valós az a megállapítás, hogy tartósabb időre biztosít bevételt a kezdeteket követően is, hiszen az előfizetések megszűnnek.
126. Az eljárás alá vont szerint a bírság kiindulási összegéül a releváns árbevételt kell figyelembe venni és ezen összegre kell elvégezni a súlyosító és enyhítő, illetve egyéb körülményekkel kapcsolatos korrekciót.
127. Az eljárás alá vont az enyhítő körülményekkel kapcsolatban a következőket adta elő:
- álláspontja szerint az előzetes álláspontban felvázolt, kiemelt enyhítő körülmények olyan súlyúak, hogy indokolt a Bírságközlemény szerinti legmagasabb enyhítő hatás, azaz 25%-os csökkentés figyelembevétele, mivel ezen körülmények külön-külön is azt eredményezték, hogy a fogyasztókat semmilyen kár vagy egyéb hátrány nem érte, sőt fogyasztói magatartásuk sem került befolyásolásra,
 - az eljáró versenytanács elmulasztotta figyelembe venni (kiemelt jelentőségű enyhítő körülményként) a jogsértő gyakorlat abbahagyását, azt, hogy már a versenyfelügyeleti eljárás kezdetén módosított reklámanyagain, hogy megfeleljen az eljárást megindító végzésből kiolvasható kifogásoknak, továbbá a második és harmadik tényállásokban foglalt magatartásokkal a társaság már a versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőzően felhagyott,
 - az eljáró versenytanács szintén elmulasztotta figyelembe venni (kiemelt jelentőségű enyhítő körülményként) az eljárás alá vont egyéb együttműködését:
 - o a jelentős számú és terjedelmű adatszolgáltatásra minden alkalommal határidőben és minden kérdésre kiterjedő módon reagált, elősegítve az eljárás mielőbbi lezárását,
 - o a három tényállásra vonatkozó tényeket sosem vitatta, a korlátlan mobilinternet ígérete kapcsán a társaság nemhogy nem vitatta a tényeket, hanem saját maga ismerte be és közölte a Gazdasági Versenyhivatallal, hogy a szolgáltatás – bagatell mértékben ugyan – korlátozásra került 2019. július 1. és 4. között,
 - az eljárás alá vont kifogásolta továbbá, hogy ugyan folyamatosan kereste a lehetőséget, hogy egyeztessen a Gazdasági Versenyhivatallal, azonban erre csak egyszer kapott lehetőséget, de ezen egyeztetés során sem nyújtottak számára felvilágosítást vagy támpontokat abban a kérdésben, hogy hogyan hozhatná önkéntesen összhangba magatartását a Gazdasági Versenyhivatal elvárásaival.

128. Az eljárás alá vont – megfelelési törekvéseit igazolandó – előzetes álláspontra tett beadványa 2. számú mellékleteként csatolta módosított, a 2021. január 1-től elérhető új ajánlatokra vonatkozó kommunikációját, felhívva arra a figyelmet, hogy valamennyi módosított tájékoztatásban hangsúlyosan, a disclaimertől elkülönítve és jelentősen növelt betűmérettel szerepel, hogy „a fenti ajánlatok igénybevétele feltétele legalább egy Digi vagy Invitel vezetékes vagy műholdas szolgáltatás igénybevétele az ajánlatban résztvevő településeken, melyek elérhetőek a www.digi.hu/lefedettseg oldalon.”
129. Az eljárás alá vont szerint a kereskedelmi kommunikációit összhangba hozta a Gazdasági Versenyhivatal kifogásaival, de továbbra is fenntartja azon álláspontját, hogy a kereskedelmi kommunikációi eddig sem voltak jogsértőek.
130. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy egyébiránt kész arra, hogy a fentiekben túl bevezet további utólagos megfelelési programmal kapcsolatos lépéseket is. Ezen utólagos megfelelési programmal kapcsolatos lépések részét képeznék az alábbiak:
- a jogi szempontból történő jóváhagyás a társaságnál most is előzetes feltétele a kereskedelmi kommunikációk alkalmazásának, ugyanakkor ezt a gyakorlatot és ennek folyamatait a DIGI kész belső szabályzatban, részletesen rögzíteni,
 - a DIGI vállalja, hogy készít egy, a kereskedelmi kommunikációkra vonatkozó jogszabályokkal és követelményekkel kapcsolatos tájékoztatót, iránymutatást, mely dokumentumot köröztet a társaság marketing osztályának munkavállalói között, különös tekintettel az új, belépő munkavállalókra, valamint a tájékoztatót folyamatosan frissíti és naprakészen tartja,
 - DIGI vállalja, hogy időről időre jogi tréningeket tart a marketing osztály munkavállalói részére, tovább biztosítva azt, hogy a kereskedelmi kommunikációk már a kezdetektől megfeleljenek a vonatkozó jogszabályoknak.
131. Az eljárás alá vont kérte továbbá figyelembe venni, hogy a korlátlan mobilinternet ígérete kapcsán nem csak a tényeket nem vitatta (sőt, ahhoz adatokat is önként szolgáltatott), de magát a jogsértés tényét is beismerte a 2019. július 1. és 2019. július 4. közötti időszakra nézve azzal, hogy a jogsértés bagatell mértékű a jogsértés időben korlátozott volta és a ténylegesen érintett fogyasztók elenyésző száma miatt.
132. Az eljárás alá vont a súlyosító körülmények kapcsán előadta, hogy a kereskedelmi gyakorlat intenzitása nem állapítható meg, hiszen a vállalkozás már a versenyfelügyeleti eljárás kezdetén módosított a kommunikációs anyagain, továbbá az ún. második feltétellel kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatal az eljárást 2020. június 18-án, tehát a kampány kezdete után több mint egy évvel terjesztette ki. Amennyiben a hatóság már korábban feltárta volna a jogsértőnek vélt kommunikációs elemeket, a társaságnak módjában állt volna ezeket módosítani, úgy a kereskedelmi gyakorlat sem húzódott volna el időben. A fentiekre tekintettel a jogsértés versenyfelügyeleti eljárás alatt történő fennállása nem róható fel a társaság terhére.
133. Az eljárás alá vont a felróhatósággal, mint súlyosító körülménnyel kapcsolatban is a fentieket, magatartásának abbahagyását és módosítását emelte ki. A fentiek alapján az eljárás alá vont szerint a kiinduló összeg további jelentős csökkentése indokolt.
134. Az eljárás alá vontak képviselője a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson⁷⁴ a fentiek fenntartása és megerősítése mellett előadta, hogy a 2021. január 1-től kínált szolgáltatásaira alkalmazott kereskedelmi gyakorlatban is jelentősége lesz a jelen ügyben vizsgált első tényállás két feltételének: ugyanis az ezen feltételeket teljesítő fogyasztók kedvezményes áron juthatnak a szolgáltatáshoz.

⁷⁴ Jegyzőkönyv száma VJ/30-92/2019.

135. A megfelelési programmal kapcsolatban kiegészítette az észrevételekben leírtakat azzal, hogy az eljárás alá vont DIGI azt is vállalja – 30 napon belül megkezdve –, hogy belső írott eljárásrendjébe foglalja, hogy országos, jelentősebb kampányok esetében a fő üzenetet külső szakmai szakértővel (szakmai szervezettel, esetleg ügyvédi irodával ellenőrizteti). Hangsúlyozta, hogy a 30 napon belüli megkezdés csak az eljárásrend, a belső folyamatok kidolgozására vonatkozik, értelemszerűen az implementálásra folyamatában kerül sor és a megfelelés intézkedések folyamatos megvalósítását tervezi. Megerősítette, hogy a korlátlan mobilinternetre vonatkozó állítása esetében csak azon négy napra vonatkozóan ismeri el a jogsértést, amikor is ténylegesen alkalmazásra került a műszaki korlát – figyelemmel arra, hogy az eljáró versenytanács által hivatkozott kúriai döntés analógiaként nem használható a jelen ügyre, mivel a DIGI esetében nem is lett volna műszaki lehetősége a korlátozásra, azaz még ha akarta volna sem tudta volna megvalósítani az adatforgalmi korlátot elérő fogyasztók esetében a korlátozást, a szerződésben pedig pusztán adminisztrációs hibaként szerepelt a korlátra való utalás.

VII.

Jogszabályi háttér

136. A Tptv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tptv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tptv. kifejezetten előírja.
137. Az Fttv. 19. § c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tptv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
138. 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 cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
139. Az Fttv. 2. § f) pontja szerint reklám a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom. A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 3. § d) pontja szerint gazdasági reklám az olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog értékesítésének vagy más módon történő igénybevételenek előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul.
140. Az Fttv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,
- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és
 - b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

141. Az Fttv. 3. § (3) és (4) bekezdései szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §), továbbá tisztességtelenek a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok.
142. Az Fttv. 6. § (1) bekezdésének a) és 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 természete, illetve az áru lényeges jellemzői tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
143. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- a) - figyelembe véve valamennyi tényt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
 - b) ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).
144. Az Fttv. 7. § (2) bekezdése értelmében, ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
145. 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.
146. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
147. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerint 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 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.
148. A Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti, ha az eljárás során szerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.
149. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. § (1) bekezdésének
- f) pontja alapján megállapítja a jogsértés tényét,
 - i) jogsértés megállapítása esetén kötelezettséget ír elő,
 - k) pontja alapján bírságot szab ki.
150. A Tpv. 78. § (1) bekezdés a) pontja értelmében az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés alapján 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.

151. A Tpv. 78. § (2) bekezdés értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevétel a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését.
152. A Tpv. 78. § (3) bekezdés 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.
153. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 45. § állapítja meg.

VIII.

A magatartások értékelése

VIII.1. A versenyfelügyeleti eljárás tárgya, a vizsgálat irányai és egyes általános, joggyakorlatot érintő megállapítások

154. A DIGI mobil szolgáltatását népszerűsítő kampány fő üzenete, hogy a fogyasztóknak lehetősége van a szolgáltatást kedvező áron, de havidíj és elköteleződés nélkül tesztelni. A feltárt kereskedelmi gyakorlat azonban további üzeneteket, állításokat is megfogalmaz, illetve közvetetten további üzeneteket is tartalmazhat. A feltárt reklámeszközök mindegyike tartalmazza például, hogy a szolgáltatás korlátlan mobilinternet elérést biztosít, de nem volt része a kommunikációknak a roaminggal kapcsolatos tájékoztatás 2019. június 26. előtt.
155. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban az került vizsgálatra, hogy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított-e meg a DIGI azzal, hogy mobil szolgáltatásának bevezetésekor (2019. május 27-től) megkezdett (tesztelésre felhívó) kampányában
- egyes eszközökön azt sugallta, hogy a szolgáltatása (így a szolgáltatás tesztelésének, a kipróbálásának a lehetősége) annak jellegére, természetére tekintettel bárki számára elérhető, azaz az összes fogyasztó számára, aki láthatta az egyes (országos kampány keretében megjelenített) reklámeszközöket, amely üzenettel a DIGI megtéveszthette a fogyasztókat, mivel a szolgáltatás igénybevételének két olyan feltétele van, amelyek révén a szolgáltatást potenciálisan igénybe vehetők köre jelentősen szűkebb a sugalltnál,
 - 2019. július 4-ig, azaz a szerződéses feltételek módosításáig valótlanul állította, hogy a DIGI Mobil konstrukció részeként kínált mobilinternet korlátlan, mivel a szerződéses feltételekben valójában 50 GB-os adatforgalmi korlát szerepelt,
 - 2019. július 25-ig, a roaming szolgáltatás elérhetőségéig elhallgatta, hogy a roaming szolgáltatás nem volt része a kampány kezdetekor a konstrukciónak.
156. Figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vontak vizsgálati jelentésre, illetve az előzetes álláspontra adott észrevételei általános – joggyakorlattal összefüggő – megjegyzéseket is megalapoznak, illetve egymással (a vizsgálat különböző irányjaival) is összefüggenek, az eljáró versenytanács először azon megállapításait, megjegyzéseit kívánja kiemelni, amelyek ezen észrevételekkel, azok megalapozatlanságával kapcsolatosak.

157. Az eljáró versenytanács elsődlegesen felhívja a figyelmet a VJ/73/2013. számú – szintén a korlátlanág ígéretét vizsgáló – ügyben hozott határozat, illetve annak felülvizsgálata kapcsán kelt ítélet megállapításaira. A VJ/73/2013. számú versenyfelügyeleti eljárásban három olyan kérdéskör merül fel, amely a jelen ügyben is felvetődik:

- van-e jogsértés akkor, ha ugyan a reklámokban hirdetett ígéret és a szerződéses feltételek között ellentmondás áll fenn (azaz valótlán az állítás), azonban a szerződés tartalma ellenére ténylegesen teljesült az ígéret,
- milyen jogkövetkezménye lehet annak, ha a vizsgált potenciálisan jogsértő magatartást megszünteti, kiigazítja az eljárás alá vont vállalkozás a versenyfelügyeleti eljárás során, így fogyasztói sérelem a jövőben sem realizálódhat a vizsgált magatartásból,
- vajon a fogyasztók ügyleti döntésének a befolyásolására valóban alkalmas egy olyan felhasználási korlát, amelyet a fogyasztók egy jelentős része nem ér el.

158. A fenti kérdések kapcsán az eljáró versenytanács a fenti ügyben hozott határozatában a következő – bíróságok által is megerősített – megállapításokat tette, illetve a következő joggyakorlatot hivatkozta:

- a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 3.K.32149/2013/7. számú ítéletében rögzítette, hogy *„nem volt helytálló a felperes hivatkozása arra, hogy az 1%, vagy az alatt levő fogyasztói kör, amelyet esetleg érinthet a jogsértés, elhanyagolható mértékű, miután ez is több ezer embert jelenthetett adott esetben, és a jogalkotó nem kívánta arányszámokhoz vagy mértékhez kötni a jogsértés megállapíthatóságát. Önmagában ugyanakkor már az alkalmasság is elegendő a jogsértés megállapításához, tehát nem szükséges a konkrét megtévesztés – akár egyetlen esetben történő – bekövetkezése sem.”*
- abban az esetben is lehet jogsértés, ha a kommunikációval ellentétes rendelkezést ugyan a vállalkozás nem érvényesíti ténylegesen, de a releváns szerződések alapján bármikor érvényesítheti, az alkalmasság ugyanis ebben az esetben is fennáll a megtévesztésre és a befolyásolásra is,
- az a körülmény, hogy ténylegesen nem alkalmazta a korlátozást az eljárás alá vont, nem a jogsértés megállapíthatósága, hanem az alkalmazandó jogkövetkezmények, a magatartás súlya és az okozott fogyasztói kár kapcsán lehet releváns,
- amennyiben egy vállalkozás az általa korábban tanúsított jogsértő magatartást megszünteti, kiigazítja, illetve orvosolja a fogyasztói sérelmet vagy annak lehetőségét, azzal nem a jogsértés megállapíthatóságát, hanem az alkalmazandó jogkövetkezményeket befolyásolja: ezen körülményeket a versenytanácsi gyakorlat jellemzően a kiszabható bírság összegét csökkentő, enyhítő körülményként veszi figyelembe.

159. A fenti ügyben hozott határozattal szembeni perben a Kúria Kfv.II.38.130/2015/5. számú ítéletében – megerősítve a határozat következtetéseit – kimondta, hogy *„a valótlán tényközlés vagy a valós információ elhallgatása már megvalósítja a jogsértést, függetlenül attól, hogy a limitet meghaladó forgalom esetén a felperes díjkövetelést érvényesít-e a fogyasztóval szemben vagy sem. Alaptalan az a felperesi állítás is, hogy fogyasztókat ért hátrány, illetve döntési eltérés hiányában a jogsértés megállapítása kizárt. A jogsértés nem a hátrány bekövetkezéséhez kapcsolódik és nem feltétele a jogsértés megállapításának döntési eltérés bekövetkezése. A jogsértés megállapításához elegendő a megtévesztésre való alkalmasság is. A kampány, a kommunikáció ösztönző hatása megállapítható olyan esetben, ha ingyenességet, korlátlanágot ígér a fogyasztó számára, holott az a valóságnak nem felel meg ...”*.

160. A Kúria rögzítette továbbá, hogy *„az átlagos fogyasztó fogalmát minden esetben a ténylegesen tapasztalt fogyasztói szokásoknak megfelelően, az adott áru piaci jellemzőire, az érintett piacra tekintettel kell meghatározni és így kell az ésszerűen tájékozott és az adott helyzetben általában*

elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó jellemzőit meghatározni. ... a felperes álláspontja abban téves, hogy az átlagos fogyasztó fogalmát csak azokra kívánja a jogsértés szempontjából leszűkíteni, akik havonta 1000 percet meg nem haladó időtartamban veszik igénybe a perbeli szolgáltatást. A felperes az adott jogsértés megállapítása alól azzal kívánt mentesülni, hogy a statisztikai adatok alapján képzett, 1000 percet igénybe nem vevő fogyasztóit akarta átlagos fogyasztónak tekintetni, mert ezen fogyasztók tekintetében lényegében - fogyasztási szokásuk alapján - a beszélgetés korlátlan és ingyenes volt. A kommunikáció valós tartalmát a hatóságok és a bíróságok is úgy állapították meg, hogy a „korlátlanlanság” fogalmát elemezték az átlagos fogyasztó és nem az „átlagos fogyasztás” szemszögéből. A jogsértés a felperes által meghatározott fogyasztók köréhez igazodóan nem kerülhet megállapításra, ilyen kitéltet ugyanis az Fttv. 6. § (1) bekezdése nem tartalmaz. Az Fttv. megfogalmazása szerint akár egy fogyasztóval szemben elkövetett megtévesztő kereskedelmi gyakorlat is jogszabálysértő. A megtévesztő kereskedelmi gyakorlat a perben mindazon fogyasztókkal szemben megvalósul, akik a korlátlan beszélgetés ígéretére tekintettel választották az így kínált Családi Csomagot.”

161. Az eljáró versenytanács felhívja arra is a figyelmet, hogy nem pusztán a szerződéskötés minősülhet ügyleti döntésnek, hanem a termékkel kapcsolatos további tájékozódás, az elköteleződés irányába történő elmozdulás is annak minősül, így nincs annak relevanciája a magatartás értékelése szempontjából, hogy a fogyasztók a szerződéskötést megelőzően (tehát a döntési folyamat egy későbbi pontján) az ágazati szabályoknak megfelelően megkapnak minden lényeges, alapvető információt: ezen körülmény csak a magatartás súlyát befolyásolja, a jogsértés megállapíthatóságát nem. Amennyiben elfogadnánk azt az álláspontot, hogy elég lenne csak a szerződéskötéskor a lényeges, legfontosabb jellemzők tekintetében a teljeskörű és az általánosságban és részleteiben is valós tájékoztatás, akkor a fogyasztók nem tudnák előzetesen összehasonlítani az egyes ajánlatokat, illetve a reklámoknak nem lenne informatív funkciója. Ebben a körben kiemelendő az is, hogy értelemszerűen nem elvárt, hogy egy termék vagy szolgáltatás minden jellemzője megjelenjen egy reklámban, azonban annak a felelősségét a piaci szereplőknek kell viselniük, ha

- valótlan vagy olyat állít, amit korrigálni, pontosítani kell a helyes értelmezéshez,
- egy kedvező jellemzőt, pozitív ígéretet befolyásoló körülményt nem kommunikál,
- a fogyasztói elvárásokat, a piaci jellemzőkre is figyelemmel fennálló lehetséges fogyasztói értelmezést figyelmen kívül hagyja.⁷⁵

162. Kiemelendő a szolgáltatás természetét illetően, hogy az érintett, hálózatos szolgáltatás esetén nem pusztán a szolgáltatás adott fogyasztó általi elérhetősége, hozzáférhetősége befolyásolhatja a szolgáltatás értékét és így végső soron a fogyasztó ügyleti döntését, hanem az is, hogy egyébként a szolgáltatás mely (mekkora, milyen megoszlású, kiterjedtségű) fogyasztói körben elérhető, azaz például az adott konstrukció esetében milyen széles körben tudnak fogyasztókat ingyenesen hívni (SMS-t küldeni), a hálózatnak mekkora lehet a potenciális előfizetői bázisa, illetve milyen más területeken tudják használni a lakóhelyen elérhető szolgáltatást.

⁷⁵ https://www.gvh.hu/szakmai_felhasznaloknak/versenytanacsi_dokumentumok, Elvi jelentőségű döntések (a továbbiakban: Elvik) I.6.27. Egy többféle értelmezést is lehetővé tevő állítás megtévesztésre alkalmasságának megítélése kapcsán figyelemmel kell lenni arra, hogy az adott reklámhordozón, az állítással lényegében azonos méretben olvasható volt a helyes értelmezéshez szükséges információ. (Vj/156/2006.)

I.6.30. A Versenytanács nem tartja helyénvalónak azt a [...] tájékoztatási technikát, amely egy figyelemfelhívó valótlan indítást követően, a fogyasztó aktív tevékenységét is igénylő módon biztosítja csak a valós információt. (Vj/149/2009.)

I.6.50. [...] 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. (Vj/127/2015.)

163. Az eljáró versenytanács szerint nem fogadható el az eljárás alá vontak azon érve sem, hogy nincs a szolgáltatás választásának, illetve a szolgáltatóváltásnak költsége, ugyanis a váltás költsége egy összetett tényező, minden adminisztrációs teher és nehézség, illetve közvetett tranzakciós költség (idő, adminisztratív feladatok) ide értendő, amely akár az új szerződések kapcsán, akár a korábbi jogviszony tekintetében felmerül.
164. A jogsértés megállapíthatóságát egyébként sem befolyásolja az a tény (lásd fent), hogy a fogyasztóknak anyagi vagy egyéb hátránya keletkezett, de nem fogadható el az az álláspont sem, hogy ha egy kereskedelmi gyakorlat tartalmának ellenőrzése nem jár semmilyen anyagi vagy egyéb jelentős ráfordítással, akkor azon gyakorlat nem tekinthető jogsértőnek.
165. Szintén nem fogadható el az eljárás alá vontak utólagos (kommunikációs) korrekcióval kapcsolatos álláspontja: ezen megközelítés elfogadása azzal járna, hogy a közzétett kommunikáció hiányosságait, megtévesztő voltát a későbbiekben akár a szerződéskötést közvetlenül megelőzően is elég lenne korrigálni, tehát bármit lehetne állítani, illetve bármilyen lényeges információt el lehetne hallgatni a reklámokban. Egy ilyen megközelítés céltalanná tenné az Fttv. vonatkozó rendelkezéseit, azok alkalmazhatóságát arra is tekintettel, hogy a legtöbb szerződésre vonatkozóan ágazati jogszabályok határozzák meg a szerződésben, illetve az azt megelőzően kötelezően átadandó információk körét.
166. A jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlat esetében pedig – az eljárás alá vontak értelmezésével ellentétben – nem arról van szó, hogy a döntési folyamat azonos szakaszában (azaz ugyanazon eszközön) átadott információk korrigálnák az eredeti üzeneteket, állításokat vagy azok hiányát, a korrekciót az eljárás alá vontak maguk is a szerződéskötéshez (azaz az ügyleti döntési folyamat egy sajátos, de pl. a figyelemfelkeltéshez képest távoli pontjához) kötik.
167. Az eljáró versenytanács ebben a körben kiemeli, hogy a VJ/30-90/2019. számú iratban az eljárás alá vont DIGI úgy nyilatkozott, hogy a versenyfelügyeleti eljárás indítását követően úgy módosította kereskedelmi gyakorlatát, hogy a fogyasztó a releváns információkhoz nem csak a szerződéskötéskor, hanem már a döntési folyamat azonos szakaszában jusson hozzá – ekként a korábbi kommunikáció esetében a különböző döntési szakaszokban átadott információkat maga az eljárás alá vont ismerte el.
168. Az adatforgalmi korlát elérésére vonatkozóan (a VJ/73/2013. számú ügy kapcsán említetteken túl) azt kívánja az eljáró versenytanács rögzíteni előzetesen az ügyleti döntéshez is kapcsolódóan, hogy fenntartással kezelendő, hogy mekkora fogyasztói kör érte el a korlátot és került lassításra számára a szolgáltatás, ugyanis azt az eljáró versenytanács sem vitatja, hogy a DIGI a szerződéskötési folyamat során minden szükséges információt megadott ügyfeleinek, így szerződéskötést követően, a felhasználás idejére a fogyasztók már megismerkedhettek az egyes részletekkel, feltételekkel, így azzal is, hogy valójában milyen adatforgalmi korláttal bír az igénybevett szolgáltatás, sőt, arról – az ágazati szabályozásnak megfelelően – kifejezett tájékoztatást is kaptak, ha elérték a korlát 80%-át („*A csomagodban foglalt havi adatkereted 80%-a elfogyott. Ha eléred a 100%-ot, a forgalmazásod korlátozzuk.*”): mindezek alapján pedig a fogyasztók „visszafoghatták” forgalmazásukat (megváltoztathatták fogyasztói szokásaikat), hogy ne érjék el a korlátját a szolgáltatás további megfelelő igénybevételének. Ez a lehetséges fogyasztói magatartás sem változtat azonban azon, hogy a figyelemfelkeltés már a korlátlanság ígéretével megtörtént, a DIGI kampányában kategorikus üzenetet alkalmazott, mivel korlátlan adatforgalom jelent meg a kommunikációban, miközben valójában a szerződéses feltételekben szerepelt adatforgalmi és egyéb korlát.
169. A roaming szolgáltatással és annak ügyleti döntéssel való összefüggésével kapcsolatban az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy azon tény, hogy jellemzően nincs alapértelmezettként aktiválva a roaming szolgáltatás, éppen azt jelzi, hogy a fogyasztóknak lesz majd lehetősége ezt a szolgáltatási elemet aktiválnia, választania - akár szerződéskötéskor, akár később. Továbbá ebben a körben is hangsúlyozza az eljáró versenytanács, hogy az a körülmény, hogy szerződéskötéskor teljeskörűen és jogszerűen tájékoztatásra kerül egy fogyasztó a szerződés részleteit illetően, még nem jelenti azt, hogy

a szerződéskötést megelőzően észlelt reklámok, a kapott tájékoztatások ne lehetnének jogsértőek. Az, hogy a versenytárs szolgáltatók biztosítják a roaming szolgáltatást (adott esetben aktiválással vagy külön kérésre beállítva annak használatát, jellemzőit), éppen hogy azt támasztja alá, hogy mivel a szolgáltatási elem hiánya eltér a piaci gyakorlattól, így szükség lenne a hiányról való tájékoztatásra. Természeteszerű, hogy a DIGI azon szolgáltatási elemeit emelte ki kommunikációjában, amelyeknek ára kedvező, azonban ez még automatikusan nem jelenti azt, hogy egyéb, nem kedvező (hanem pl. szokásos, piaci) árú szolgáltatási elemek nem érhetőek el a szolgáltatási csomagban.

170. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem hagyta figyelmen kívül az NMHH megállapításait, azonban az NMHH álláspontja a hatáskörébe tartozó szabályoknak való megfelelésre reflektált, illetve a hatóság az általa feltárt piaci adatokat, információkat mutatta be, a jelen versenyfelügyeleti eljárásnak azonban nem pusztán a szerződéskötéskori, illetve az azt közvetlenül megelőző tájékoztatások képezik a tárgyát, hanem azon kereskedelmi gyakorlat egésze, amellyel a DIGI meg kívánta ismertetni szolgáltatását a teljes piaccal, az összes fogyasztóval (még pedig egy olyan környezetben, ahol valamiféle előismeretei, elvárásai vannak a fogyasztóknak a már piacon lévő szolgáltatások miatt), továbbá az eljáró versenytanácsnak az Fttv. keretrendszerében kellett a vizsgált magatartásokat értékelnie. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy semmi nem támasztja alá, hogy a fogyasztók nem átlagosak, hanem ténylegesen tudatosak és ágazati (szabályozási) ismeretekkel rendelkezők lennének (azaz pl. hogy tudniuk kéne, hogy a roaming szolgáltatás biztosítása nem kell, hogy része legyen egy mobilszolgáltatásnak).
171. Szintén fontosnak tartja az eljáró versenytanács kiemelni azt, hogy ugyan a vizsgált kampányokban nem vitatottan teszt szolgáltatásról, annak népszerűsítéséről, promóciójáról van szó a jelen ügyben, azonban olyan teszt szolgáltatásról, amelynek igénybevétele egy kiforrott, „éles” előfizetéses szolgáltatás igénybevételét is feltételezi, tehát kétségteljesen elköteleződéssel, egy átlagos, normál piaci szolgáltatás igénybevételével jár – ekként nem mondható az, hogy pusztán tesztelésre hívnak fel a reklámeszközök (ugyanis közvetetten egy másik szolgáltatás igénybevételére/megrendelésére/megtartására, a szerződés meghosszabbítására, fel nem mondására, az DIGI/INVITEL felé fennálló elköteleződés erősítésére is).

VIII.2. Az értékelés általános keretei - tárgyi hatály, hatáskör és illetékesség

172. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók vagy más piaci szereplők irányában tanúsított kereskedelmi vagy más üzleti gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy áruinak lényeges tulajdonságáról adott, a címzett körnek szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen, ezért a kereskedelmi gyakorlat valóságtartalmában a fogyasztónak nem kell kételkednie.⁷⁶
173. A fentebb ismertetett tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy a DIGI promóciós ajánlata (mobilszolgáltatásának tesztelése) természetes személyeknek, fogyasztóknak szól.
174. A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörét a versenyfelügyeleti eljárásra az Fttv. 10. § (3) bekezdése állapítja meg. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
175. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy a DIGI a kifogásolt kereskedelmi kommunikációt többek között országosan kihelyezett óriásplakátokon, ügyfélszolgálaton országszerte kihelyezett szórólapokon és plakátokon, valamint televíziós reklám alkalmazásával valósította meg. Így az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) pontja alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.
176. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 45. § állapítja meg.

⁷⁶ Kúria Kfv. II.37.467/2011/8. számú ítélete a VJ/84/2009. számú ügyben

VIII.3. Az eljárás alá vontak felelősségének kérdése

177. 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.

178. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen esetben a DIGI felelőssége egyértelműen megállapítható, tekintettel arra, hogy a DIGI Mobil szolgáltatás értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében állt, mivel abból (és a közvetetten érintett szolgáltatásokból) bevétele származott a vizsgált időszakban. Továbbá, a „Tesztelj velünk!”, valamint a megújított kampány keretében közzétett kereskedelmi kommunikációkat a DIGI alkotta meg.

179. Nem állapítható meg azonban ilyen egyértelműen az INVITEL felelőssége, mivel ugyan egyes kommunikációkat közzétett saját felületein (lásd a IV.3. pontot), illetve közvetetten érintett lehet az első számú feltételként megjelenő szolgáltatás révén, ekként a kereskedelmi gyakorlat kis mértékben hatással lehet a vállalkozás bevételeire, azonban

- a DIGI már a versenyfelügyeleti eljárás megindításakor is irányította az INVITEL-t, később pedig a VJ/42-272/2018. számú határozatban foglaltak szerinti feltételekkel megszerezte azt,
- a kereskedelmi kommunikációkat a DIGI alakította ki,
- a DIGI kezeli az INVITEL internetes felületeit,
- a promóciós tevékenységből származó árbevétel a DIGI-t illeti meg,⁷⁷

amely körülményekre való tekintettel kérdésesen lenne indokolt az INVITEL felelősségének DIGI-ével együttes megállapítása.

180. Figyelemmel a fenti megfontolásokra, az eljáró versenytanács az INVITEL esetében, a felelősségi kérdések miatt a Tptv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárást megszüntette, mivel az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg egyértelműen a vállalkozás felelőssége a vizsgált magatartásért, és ebben a tekintetben az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

VIII.4. Az érintett fogyasztói kör és az ügyleti döntésekkel kapcsolatos általános megállapítások

181. A kereskedelmi gyakorlat megjelenési jellemzőire is figyelemmel a reklámok célcsoportja és a mobilszolgáltatás célcsoportja is igen széles, heterogén összetételű, sem kiszolgáltatottsága, sem különös tudatossága nem állapítható meg az érintett fogyasztói körnek, így az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során az Fttv. 4. § (1) bekezdésében meghatározott ésszerűen tájékozottan eljáró fogyasztó magatartását kell alapul venni.

182. A Gazdasági Versenyhivatal következetes gyakorlata szerint a jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja: a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalma már a figyelemfelkeltéssel kapcsolatban is érvényesülést kíván. Az ügyleti döntés torzítása bekövetkezhet a fogyasztói döntéshozatali folyamat bármely szakaszában.⁷⁸ Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán hozott ítéletére,⁷⁹ amelynek megállapítása szerint az ügyleti döntés fogalma alá tartozik nem csupán az arra vonatkozó döntés, hogy

⁷⁷ Lásd a DIGI 2018. általános üzleti évet záró beszámolója kiegészítő mellékletének 3.3. pontját („A társaság kapcsolt vállalkozásaival realizált bevétele 2018. évben”): VJ/30-76/2019. számú irat

⁷⁸ Elvik I.2.2. pont (VJ/104/2009., VJ/132/2009.)

⁷⁹ Az Európai Bíróság ítélete a C-281/12. számú ügyben.

a fogyasztó megvásároljon-e vagy sem egy terméket, hanem „az ilyen döntéssel közvetlen kapcsolatot mutató döntésre is, például arra vonatkozólag, hogy a fogyasztó belépjen-e az üzletbe.”

183. Fentiekből következően a fogyasztói figyelem felkeltése nem történhet tisztességtelen módon, utóbb a vállalkozás sem hivatkozhat arra, hogy a figyelem – tisztességtelen – felkeltését követően a fogyasztónak volt reális lehetősége tájékozódásra, sőt, az tőle el is volt várható, hiszen ilyen esetben a vállalkozás felkereséséről, további információk beszerzéséről egy tisztességtelen figyelemfelkeltést követően dönt a fogyasztó. A fogyasztók felé irányuló reklámmal szemben egyértelmű követelmény, hogy annak alapján a fogyasztó reális képet alkothasson az adott termékről (áruról, szolgáltatásról), a vállalkozásról, a tájékoztatás tartalmáról.

184. A jelen ügyben kiemelendő, hogy a kereskedelmi gyakorlatban a tesztelés általános lehetősége és a szolgáltatás igénybevételének kedvező árai hangsúlyos szerepet kapnak, így a fogyasztói figyelem felkeltése – a szolgáltatás egészét illetően – ezen jellemzőkön keresztül valósul meg.

185. A jelen eljárásban a fogyasztó alapvető üzleti döntése, hogy a kereskedelmi gyakorlat hatására felkeresi a DIGI-t (honlapját, ügyfélszolgálatát), utánajár a szolgáltatás jellemzőinek. Nyilvánvaló üzleti döntés a szerződéskötés, de a folyamat során a további lehetséges üzleti döntések annak függvényében is eltérőek, illetve összetettek lehetnek, hogy az adott fogyasztó milyen helyzetben van a DIGI szolgáltatásokat illetően. Az eljáró versenytanács az egyes fogyasztói helyzeteket (a szolgáltatás elérhetőségének feltételeit) tekintve pl. az alábbi üzleti döntéseket azonosította:

A fogyasztó ...	lakóhelyén elérhető a mobil szolgáltatás:	lakóhelyén nem érhető el a mobil szolgáltatás:
rendelkezik vezetékes vagy műholdas DIGI/INVITEL szolgáltatással:	- szerződést köt - régi telefonszám hordozása esetén szolgáltatót vált - használja/teszteli a szolgáltatást - külföldön vagy 50 GB-ot meghaladóan kívánja használni a szolgáltatást - szolgáltató váltás elhalasztása - szükséges telefonkészülék beszerzése	- érdeklődés, a már meglévő DIGI/INVITEL szolgáltatással kapcsolatos bizalom erősödése, szolgáltató váltás elhalasztása
nem rendelkezik vezetékes vagy műholdas DIGI/INVITEL szolgáltatással:	- megrendel egy további DIGI/INVITEL szolgáltatást, majd szerződést köt a mobil szolgáltatásra is - régi telefonszám hordozása esetén szolgáltatót vált - használja/teszteli a szolgáltatást - külföldön vagy 50 GB-ot meghaladóan kívánja használni a szolgáltatást - szükséges telefonkészülék beszerzése	- érdeklődést követően végül más DIGI/INVITEL szolgáltatást vesz igénybe - megrendelhet DIGI/INVITEL szolgáltatást szolgáltatóváltással

186. Az eljáró versenytanács szerint nem érhető az eljárás alá vont DIGI azon nyilatkozata, hogy a fenti döntési helyzetek alapján ugyanazok a cselekvési lehetőségek állnának a fogyasztók rendelkezésre, mint abban az esetben, ha már a kereskedelmi kommunikációval való első találkozás során tudatosulna bennük, hogy a szolgáltatás nem érhető el mindenki számára. Az eljáró versenytanács szerint a fenti ábra azt mutatja, hogy milyen lehetséges döntési helyzetekben merülhet fel (az összes, azaz mindhárom vizsgált gyakorlat kapcsán), hogy a fogyasztó másként dönthetne, és döntés alatt cselekvés mellőzése is értendő. Azaz pl. az a fogyasztó, aki bár lefedettségi területen kívül lakik és nem előfizetője más DIGI/INVITEL szolgáltatásnak sem, a reklámok hatására érdeklődik a szolgáltatás iránt, sőt, akár meg is rendelhet valamely más DIGI/INVITEL szolgáltatást, de a szerződéskötéskor szembesül azzal, hogy lakóhelyén nem érhető még el a DIGI új szolgáltatása, így végül a promóciós szerződésre nem kerülhet

sor: ezen információ előzetes ismeretében nem hogy más szolgáltatásra nem kötne szerződést, de még csak meg sem kezdené a tájékoztatói folyamatot.

VIII.5. A vizsgált magatartások értékelése

VIII.5.1. Az elérhetőséggel kapcsolatos üzenet értékelése

187. Alapvetés, hogy ha egy termék megjelenik egy reklámban, akkor az szükségszerűen elérhető a fogyasztóknak. Az elérhetőséggel kapcsolatban azonban sokféle további tartalom (feltételek, korlátok, hiány kockázata) fogalmazható meg.
188. A DIGI szolgáltatása tesztelésének két feltétele miatt a mobil szolgáltatás bevezetésének időpontjában csak szűkebb körben volt elérhető:
- a vezetékes és mobil lefedettséggel egyaránt rendelkező területek aránya csak [ÜZLETI TITOK]% volt, illetve
 - a mobil szolgáltatás bevezetésének időpontjában a DIGI/INVITEL előfizetőinek [ÜZLETI TITOK]%)⁸⁰ volt jogosult igénybe venni a szolgáltatást.
189. Ugyan ezek az arányok a hálózatbővítés során folyamatosan emelkedtek, ez azonban nem változtat azon a körülményen, hogy a mobil szolgáltatás ténylegesen nem (volt) bárki által, önállóan igénybe vehető (azaz elérhető) promóciós szolgáltatás. A kérdés tehát az, hogy mely eszközök és miért sugallhattak (bárki, mindenki számára, általános) elérhetőséget a fogyasztóknak, illetve hogy mely eszközökön és miért lehet egyértelmű, hogy a szolgáltatás szerződéses igénybevétele térben korlátozott és más szolgáltatás(ok) igénybevételeitől is függ.
190. A vizsgálat adott irányát illetően tehát elsődlegesen azt szükséges értékelni, hogy mi volt a vizsgált kampány üzenete. Az eljáró versenytanács szerint nem pusztán a fő szlogeneknek, hanem a kiegészítő információknak is kiemelt jelentősége van a jelen ügyben, azonban az sem jelenthető ki, hogy a kereskedelmi gyakorlatok összüzenete egyértelmű lenne a mobil szolgáltatás egyes jellemzői miatt.
191. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem csak vagy nem önmagában a két feltétel kommunikációjának hiányosságaiból származhat a lehetséges sérelem, a kifogásolt gyakorlat, hanem abból, hogy ezen (részben komolyabb elköteleződéssel, azaz további szerződésekkel járó) feltételek révén gyakorlatilag csak szűkebb körben vehető igénybe a promóciós ajánlat, miközben széleskörű, országos kampányban népszerűsítette a terméket a DIGI. Az, hogy elvi szinten a műholdas szolgáltatás bárki számára elérhető, még nem jelenti azt, hogy annak választása reális lenne, továbbá a földrajzi lefedettséget tekintve a mobilszolgáltatás adott lakcímen való elérhetősége mindenképpen szűkebb korlátot jelent, így a műholdas szolgáltatás országos elérhetősége csak azt biztosítja, hogy azon fogyasztók, akik a második feltételnek megfelelnek, azok elvben meg tudjanak felelni az elsőnek is (de semmiképpen nem jelent országos elérhetőséget a promóciós konstrukcióra nézve).
192. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy a tesztelés, a próba üzenete a fogyasztók számára valóban a szolgáltatás (annak minősége) kipróbálásának a lehetőségét sugallja (kedvezőbb árért és egyéb, elköteleződéssel nem járó feltételekért cserébe), továbbá a kereskedelmi gyakorlatban még az is megjelenik, hogy „*velünk*”, azaz a szolgáltatóval együtt történik a tesztelés, azaz a szolgáltató is tesztel (a fejlesztés még folyamatban van), azonban ebből – egyéb információ hiányában – egyáltalán nem következik az, illetve nem igazolt az, hogy ez nem egy generális (a hálózat egészét érintő) minőségi, működésre vonatkozó fejlesztés üzenet lenne, hanem a hálózat kiépítését, területi növelését jelenti. A fogyasztó a (közös) tesztelési lehetőségéből valamiféle image-jellegű üzenetre gondol a bevezetésre kerülő szolgáltatás esetében: egyrészt arra következtet, hogy kockázat nélkül megismerheti a DIGI szolgáltatását, annak megbízhatóságát, alacsony díjakkal vagy éppen díjmentesen próbálhatja ki az egyes szolgáltatási elemek minőségét, a fogyasztói elvárásoknak való megfelelését, az aktuális

⁸⁰ A vizsgálati jelentés 55. pontjában szereplő táblázat adatai alapján.

szolgáltatóhoz képesti esetleges különbségeit, másrészt arra következtethet a fogyasztó, hogy a szolgáltatás még nem hibátlan, de az esetleges fennakadás, műszaki probléma kockázata miatt a szolgáltatás is „olcsó”, nem jár egyéb elköteleződéssel sem, de a fogyasztó egyben része is lehet a fejlesztésnek pl. visszajelzései révén.

193. Az eljáró versenytanács nem ért egyet azzal sem, hogy a „tesztelj” vagy „teszteljen velünk” szlogen üzenete azt közvetíti, hogy a társaság mobilhálózata még nem készült el, és bizonyos funkciók még nem érhetőek el (a nem elérhető funkciókat ugyanis nem lehet tesztelni, így a kipróbálás sem valódi). Egy szolgáltatás tesztelésére való üzenet azt sugallja, hogy ki lehet próbálni elköteleződés mentesen a szolgáltatást magát és nem csak annak bizonyos funkcióit, hiszen a tájékoztatásokban sem egy jövőbeli szolgáltatásról volt szó, hanem egy létezőről („*Ja, hogy Te már 50-es vagy!?*”), amelynek tesztelése a megismerése érdekében lehetséges.
194. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vontak álláspontja némileg ellentmondásos abban a tekintetben, hogy a szolgáltatás korlátozott elérhetőségének fogyasztók számára egyértelmű volta a fejlesztés folyamatának, a lefedettség bővülésének a kommunikálásából, a teszt jelleg üzenetéből vagy a teszt jelleg és a lefedettség folyamatos bővülése együttes kommunikálásából következik.
195. A fentiek ellenére az eljáró versenytanács szerint az egyes reklámeszközök tartalmazhatnak olyan üzenetet, kitételeket is, amelyek viszont valóban azt üzenik a fogyasztóknak, hogy nem egy országosan elérhető szolgáltatásról, tesztelési lehetőségről van szó, amelynek továbbá feltétele, hogy a fogyasztó előfizetője legyen a DIGI/INVITEL valamely szolgáltatásának.
196. Azon – ösztönző, a szolgáltatás kipróbálására biztató – kifejezések, hogy „*Vegyél részt folyamatosan bővülő mobilhálózatunk tesztelésében!*”, „*Tesztelj velünk!*”, „*Próbáld ki!*”, „*Nem maradtál le!*” önmagukban a bárki számára nyitott, kötöttségek nélküli, önálló tesztelési lehetőséget jelentik, azonban a szolgáltatás elérhetőségének a korlátai is kiderülhetnek a fogyasztók számára ott, ahol a kommunikációs eszközökön főüzenetben vagy a főüzenethez közvetlenül kapcsolódóan megjelenik az első és a második feltétel, utóbbi nem pusztán közvetetten, a folyamatos bővülésre, fejlesztésre utalás által, hanem a lefedettséggel kapcsolatos aktuális információkra felhívással.
197. Az eljáró versenytanács szerint azon eszközök esetében nem állapítható meg egyértelműen a szolgáltatás generális, önmagában való elérhetőségének a (valótlan vagy megtévesztő) üzenete, ahol a DIGI azt is közli főüzenetben (tehát nem apró betűvel, további információ közt felsorolva, hanem jól észlelhetően és érthetően), hogy
- a tesztelendő hálózat / szolgáltatás folyamatos fejlesztés alatt áll, a lefedettség, a mobil hálózat folyamatosan bővül, és az aktuális lefedettségre vonatkozóan további részletek érhetőek el, egy-egy fogyasztó számára releváns módon, továbbá
 - valamely DIGI/INVITEL szolgáltatásra vonatkozó előfizetésre is szükség van a DIGI mobil szolgáltatásának teszteléséhez,
- ami elmondható a jelen ügyben feltárt legtöbb televíziós reklámnál (kivételeket lásd lent), a rádió reklám esetében, valamint a részletesebb megjelenést, információ átadást biztosító szóróanyagoknál és az eladáshelyi, beltéri (tehát az egész tartalom befogadhatóságát biztosító, statikus) plakátoknál, reklámanyagoknál.
198. Szintén nem egyértelmű az általános (azaz a fentieknek megfelelően nem valós vagy megtévesztő) üzenet azon digitális eszközökön, platformokon (banneren, Google hirdetésben, Facebook-on, Instagramon, SMS/MMS-ben, YouTube videóban, illetve elektronikus hírlevélben) megjelenő tájékoztatásoknak, ahol közvetlen felhívás és link található a DIGI (termékismertető) honlapjára, így a feltételek ismertetése egyetlen kattintással elérhető (hiszen nem egy korrigálhatatlan kategórikus állításról van szó, hanem egy sugallt üzenet lehetséges értelmezéséről, amely esetében jogszerű kiegészítésnek, pontosításnak helye van). Az eljáró versenytanács szerint tehát a digitális csatornán

közzétett tájékoztatásban egyetlen kattintással elérhető termék aloldal (vagy lefedettségi link) révén gyakorlatilag azonos üzenetben (egy szükség- és életszerű kommunikációs egységben), azonos döntési szintnél jelenik meg az elérhetőség értelmezéséhez valószínűsíthetően szükséges információ.

199. Kétséges az általános, bárki számára történő elérhetőségre vonatkozó üzenet azon eszközöknél is, ahol a címzett egy DIGI vagy INVITEL előfizető (számlalevél, hírlevél), hiszen a címzetti kör már eleve teljesíti legalább az egyik tesztelési feltételt, továbbá ezen eszközök esetében is részletesebb tájékoztatásra és annak átolvasására van mód. Lényegesnek tartja azonban az eljáró versenytanács kiemelni azt is ebben a körben, hogy a magatartás megítélését egyébként, általánosságban nem befolyásolja az, ha a célcsoportban, az adott reklámeszköz által elért fogyasztók között csak meglévő előfizetők vannak, hiszen ahogyan fent ismertetésre került, a fogyasztói hűség, a szolgáltató váltás elhalasztása, a szolgáltatás, az előfizetés megtartása is ügyleti döntésnek minősül, amelyre hatással lehet a kedvező díjú mobilszolgáltatás lehetősége.
200. Az eljáró versenytanács szerint nem állapítható meg jogsértés azon eszközök esetében sem, ahol pusztán a fő szlogen olvasható („tesztelj velünk”) és a további részletekre figyelmeztetés, de semmilyen további információ, sem a kedvező díjakról, sem más figyelemfelkeltő jellemzőről.
201. Nem aggálymentes azonban a fenti eszközökön megjelenő elérhetőségi üzenet egységes (korlátozottként való) értelmezhetősége és annak ügyleti döntésre gyakorolt lehetséges hatása, figyelemmel a következő szempontokra, tényezőkre:
- a DIGI által újonnan bevezetett mobil szolgáltatás széleskörű elérhetősége nem csak a kereskedelmi kommunikációk üzenetéből, hanem a mobil szolgáltatás jellegéből, természetéből is következhet, mivel a rádiós kapcsolat megteremtí a mobiltelefonok helytől független használhatóságát, tehát az alapvető előfizetői elvárás az, hogy mozgás közben bárhol tudjanak hívást fogadni, kezdeményezni, valamint internetezni,⁸¹
 - a többi mobil szolgáltatónál nincs az előfizető lakhelyének az igénybevehetőséget korlátozó szerepe, a szerződéses földrajzi (területi) korlát alapvetően nem sajátossága a mobil szolgáltatásnak, továbbá a fogyasztók számára is ismert lehet, hogy a mobil szolgáltatók fejlesztésben, hálózataik lefedettségének a maximalizálásában és mindezek kommunikálásában is versenyeznek, aminek köszönhetően a fogyasztók is inkább a hálózati lefedettségnek, a földrajzi elérhetőségnek tulajdonítanak jelentőséget (márcsak a használatból fakadóan is), azzal együtt, hogy a fogyasztói értelmezésben keveredhet a szolgáltatás igénybevételenek műszaki, technológiai és szerződéses elérhetősége, lefedettsége,
 - a fogyasztók számára nem pusztán saját tesztelési lehetőségük, hanem az adott mobil szolgáltatást igénybevevő további fogyasztók száma, nagyságrendje (azaz mások általi elérhetősége) is befolyásolhatja a szolgáltatás értékét, az ezzel kapcsolatos döntést.
202. A fenti eszközök esetében tehát nem állapítható meg, hogy az üzenet biztosan akként értendő, ahogyan az a szerződéses feltételek szerint szükséges (valós), illetve az sem egyértelmű, hogy ez az üzenet nem alkalmas a fogyasztói döntés torzítására, azaz a jogsértés hiánya sem állapítható meg, ezért ezen eszközök esetében a versenyfelügyeleti eljárást megszüntette az eljáró versenytanács a Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján, mivel az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg egyértelműen a jogsértés, és ezen magatartás tekintetében az eljárás folytatásától sem várható eredmény.
203. Más, egyértelmű (mindenkire vonatkozó) elérhetőségi üzenetet sugallnak azonban azok eszközök, ahol valamely fenti, a feltételekre közvetlenül vagy közvetve utaló tartalom (korlát) nem vagy nem észlelhetően, illetve nem érthetően jelenik meg (lásd a VIII.1. és VIII.4. pontokban írtakat is).

⁸¹ Az eljáró versenytanács ebben a körben utal a VJ/77/2013. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozat bírósági felülvizsgálatára, amelyben mindkét bíróság lényeges tulajdonságnak ismerte el a hálózatok földrajzi lefedettségét.

204. Az eljáró versenytanács a következő táblázatban ismerteti azon eszközöket, ahol a fenti tartalmak hiányosságai (észlelési nehézségei) miatt a fogyasztó azt gondolhatja (mivel a lakóhelyet érintő és/vagy a további elköteleződéssel járó feltételekre, előfizetői előfeltételekre nincs utalás), hogy a tesztelési lehetőség bárki, azaz mindenki számára elérhető lehet, így egy lényeges jellemző tekintetében kapnak megtévesztő tájékoztatást a fogyasztók:

Kommunikációs eszköz	Megjelenés ideje	Kommunikáció szövege	Költség adatok	Elérhetőséggel kapcsolatos megállapítások
Televízió reklám	2020.03.16.- 2020.06.22.	[Elhangzó tájékoztatás:] Korlátlan adatkeret a korlátlan beszélgetésekhez! Egy ilyen nehéz időszakban még inkább fontos, hogy kapcsolatban maradjunk szeretteinkkel. Velünk pedig nem kell félned, hogy elfogy az adatkereted! A DIGI Mobillal továbbra is 0 Ft havidíjért és korlátlanul mobilinternetezhetsz. Kezdődhetnek a véget nem érő beszélgetések! A DIGI mindig Veled van! [Megjelenő tájékoztatás:] Korlátlan adatkeret a korlátlan beszélgetésekhez! Velünk nem kell félned, hogy elfogy az adatkereted! DIGI Mobil 0 Ft/hó havidíj korlátlan mobilinternet* 5 Ft/belföldi és EU hívásirányokba 0 Ft hálózaton belül hívás és sms (apró betű) *Belföldi használat esetén. Maximális le- és feltöltési sebesség: 29,3/11,2 Mbit/s, garantált le- és feltöltési sebesség: 0/0 Mbit/s. A szolgáltatás elérhetősége nem teljes körű, az aktuális részletes mobil lefedettség térképéről itt tájékozódhat: www.digi.hu/mobilinternet_lefedettség . A szolgáltatás igénybevételének feltétele a DIGI vagy Invitel vezetékes televízió, internet és telefon, valamint műholdas szolgáltatásaiból legalább egy szolgáltatás igénybevétele. A tájékoztatás nem teljes körű, további részletek a 1272-es telefonszámunkon, személyesen a DIGI Pontokon vagy a www.digi.hu weboldalon.	[ÜZLETI TITOK]	Az első és a második feltétel apró betűben látható, további adatok között, így elsikkad és nem jól észlelhető, nem válik a fogyasztói üzenet részévé (arra is figyelemmel, hogy a lefedettség bővülésével kapcsolatos üzenet sincs a főszövegben) a televíziós reklám dinamikája miatt.
DIGI Infocsatorna	2019.06.24. – 2020.01.01.	DIGI Mobil TESZTELJ VELÜNK! A lefedettségünket folyamatosan bővítjük! 0 Ft/hó havidíj korlátlan mobilinternet 0 Ft hálózaton belül hívás és SMS 5 Ft/perc belföldi és EU hívásirányokba (apró betűvel) A tájékoztatás nem teljes körű. (A tájékoztatás 2019.10.30. – 2020.01.01 között kiegészült:) TESZTIDŐSZAK MEGHOSSZABBÍTVÁ!	[ÜZLETI TITOK]	Első feltétel nem jelenik meg a reklámban, a második feltétel csak közvetetten, a lefedettség folyamatos bővülésének ígérete révén.

	2020.01.01- 2020.04.07	DIGI Mobil PRÓBÁLD KI! 2020. JÚNIUS 30-IG HŰSÉGIDŐ NÉLKÜL! 0 Ft/hó havidíj korlátlan mobilinternet* 5 Ft/perc belföldi és EU hívásirányokba 0 Ft hálózaton belül hívás és SMS NE FIZESS A KORLÁTLAN MOBILNETÉRT* (apró betűvel) *Belföldi használat esetén. Maximális le- és feltöltési sebesség: 29,3/11,2 Mbit/s, garantált le- és feltöltési sebesség: 0/0 Mbit/s. A szolgáltatás elérhetősége nem teljes körű, az aktuális részletes mobil lefedettségi térképről itt tájékozódhat: www.digi.hu/mobilinternet_lefedettseg. A szolgáltatás igénybevételének feltétele a DIGI vagy Invitel vezetékes televízió, internet és telefon, valamint műholdas szolgáltatásaiból legalább egy szolgáltatás igénybevétele. A tájékoztatás nem teljes körű, további részletek a 1272-es telefonszámunkon, személyesen a DIGI Pontokon vagy a www.digi.hu weboldalon.		A lefedettség alakulására nincs utalás a főüzenetben, első és második feltétel is csak apró betűben látható, további adatok között, így elsikkad és nem észlelhető jól a két feltétel.
Óriásplakát ⁸²	2019.05.28 – 2019.05.31.	DIGI Mobil TESZTELJ VELÜNK! A lefedettségünket folyamatosan bővítjük! 0 Ft/hó havidíj korlátlan mobilinternet 0 Ft hálózaton belül hívás és SMS 5 Ft/perc belföldi és EU hívásirányokba (apró betűvel) A szolgáltatás elérhetősége nem teljes körű, az aktuális részletes mobil lefedettségi térképről itt tájékozódhat: www.digi.hu/mobilinternet_lefedettseg. A szolgáltatás igénybevételének feltétele a DIGI, vagy Invitel vezetékes televízió, internet és telefon, valamint műholdas szolgáltatásaiból legalább egy szolgáltatás igénybevétele. A tájékoztatás nem teljes körű, további részletek a 1272-es telefonszámunkon, személyesen a DIGI Pontokon vagy a www.digi.hu weboldalon.	[ÜZLETI TITOK]	Az első és második feltétel is csak apró betűben jelent meg, további adatok között, így elsikkad és nem jól észlelhető a két feltétel az óriásplakát jellemzői miatt. Második feltétel közvetlenül, a lefedettség folyamatos bővülése révén megjelenik ugyan az üzenetben, de az inkább a hálózat jellemzőjeként látható, nem az egyéni elérhetőségre vonatkoztatva (bár az óriásplakát döntően olyan településeken jelent meg, ahol a mobil szolgáltatás elérhető volt, így nagy arányban láthatóak
	2019.06.01. – 2019.06.30.		[ÜZLETI TITOK]	
	2019.06.16. – 2019.06.30.		[ÜZLETI TITOK]	
	2019.07.01. – 2019.07.31.		[ÜZLETI TITOK]	
	2019.08.01. – 2019.08.31.	TESZTELJ VELÜNK! A lefedettségünket folyamatosan bővítjük! DIGI Mobil 0 Ft/hó havidíjért korlátlan mobilnettel 0 Ft hálózaton belül hívás és sms 5 Ft/perc belföldi és EU hívásirányokba (apró betűvel) A szolgáltatás elérhetősége nem teljes körű, az aktuális részletes mobil lefedettségi térképről itt tájékozódhat:	[ÜZLETI TITOK]	
	2019.09.01. – 2019.09.30.		[ÜZLETI TITOK]	
	2019.10.01. – 2019.10.31.			

⁸² VJ/30-8/2019. 1. sz. melléklet, CD melléklet „Billboard” c. mappa, VJ/30-19/2019. 2. sz. melléklet, VJ/30-27/2019. 2.1-2.7. pont, 3.1. pont, 4/A-B. sz. melléklet, VJ/30-31/2019. 4-5. pont, VJ/30-48/2019. 4.1.-4.3. pont

		www.digi.hu/mobilinternet_lefedettség . A szolgáltatás igénybevételének feltétele a DIGI, vagy Invitel vezetékes televízió, internet és telefon, valamint műholdas szolgáltatásaiból legalább egy szolgáltatás igénybevétele. A tájékoztatás nem teljes körű, további részletek a 1272-es telefonszámunkon, személyesen a DIGI Pontokon vagy a www.digi.hu weboldalon.	olyan fogyasztók, akik számára valóban elérhető volt a tesztelés).
--	--	---	--

205. Az eljáró versenytanács szerint a fentiek szerinti (összesen [ÜZLETI TITOK] Ft megjelenési költségű) reklámeszközök nem pusztán valótlán (a valósnál szélesebb körű, mindenkire kiterjedő, általános) elérhetőséget, igénybevételi lehetőséget sugalltak a fogyasztók számára, megtévesztve őket a szolgáltatás alapvető jellemzőjét, természetét illetően, de mindezt egy olyan konstrukció kedvező, figyelemfelkeltő (alacsony díjak, korlátlan adatforgalom) jellemzőivel együtt tették, hogy az egyben a fogyasztói ügyleti döntés befolyásolására is alkalmas lehetett a különböző fogyasztói körök esetében eltérő terjedelemben (lásd a VIII.4. pontot).
206. Az eljáró versenytanács tehát megállapította, hogy a DIGI a fenti táblázatbeli reklámjaival az Fttv. 6. § (1) bekezdésének a) pontja szerinti tényállást megvalósítva megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, mert a valósnál szélesebb körű, kiterjedtebb fogyasztói kört érintő tesztelési lehetőséget sugallt a fogyasztóknak.
207. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy a tesztelési lehetőség üzenet hangsúlyosan megjelent a kommunikációban, azonban a jelen esetben nem mulasztható el az a körülmény, hogy a tesztelésnek olyan előfeltétele is volt, amely viszont egyfajta elköteleződést, kötelezettséget jelent, hiszen egy másik DIGI/INVITEL szolgáltatás igénybevételére is szükség volt, ezért tartja indokoltnak és elvártnak az eljáró versenytanács, hogy a tesztelési lehetőség mellett az előfeltételekre és egyéb, alapvető jellemzőkre is kitérő, tehát a szolgáltatás valós értékét megjelenítő reklámozása kerüljön sor.
208. Az eljárás alá vont érvélése helytállósága kapcsán utalt arra, hogy az eljáró versenytanács is megfelelőnek találta azt, ha a reklámból kiderül, hogy „*a tesztelendő hálózat / szolgáltatás folyamatos fejlesztés alatt áll, a lefedettség, a mobil hálózat folyamatosan bővül, és az aktuális lefedettségre vonatkozóan további részletek érhetők el, egy-egy fogyasztó számára releváns módon.*” Az eljáró versenytanács kiemeli azonban, hogy éppen a fogyasztói egyedi relevanciának van jelentősége, az változtathatja meg érdemben az elérhetőség üzenetét, ugyanis a fogyasztók a lefedettséggel kapcsolatban alapvetően a hálózat földrajzi és nem a szolgáltatás kereskedelmi elérhetőségére, „lefedettségére” gondolnak.
209. Lényeges továbbá, hogy maga az eljárás alá vont DIGI is azt mondta, hogy egy vezetékes/műholdas előfizető négy SIM kártyát igényelhet, amelyet szabadon oszthat szét családtagjai, ismerősei között, így a tényleges felhasználó lakóhelye szempontjából még kevésbé tekinthető szükségszerűen relevánsnak a vezetékes/műholdas szolgáltatási cím, amely nyilatkozat is azt jelzi, hogy a mobilinternet használat, a szolgáltatás igénybevétele szempontjából nem a lakóhely, lakcím a releváns, hanem az a hely, ahol használni kívánja a fogyasztó a szolgáltatást, így nem a kereskedelmi elérhetőség, hanem a hálózat elérhetősége, „használhatósága” és annak terjedelme az irányadó (egyéb információ hiányában).
210. Az eljáró versenytanács kiemeli továbbá, hogy ugyan elfogadja, hogy az óriásplakátokat a társaság kizárólag azon földrajzi területen alkalmazta, ahol a kommunikáció közzétételekor a második feltétel is teljesült, azaz elérhető volt kereskedelmileg a szolgáltatás, azonban ezeken az eszközökön az első feltétel sem volt érzékelhető, továbbá egy-egy településen értelemszerűen nem csak az ott lakók láthatják a reklámokat.

VIII.5.2. A korlátlan mobilinternetet ígérő állítás értékelése

211. Az eljáró versenytanács ezen magatartási elem kapcsán elsődlegesen azt jegyzi meg, hogy a DIGI sem vitatta, hogy a szolgáltatás kommunikációjának kezdetétől (a szolgáltatás bevezetésétől) 2019. július 4-ig adatforgalmi korlátot tartalmazott a kínált szolgáltatás szerződése, miközben azt az összes eszközön korlátlanként reklámozta.
212. Az eljáró versenytanács – visszautalva a VIII.1. pontban ismertetett VJ/73/2013. számú versenyfelügyeleti eljárás megállapításaira – aláhúzza, a jogsértés megállapíthatóságát már önmagában az megalapozza, hogy a szerződés adatforgalmi korlátot tartalmazott az állítás ellenére, függetlenül attól, hogy az valaha került-e és milyen csekély körben alkalmazásra, illetve hogy a lassítás miatt vagy egyéb okból elérhető volt-e a forgalmi korlát. Szintén nem befolyásolja a magatartás megítélését, hogy egyes eszközökön szerepelt tájékoztatás a „korlátlanlanság” mibenlétéről, hiszen a főüzenetben megjelenő korlátlan mobilinternet ígérete olyan kategorikus állítás, amely kiegészítő, pontosító információkkal sem írható felül (szemben pl. a fent ismertetett sugallt, nem kifejezett üzenetekkel).
213. Egyébiránt a mobilinternet kereskedelmi kommunikációkban hirdetett korlátlanlansága értelmezhető a felhasználható adatkeret, valamint a hozzáférés sebessége, a mobilinternet sáv szélessége vonatkozásában is. A mobilinternet korlátlanlanságával kapcsolatos állítást az átlagos fogyasztó úgy értelmezi, hogy az általa forgalmazott adatmennyiség nem befolyásolja az elérhető sáv szélességet, azaz a mobilinternet sebességét. Ezek alapján a fogyasztó arra számít, hogy a szerződése időtartama alatt normál felhasználás esetén adatmennyiségi megkötés, vagy a szolgáltató egyoldalú adatforgalmi lassítása nélkül internetezhet.
214. Bár az NMHH és a DIGI nyilatkozata szerint az 50 GB-nyi adatforgalom teljes mértékben elegendő egy átlagos felhasználói szokásokkal rendelkező előfizető havi internetforgalmának lebonyolításához, a korlátlanlanság (kategorikus) fogalmának fogyasztói értelmezése semmiféle szűkítést nem enged ezen a téren. A fogyasztó éppen azért választja a korlátlan mobilinternetet tartalmazó díjsomagot, mert olyan felhasználói élményben szeretne részesülni, melynek nem akadálya az általa forgalmazott adatmennyiség nagysága. A mobilinternet korlátlanlanságának állítása mellett nem fér meg a szolgáltatás bármilyen korlátozása annak normál használata mellett. Egy esetleges korlátozás – még ha az az átlagos felhasználói igények kielégítését nem is befolyásolja számottevően – erősen relativizálja a „korlátlanlanság” fogalmát, és annak megfelelő értelmezését az aktuális felhasználói magatartástól, tendenciáktól teszi függővé.
215. Bár a mobilpiaci jelentés szerint a vizsgált időszakban az egy SIM kártyára jutó átlagos havi adatforgalom valóban 50 GB alatt maradt, ezek az értékek hangsúlyosan átlagos értékeknek tekinthetők. Bizonyos fogyasztók magasabb adatigényű tartalmakat fogyasztanak (pl. HD, Full HD minőségű videókat), különösen, ha a mobilinternet korlátlan mennyiségben áll rendelkezésre, más fogyasztók adatigénye az eltérő felhasználói szokások, igények miatt alacsonyabb lehet. Ezt alátámasztja az a körülmény is, hogy még ebben a rövid időszakban is voltak olyan ügyfelek, akiket érintett az 50 GB feletti korlátozás bevezetése.
216. Ezen túlmenően a vizsgált kampányok célja az volt, hogy a fejlesztés alatt álló mobilhálózat tesztelésével a DIGI értékes piaci adatokat gyűjtsön az előfizetői magatartásról, felhasználói szokásokról, az elégedettségéről, melynek eszközeként kommunikációiban korlátlan mobilinternetet garantált.
217. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a reklámokban megjelenített fogyasztói magatartás kifejezetten intenzív internetezésre, tartalomfogyasztásra utal („Éppen chat-elsz? Napi poszt megvolt? Story-ba kitetted? DIGI Online megy?”, „Éppen videót nézel? Pörgeted a kedvenc youtuber-eidet? Hallgatod a legjobb zenéidet?”), a joggyakorlat⁸³ értelmében pedig tisztességtelen, ha a

⁸³ VJ/6/2009., VJ/12/2009., VJ/73/2013. számú versenyfelügyeleti eljárások

kommunikációs eszközökben a vállalkozás intenzív internetezésre biztatja a fogyasztót, majd a felhívásnak megfelelő fogyasztói magatartást tanúsító fogyasztót a vállalkozás az adatforgalomnak a mobilinternet szolgáltatás egyes célokra való alkalmasságát kedvezőtlenül befolyásoló lassításával szankcionálja. Az adatforgalom alakulása, mennyisége nem tekinthető olyan körülménynek, amely önmagában alapos ok lenne a lassításra egy korlátlan internetezésre, intenzív használatra kínált szolgáltatás esetén.

218. Megállapítható továbbá, hogy a fogyasztói szokásoknak, igényeknek megfelelően a korlátlan mobilinternet fontos eszköze a szolgáltatások közötti versenynek, ide értve a szolgáltatók kommunikációs versenyét is. A fogyasztók tisztában vannak azzal, hogy a jó felhasználói élmény, zenehallgatás, videó nézés/letöltés, különböző tartalmak megosztása vagy az online chat-elés – az internet sebessége mellett – a számukra rendelkezésre álló adatkerethez kötött. Így azzal is tisztában vannak, hogy a nagyobb forgalmazható adatkeret, jobb, gondtalanabb felhasználói élményt tehet lehetővé. Továbbá a felhasználók egyre több élményt akarnak megosztani másokkal, dokumentumokat, videókat feltölteni, online kommunikálni, melyekhez minél nagyobb adatkeretre – és gyors internetre – van szükségük.
219. A fogyasztók korábbi, más szolgáltatónál tapasztalatot szerezhettek ténylegesen korlátlan adatforgalmi kerettel rendelkező díjsomagokról, illetve tudomással bírhattak ilyen csomagok létezéséről, így az észszerűen eljáró fogyasztók a DIGI Mobil korlátlanságára vonatkozó állítások értelmezésekor nem feltételezhettek semmiféle korlátozást a forgalmazható adatmennyiséggel kapcsolatban.
220. A kereskedelmi gyakorlat szlogenje („*Tesztelj velünk*”, „*Próbáld ki*”), valamint a mobilhálózat tesztelése érdekében biztosított korlátlan mobilinternet, a vizsgált időszakban elérhető díjsomaghoz mérten rendkívül kedvező áru konstrukció (0 Ft havidíj), valamint a 4G hálózaton forgalmazott adatmennyiség növekedése egyaránt alátámasztják, hogy a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására egyértelműen alkalmas lehet az internet korlátlan elérhetőségére vonatkozó állítás.
221. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ellentmondásosak az eljárás alá vont adatforgalmi korláttal kapcsolatos nyilatkozatai, hiszen megállapítható, hogy miközben korlátlan adatforgalmat kommunikált, a szerződéses feltételekben olyan forgalmi korlát szerepelt, amelynek ellenőrzésére és realizálására a DIGI-nek szándéka volt, hiszen törekedett a korlátozás műszaki, technológiai megvalósítására, meg is valósította 2019. július 1-től néhány napig és csak azért nem tudta realizálni korábban (akár akarta, akár nem), mert műszakilag nem volt rá alkalmas technológiai megoldása. Erre való tekintettel azonban helytálló az eljáró versenytanács VJ/73/2013. számú ügy kapcsán felhozott analógiája, hiszen annak nincs jelentősége, hogy végül miért (önkorlátozásból vagy technológiai alkalmatlanságból) nem érvényesítette a korlátozást. A jogsértés nem a technológiai korlátozásból vagy annak hiányából fakad, hanem abból, hogy az eljárás alá vont korlátlan mobilinternetet ígért, miközben a szerződésében más tartalom szerepelt (továbbá egyébként is műszaki korlátozásra készült és meg is valósította a kampányidőszak elején, egy átmeneti időre).
222. Az eljáró versenytanács tehát megállapította (figyelemmel a VIII.1. és VIII.4. pontokban írtakra is), hogy a DIGI az alábbi táblázatbeli reklámjaival (tehát minden 2019. július 4., azaz a szerződés módosítás előtt közzétett olyan eszközzel, ahol megjelent a korlátlan mobilinternet ígérete) az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontja szerinti tényállást megvalósítva megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, ugyanis valótlanul ígért korlátlan internetet.
223. A 2019. július 4. előtt közzétett jogsértő reklámeszközök (ezen időszakig arányosított) költsége [ÜZLETI TITOK] Ft volt a következő költségelemek figyelembevételével:

Kommunikációs eszköz	Megjelenés ideje	Költségadatok	2019. 05.27. és 07.04. közötti időszakra arányosított (kerekített) megjelenési költség
DIGI Infocsatorna	2019.06.24. – 2020.01.01.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Óriásplakát	2019.05.28 – 2019.05.31.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019.06.01. – 2019.06.30.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019.06.16. – 2019.06.30.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019.07.01. – 2019.07.31.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Plakát (indoor)	2019. június	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Szórólap	2019. június	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. július	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
E-számla banner	2019. július	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
e-DM levél	2019. május 28.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Kirakatdekor	2019. június (Váci út)	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Honlapon megjelenő banner	2019. május 27. (INVITEL)	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
TV2.hu	2019. július	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Instagram bejegyzések	2019. május 27.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Facebook (DIGI)	2019.05.27 – 2019.07.26.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. május 27.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. május 29.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. június 5.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Facebook (Invitel)	2019. május 27.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. június 4.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Összes költség		[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

VIII.5.2. A roaminggal kapcsolatos magatartás értékelése

224. Az eljáró versenytanács ezen magatartási elem kapcsán is kiemeli, hogy a DIGI maga sem vitatta, hogy a roaming szolgáltatás elérhetősége, azaz 2019. július 26. előtt nem adott tájékoztatást ezen szolgáltatási elem hiányáról. Ekként a következőkben annak az értékelésére lesz szükség, hogy olyan lényeges, jelentős jellemző elhallgatásáról van-e szó, amely a fogyasztói ügyleti döntésre hatással lehet (figyelemmel a VIII.1. és VIII.4. pontokban írtakra is).

225. Az NMHH legújabb mobilpiaci jelentésének, valamint távközlési szolgáltatások igénybevételét vizsgáló kutatásának adatai alapján

- 2019. harmadik negyedében 80% felett volt a roamingoló SIM-ek aránya,⁸⁴
- az EU-s roaming díjak megszüntetésének ismertsége különösen azon fogyasztók esetében magas, akik az elmúlt 3 évben jártak külföldön (93%) és használták is mobiljukat (95%),
- a roaming díjak megszüntetését követően a külföldi mobilhasználattal együtt a roamingszolgáltatás igénybevétele is folyamatos növekedést mutat mind a külföldön indított hívásforgalom, mind a bonyolított internetforgalom vonatkozásában.

226. Szintén az NMHH előzőekben hivatkozott anyagai alapján a külföldön járó és roamingot igénybe vevő fogyasztók roaming-használata igen intenzívnek tekinthető, amiből következően, valamint a

⁸⁴ Az eljáró versenytanács ezen arány kapcsán hivatkozik a VJ/76/2016. számú ügyben hozott határozat 152. pontjában rögzített azon adatokra, hogy napjainkra általánossá vált a külföldi nyaralás, a Központi Statisztikai Hivatal eredményei alapján a magyar fogyasztók kétharmada szokott legalább néhány évente külföldre utazni, míg 31%-uk minden évben megfordul külföldön szabadidős céllal, és ezen réteget növeli a nagyszámú munkavállalói céllal hosszabb vagy rövidebb ideig külföldön tartózkodók aránya.

roaming szolgáltatásra jellemző szezonálisra tekintettel kiemelten jelentős lehetett a fogyasztók számára az, hogy a DIGI május végén induló mobil szolgáltatása tartalmazza-e a roaming szolgáltatást.

227. A roaming szolgáltatás létének vagy hiányának kérdése nem csak azon fogyasztók számára kardinális, akik külföldön hívás- vagy internetforgalmat kívánnak bonyolítani. A roaming szolgáltatás hiánya a DIGI nyilatkozata szerint azt eredményezi, hogy a fogyasztó mobilkészüléke csak segélyhívásra alkalmas külföldön, így a hívások, SMS-ek fogadását is jelentősen befolyásolja ez a körülmény. Ezen túlmenően, különösen az országhatár mentén fekvő településeken az is elképzelhető, hogy a fogyasztó mobilkészüléke belföldön, az országhatár átlépése nélkül – adott esetben mobilkészüléke automatikus hálózátváltási funkciójának bekapcsolásával – a belföldi hálózat gyenge elérhetősége miatt a külföldi szolgáltató hálózatát preferálná.
228. Az eljáró versenytanács ismételten hangsúlyozza, hogy nem fogadható el azon álláspont, hogy a „Tesztelj velünk” szlogen egyértelmű üzenete lenne, hogy a DIGI szolgáltatása még nem készült el, így bizonyos funkciói – így a roaming – még nem elérhetők. Az átlagos fogyasztó ugyanis nem feltételezi, hogy a mobil szolgáltatás tesztelése csak a belföldi hálózatra vonatkozik (eltérő információ hiányában). Szintén nem orvosolja ezt a hiányosságot a lefedettség folyamatos bővítésére való utalás, hiszen a roaming szolgáltatás nyújtása független a szolgáltató belföldi lefedettségének mértékétől, annak feltétele a külföldi roaming partnerrel történő megállapodás. Az előbbiekből következően sem önmagában a szlogen megfogalmazása, sem pedig az érintett kampány üzenete alapján nem következtethettek a fogyasztók a szolgáltatási elem hiányára.
229. Továbbá amennyiben a roamingszolgáltatás elérhetősége nem, vagy csupán csekély jelentőséggel bírna a fogyasztók/előfizetők döntéshozatalában, úgy a DIGI sem népszerűsítette volna széles körűen annak bevezetését 2019. július 26-át követően – a nyári időszakban jellemzően megugró használat idején – a már meglévő⁸⁵ és potenciális új⁸⁶ ügyfelei felé. A jellemző jelentőségét támasztja alá az is, hogy az értékesítésre vonatkozó oktató és tájékoztató anyagok [ÜZLETI TITOK] (lásd IV.4. pontot).
230. Olyan formában sem utaltak ezen kommunikációk a roaming hiányára, amely jelezte volna a fogyasztók felé, hogy a DIGI tervezi bevezetni ezt a szolgáltatási elemet, vagy a szolgáltatás kizárólag belföldön érhető el. A hivatkozott időszakban a roamingszolgáltatás hiányáról – az értékesítési folyamatot megelőzően – kizárólag az ÁSZF J.1. Függelékének 3.2. pontjában szerepelt tájékoztatás. Az információszerzés terhe azonban nem hárítható át a fogyasztókra, így nem is várható el, hogy a DIGI Mobil iránt érdeklődő, roamingszolgáltatásra igényt tartó fogyasztók felkutassák és tanulmányozzák az ÁSZF-et. A joggyakorlat értelmében az *„üzleti tisztesség keretei között a vállalkozás nem háríthatja át a fogyasztóra annak következményeit, hogy nem volt tekintettel a kommunikációs eszköz korlátaira, s csak a termék kedvező tulajdonságait jelenítette meg, mellőzve a kommunikációs eszközökön tett közlések helyes értelmezéséhez szükséges információk szerepeltetését”*.⁸⁷
231. Az eljáró versenytanács kiemeli azt is, hogy miközben nem vitatja az NMHH és a DIGI azon előadását, hogy a piacon elérhető szolgáltatási csomagokban sok esetben nincs is alapértelmezettként aktiválva a roaming szolgáltatás, a kommunikációs hiányosság forrása nem az aktiváltság kérdése, hanem az, hogy aktiválásra sem volt lehetősége a fogyasztóknak, mert ez a szolgáltatási elem egyáltalán nem volt elérhető az ajánlatban, amiről azonban a DIGI nem adott tájékoztatást. Egyébiránt életszerű, hogy a DIGI mobilszolgáltatását választó fogyasztók egy jelentős részének korábban volt már más szolgáltatónál előfizetése, amely szolgáltatások kapcsán a szerződéskötésekre és így a roaming aktiválására vagy annak hiányára akár évekkor korábban került sor, így aktuálisan már nincs a tudatában annak a fogyasztó, hogy a roaming elérhetősége nem alapbeállítás.

⁸⁵ Lásd pl. 2019. július 26-án és 2019. augusztus 1-jén küldött SMS/MMS üzenetek tartalma.

⁸⁶ Lásd pl. 2019. július 26-án és július 30-án közzétett Facebook posztok tartalma.

⁸⁷ Elvik I.7.1. pont

232. Megállapítható tehát, hogy a DIGI a fogyasztói ügyleti döntés torzítására alkalmas módon nem adott tájékoztatást azon lényeges jellemzőjéről a mobil szolgáltatásának 2019. július 25-ig, hogy annak nem része a roaming, a külföldi használat, így a továbbiakban annak a vizsgálatára van szükség, hogy ezen időszakot megelőzően közzétett eszközök esetében fennállhat-e térbeli vagy időbeli korlát abban, hogy az eljárás alá vont ezt az információt eljuttassa a fogyasztókhoz.
233. Az eljáró versenytanács arra a megállapításra jutott, hogy a roaming hiányára való utalás többféle (egyszerű) módon megvalósítható lett volna: rövid, egy-két szavas üzenettel, rajzos, képi- vagy hangbeli megjelenítéssel, a belföldi használatra való korlátozottság kiemelésével, így még az eredendően kisebb információ-áteresztő képességű eszközök (televíziós reklám, óriásplakát, banner) esetében sem azonosítható olyan térbeli vagy időbeli korlát, ami a pontos információ közvetítését megnehezítené (azzal, hogy ezen magatartás tekintetében nem képezte a vizsgálat tárgyát az ajánlat tartalmára egyáltalán nem utaló, kizárólag a figyelem felkeltését célzó kommunikáció).
234. Kiemelendő továbbá, hogy a DIGI-nek lehetősége lett volna részletesen tájékoztatni a fogyasztókat honlapján, hogy a roaming a tesztidőszak indításakor (még) nem elérhető, azonban annak bevezetését tervezi. Ugyanakkor a szolgáltatás termékinformációs honlapja nem juttatta el a fogyasztók irányába a fenti jelentős információt 2019. május 27. és 2019. június 26. között. A joggyakorlat szerint továbbá „*a landing page-nek kifejezetten informatívnak és nem reklámszerűnek kell lennie ahhoz, hogy valóban kiegészítőként szolgáljon és pótolja a fogyasztók számára a bannerben nem ismertetett, de hivatkozott információt.*”⁸⁸ Azonban jelen eljárásban a DIGI honlapja nem felelt meg ennek a követelménynek a roamingszolgáltatás hiányáról való tájékoztatás vonatkozásában 2019. május 27. és 2019. június 26. között.
235. Az Fttv. 7. § (2) bekezdése alapján, ha a kommunikációs eszközök térbeli és időbeli korlátokat támasztanak, akkor a megtévesztő mulasztás fennállásának megítélése során figyelembe kell venni az eljárás alá vont minden olyan intézkedését is, amelyet annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz. Ugyan az eljáró versenytanács szerint egyik eszköz esetében sem volt területi korlát azonosítható, azonban – egyedüli – valós korrekciós intézkedésként a DIGI értékesítésre vonatkozó oktató és tájékoztató anyaga azonosítható, [ÜZLETI TITOK]. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint azonban, amennyiben az értékesítés során kapott is a fogyasztó erről tájékoztatást, ezen későbbi információ a korábban kifejtettek szerint már nem korrigálhatta a kifogásolt kereskedelmi kommunikáció észlelése időpontjában felmerülő hiányosságot.
236. Az eljáró versenytanács szerint a roamingszolgáltatás elérhetőségének hiányával kapcsolatos tájékoztatás alkalmas a fogyasztók fent hivatkozott (lásd a VIII.4. pontot) döntéseinek befolyásolására, így pl. a roaming szolgáltatásra igényt tartó fogyasztók valószínűsíthetően nem kötöttek volna szerződést a DIGI Mobil igénybevételére, vagy felhagytak volna a szolgáltatás (külföldi) tesztelésével, amennyiben az eljárás alá vont tájékoztatta őket a roaming hiányáról. Ellenkező esetben viszont, amennyiben a DIGI kereskedelmi kommunikációi tájékoztatták volna arról a fogyasztókat, hogy a roaming szolgáltatás a tesztidőszak kezdetén még nem része a konstrukciónak, de a szolgáltató tervezi annak bevezetését, a fogyasztók ezen információ tudatában, tájékozottan dönthettek volna a szolgáltatás igénybevétele, illetve további használata mellett.
237. Az eljáró versenytanács megállapította tehát, hogy a DIGI az alábbi táblázatbeli reklámjaival (tehát minden 2019. július 26., azaz a roaming szolgáltatás elérhetővé tétele előtt közzétett, egy-egy szlogennél több információt tartalmazó reklámban) az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti tényállást megvalósítva megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, ugyanis a megjelölt kommunikációs eszközökön nem tájékoztatta arról a lényeges jellemzőről a fogyasztókat, hogy a roaming szolgáltatás (még) nem elérhető a DIGI Mobil konstrukció részeként.

⁸⁸ Elvik I.7.20. pont

238. A 2019. július 26. előtt közzétett releváns, jogsértő reklámeszközök (ezen időszakig arányosított) költsége összesen [ÜZLETI TITOK] Ft volt a következő költségelemek figyelembevételével:

Kommunikációs eszköz	Megjelenés ideje	Költségadatok	2019. 05.27. és 07.25. közötti időszakra arányosított (kerekített) megjelenési költség
Televízió reklám	2019.07.10 – 2019.12.02.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019.07.12 – 2019.12.31.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
DIGI Infocsatorna	2019.06.24. – 2020.01.01.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Óriásplakát	2019.05.28 – 2019.05.31.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019.06.01. – 2019.06.30.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019.06.16. – 2019.06.30.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019.07.01. – 2019.07.31.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Plakát (indoor)	2019. június	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Szórólap	2019. június	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. július	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. július	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
E-számla banner	2019. június - július	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
e-DM levél	2019. május 28.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Kirakatdekor	2019. június (Váci út)	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Honlapon megjelent banner	2019. május 27. (INVITEL)	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
TV2.hu	2019. július	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
YouTube	2019. június 17. (cover)	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Instagram bejegyzések	2019. május 27., július 17.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. május 27.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. május 29.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. május 30.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. május 31.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. június 3.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. június 5.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. június 17.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. június 24.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. július 5.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. július 8.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. július 9.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. július 10.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. július 11.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. július 17.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. május 27.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. június 4.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Facebook (INVITEL)	2019. június 8.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. június 24.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. június 25.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. július 5.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. július 16.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019. július 18.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019.07.22-23., 2020.08.07-12.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	2019.07.22., 2020.08.07-12.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Google Adwords	2019.07.22-31., 2019.08.01-12.	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Összes költség		[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

239. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a DIGI is úgy nyilatkozott az előzetes álláspontra adott VJ/30-90/2019. számú észrevételében, hogy nem vitatja, hogy a roaming megléte vagy hiánya fontos körülmény egy mobilszolgáltatás kiválasztásakor és alkalmas arra, hogy befolyásolja a fogyasztó üzleti döntését.
240. Az eljáró versenytanács a kereskedelmi gyakorlat tartalma kapcsán továbbá kiemeli, hogy a vizsgált reklámokban az EU-s hívásirányokra és azok díjára is történik utalás, így az nem valós, hogy a szolgáltatás pusztán belföldi használatra (országon belüli hívásokra) lenne alkalmas és bár a külföldi irányba kezdeményezett hívások megkülönböztetendők a roaming helyzetben történő hívásoktól, azonban a piaci gyakorlatra tekintettel a többi szolgáltató esetében adottság a roaming szolgáltatás elérhetősége, így a fogyasztó mindezek alapján nem gondol arra, hogy pusztán belföldön használható szolgáltatásról van szó (egyéb információ hiányában). Ebben a körben említendő, hogy maga az eljárás alá vont is törekedett a megfelelő hálózati szerződéses kapcsolatok kiépítésére és ekként a roaming szolgáltatás biztosítására, ahogyan azt a későbbiekben kommunikálta is.
241. Egyébiránt a jelenlegi kommunikációban, illetve a roaming elérhetőségét követő kampány időszakon túl sem kapott kiemelt szerepet a roaming léte a reklámokban, így az nem igaz, hogy általánosságban csak azok a szolgáltatási elemek érthetőek el, amelyek a reklámokban is láthatóak/hallhatóak. Időközben annyi pontosítás, módosítás történt a kereskedelmi gyakorlatban, hogy a belföldi mobilinternetre ígérenk korlátlanúságot.
242. Az eljáró versenytanács azt is hangsúlyozza, hogy továbbra sem elvárás, hogy a piaci szereplőknek mindent, minden részletet el kellene mondani a reklámokban, azok áteresztő-képességétől és terjedelmétől függetlenül, azonban a jelen esetben a roamingról (annak hiányáról) csak az értékesítési folyamat során, az oktatási segédlet alapján (lásd a IV.4. pontot) és az ÁSZF-ből kaphattak tájékoztatást a fogyasztók, amely források azonban nem feltétlenül és nem közvetlenül, nem a döntési folyamat azonos szakaszában érhetőek el a fogyasztók számára. Még azon eszközökön sem volt hozzáférhető információ, amelyek részletes tájékoztatást tesznek lehetővé vagy amelyekre egyéb felületekről kattintva juthat el a fogyasztó: a roaming választhatóságának a hiányával tehát adott esetben csak a szolgáltatás igénybevételét követően szembesült a fogyasztó.

IX.

Összegzés

IX.1. A döntés

243. Az eljáró versenytanács tehát a Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti az INVITEL ellen, illetve egyes – a tesztelési lehetőség szűkebb terjedelmét sugalló – reklámeszközök tekintetében.
244. Az eljáró versenytanács a Tpv. 76. § (1) bekezdésének f) pontja alapján megállapította, hogy a DIGI megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését
- az Fttv. 6. § (1) bekezdésének a) pontja szerinti tényállás megvalósításával, mivel a 2019. május 28-tól 2019. október 31-ig alkalmazott óriásplakátokon, a DIGI Infocsatornán 2019. június 24. és 2020. április 7. között elérhető tájékoztatással, illetve a 2020. március 16. és 2020. június 22. között közzétett televíziós reklámban azt sugallta, hogy a szolgáltatás bárki számára elérhető,
 - az Fttv. 6. § (1) bekezdésének b) pontja szerinti tényállás megvalósításával, mivel 2019. május 27-től 2019. július 4-ig valótlanul állította, hogy a DIGI Mobil konstrukció részeként kínált mobilinternet korlátlan,
 - az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti tényállás megvalósításával, mivel 2019. május 27-től 2019. július 25-ig elhallgatta, hogy a roaming szolgáltatás nem volt része a konstrukciónak.

245. Figyelemmel a jogsértés jellegére, súlyára és az érintett piacra, az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tptv. 76. §-a (1) bekezdés k) pontja és a Tptv. 78. §-ának (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak tartotta a DIGI-vel szemben.
246. A Bírsághozjárás részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a Gazdasági Versenyhivatal meghatározza az Fttv. és a Tptv. 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.
247. A Tptv. 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.
248. 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 Gazdasági Versenyhivatal 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 jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé.
249. A Bírsághozjárás 13. pontja értelmében a 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.
250. A Bírsághozjárás 16. pontja értelmében a bírság összegének megállapítása során főszabályként a jogsértő kereskedelmi kommunikáció igazolt (nettó) költségéből indul ki a Versenytanács. A kommunikációs költség alapulvételét az indokolja, hogy a vállalkozás a jogsértő gyakorlattal jellemzően legalább az arra fordított kiadást elérő bevételek szert kíván tenni. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben is megfelelő, megalapozott kiindulási összegnek azonosította a jogsértő reklámok költségeit. A 204., 223. és 238. pontok szerinti jogsértő kereskedelmi gyakorlatok költsége (az átfedések levonását követően) mintegy [ÜZLETI TITOK] Ft, az eljáró versenytanács ezen összeget tekinti a bírság kiinduló összegének.
251. A bírság kiinduló összegével kapcsolatban az eljárás alá vont észrevételei miatt az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy általános piaci jelenségnek tekinthető, hogy bevezetés alatt álló termék kommunikációs költségei jelentősen meghaladják a kezdeti bevételeket, különösen pedig egy olyan szolgáltatás esetében, amely „előfizetésszerű” jogviszonnyal jár, azaz akár tartósabb időre biztosít bevételeket a kezdetekét követően is, így a DIGI által realizált releváns bevételek nem pusztán a kampány kezdetén realizált bevételek lennének, hanem az összes, az adott kereskedelmi gyakorlatból fakadó, ahhoz köthető (jelenleg még nem ismert) bevétel összege is. A jelen esetben továbbá hagyományos kereskedelmi kommunikációs eszközöket is alkalmazó és kommunikációs költséggel jól megfogható kampányok vizsgálatára került sor, így nem mondható, hogy ezen összeg nem jelenthet megfelelő kiindulási alapot (még úgy is, hogy számos eszköznek nincs elhatárolható költsége).

252. Nem elhanyagolható azon körülmény sem, hogy a szolgáltatás tesztelésének, a szolgáltatás igénybevételének feltétele más szolgáltatás előfizetése is, így az ebből származó bevétel is része lehetne a releváns forgalomnak, ha az eljáró versenytanács ezt venné figyelembe.
253. A kiinduló összeg 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. A kis jelentőségű súlyosító körülmény a bírság kiinduló összegét 0-5% közötti mértékben, a közepes jelentőségű 5-15%-kal, míg a kiemelt jelentőségű 15-25%-kal növeli. Hasonlóképpen, a kis jelentőségű enyhítő körülmény a bírság kiinduló összegét 0-5% közötti mértékben, a közepes jelentőségű 5-15%-kal, míg a kiemelt jelentőségű 15-25%-kal csökkenti.
254. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben kiemelt enyhítő körülményként vette figyelembe
- a magatartás korrekciója körében azt, hogy két jogsértés csak korlátozott ideig tartott, és az adatforgalmi korlát csak csekély esetben érvényesült, továbbá a korrekcióra még az eljárás megindítását megelőzően, és nem a kereskedelmi gyakorlat pontosítása, hanem a szolgáltatás bővítése révén, a fogyasztó számára kedvezőbb módon került sor (lásd a Bírságközlemény 45-46. pontjait),
 - a jogsértő tájékoztatások és a teljes kereskedelmi gyakorlat viszonya körében azt, hogy a harmadik jogsértés csak három eszköz esetében volt megállapítható (részben azért, mert az eljárás alá vont módosította a kereskedelmi gyakorlatát), ezen eszközök csak kisebb arányát tették ki a kampányoknak, és a korlátozó feltételekről a fogyasztók a szerződéskötést megelőzően szükségszerűen informálva lettek (lásd a Bírságközlemény 48-49. pontjait),
 - az egyéb szempontok körében azt, hogy a DIGI Mobil szolgáltatása valóban kedvező áron és kötöttségek nélkül volt kipróbálható, illetve még azon fogyasztói kör esetében sem lehet jelentősebb sérelemről vagy hátrányról beszélni, akik nem vehették igénybe a tesztelési lehetőséget, továbbá mind a roaming, mind a korlátlan internet kapcsán vizsgált gyakorlat esetében valószínűsíthetően szűk az a fogyasztói kör, amely érdemi sérelmet szenvedett.
255. Az eljáró versenytanács kisebb jelentőségű súlyosító körülményként vette figyelembe a magatartás felróhatósága körében azt, hogy a DIGI a kampánya kezdetekor több tekintetben is jogsértő reklámokat tett közzé (lásd a Bírságközlemény 41. pontját).
256. A súlyosító és enyhítő körülményekre, azok arányára és súlyára figyelemmel a bírság alapösszege jelentősen kisebb mint a kiinduló összeg.
257. Az alapösszeg kiszámítását követően kerül sor a Bírságközlemény értelmében
- a) a jogsértés esetleges ismétlődésének,
 - b) a jogsértéssel elért előnynek,
 - c) az elrettentő hatásnak, és
 - d) a Tpv. 78. §-ában meghatározott bírság maximumának a figyelembe vételére.
258. A rendelkezésre álló információk szerint a DIGI nem minősülnek visszaesőnek, továbbá a kalkulált bírságösszeg nagyságrendje miatt az eljáró versenytanács az alapösszeg korrekciós növelését sem tartja indokoltnak, illetve a tervezett bírság összege jelentősen alacsonyabb a bírság törvényi maximumánál (5.218.309.600 Ft).
259. Az eljárás alá vont észrevételeire figyelemmel kiemelendő, hogy az eljárást segítő együttműködő magatartás akkor lehet hatással a bírság összegére, ha a vállalkozás eljárást segítő magatartása túlmutat a jogszabályokból fakadó általános és alapvető együttműködési kötelezettségén, amelynek hiánya ellenben szankcionálható. A Bírságközlemény 69. pontja értelmében az együttműködés jelentőségének

hangsúlyozása érdekében ezen szempontok értékelését az eljáró versenytanács a bírság meghatározására irányuló folyamat végső fázisában végzi el.

260. Az eljárás alá vont vállalta, hogy utólagos megfelelésként eljárásrendben rögzíti megfelelési intézkedéseit, amelyek körében pl. független szakértői kontrollt is vállalt a nagyobb kampányok előzetes ellenőrzésére. A Bírságközlemény 83. pontja az utólagos megfelelési program kidolgozására és implementálására vonatkozó vállalást legfeljebb 20%-os mértékű bírságcsökkentéssel honorálja, amennyiben arra tevőleges jóvátétel tanúsításával vagy a jogsértés beismerésével párhuzamosan kerül sor. Ennek hiányában az utólagos megfelelési programok legfeljebb 5%-os bírságcsökkentést tehetnek lehetővé.
261. Az eljáró versenytanács hangsúlyosan kiemeli, hogy a DIGI által benyújtott módosított, új kommunikációt nem értékelheti, azonban azt a szándékot, hogy az új kereskedelmi gyakorlatot a jelen versenyfelügyeleti eljárás tapasztalatai alapján, a megfogalmazott elvárásoknak megfelelően alakította ki a vállalkozás, az eljáró versenytanács a megfelelési törekvéseinek részeként vette figyelembe. Kiemelendő azonban az is, hogy ugyan a mobilinternet szolgáltatás tartalmában nem változik, de eltérő ajánlatokról van szó, így az új ajánlatok, akciók esetében elképzelhető, hogy egészen más jellemzők kommunikálása a fontos.
262. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács közel 5%-os csökkentésként vette figyelembe a vállalkozás megfogalmazott vállalásait, továbbá arra a megállapításra jutott, hogy az eljárás alá vontnak (a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül) – a Tpvt. 76. § (1) bekezdésének f) pontja alapján előírva – igazolnia kell, hogy megvalósította, illetve megkezdte megfelelési vállalásait (lásd a jelen határozat 130. és 135. pontjait), kialakította eljárásrendjét. Az eljáró versenytanács ebben a körben annak az igazolását (hiteles bemutatását) is elvárja, hogy a megfelelési elköteleződés hogyan jelenik meg az eljárás alá vont belső eljárásrendjében.
263. Az eljáró versenytanács, utalva a Bírságközlemény 88-89. pontjaira megjegyzi, hogy az együttműködés körében önmagában az adatszolgáltatás nem minősül a törvényi kötelezettségen túlmutató mértékű olyan enyhítő körülménynek, mely csökkenti a bírság összegét, de enyhítő körülmény az olyan mértékű közreműködés az eljárás során, amely a jogsértés felderítésének eredményességét szolgálja, például a jogsértést alátámasztó bizonyítékok önkéntes szolgáltatásával, a jogsértés körülményeinek tisztázásával vagy a jogsértés beismerésével, illetőleg a tények nem vitatása révén. A jogsértés elismerése nélkül a bizonyítékok szolgáltatására, a jogsértés körülményeinek tisztázására és a tények nem vitatására tekintettel összességében legfeljebb 20%-os csökkentés adható.
264. Az eljárás alá vont ugyan a tényeket nem vitatta, az adatforgalmi korlátra vonatkozó gyakorlata tekintetében egyrészt bizonyítékokat szolgáltatott, másrészt részben, kisebb időszakra nézve elismerte annak jogsértő voltát is (ami szintén a tények nem vitatásának minősülhet a szűkebb tartalma miatt), azonban ezek a jogsértés felderítésének eredményességét csak részlegesen és közvetetten szolgálták, így a lehetséges maximumnál kisebb, nagyságrendileg mintegy 10%-os további csökkentés mellett döntött az eljáró versenytanács.
265. Mindezek alapján az eljáró versenytanács 45.000.000 Ft bírság kiszabása mellett döntött.

IX.2. A határozat végrehajtása

266. A bírságnak a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú Versenyfelügyeleti Bírságszámlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság).
267. A Tpvt. 62/C. § (1) bekezdés 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 lehetetlenné 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 lejártá után az ügyfél - feltéve, hogy a végrehajtást még nem rendelték el - a (2) bekezdésben meghatározott okból igazolási kérelem egyidejű benyújtásával kérhet fizetési kedvezményt. Ha az eljáró versenytanács elutasítja az igazolási kérelmet és a fizetési kedvezmény iránti kérelmet, egyidejűleg dönt a végrehajtás elrendeléséről is.

268. A Tpv. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tpv. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
269. A Tpv. 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.
270. A Tpv. 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.
271. 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.

IX.3. Jogorvoslat

272. A Tpv. 80/I. § szerint a jogorvoslatra a Tpv. 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.
273. 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.
274. 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.
275. 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.
276. 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.

277. 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.
278. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
279. 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.
280. 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 illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2020. december 21.

dr. Gál Gábor
versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella
előadó versenytanácsstag

Váczi Nóra
versenytanácsstag