



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

Bírságot kapott és vállalásokat tett a UPC

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) szerint a UPC Magyarország Telekommunikációs Kft. 2006-ban és 2007-ben közzétett egyes reklámjai alkalmasak voltak a fogyasztók megtévesztésére. A távközlési társaság a hirdetéseiben ígértnél kisebb letöltési sebességet biztosított Internet előfizetőinek. Emellett nem megfelelően tájékoztatta ügyfeleit arról, hogy a meghirdetett áron csak hűségnyilatkozat aláírásával lehet szerződést kötni. A UPC Kft.-nek így 10 millió forint bírságot kellett fizetnie. A társaság azonban a fogyasztók tájékozottságát javító vállalásokat is tett.

A GVH 2007 nyarán kezdte vizsgálni, hogy a UPC szélessávú Internet csomagjait 2006-ban és 2007-ben megtévesztő módon hirdette-e. Az eljárás során kiderült, hogy jónéhány reklám alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére. A UPC hirdetéseiben az szerepelt, hogy a chello extreme csomag letöltési sebessége 10240 kbit/sec, a chello professional csomagé pedig 20480 kbit/sec. A GVH rendelkezésére bocsátott mérési eredményekből azonban az derült ki, hogy 2007. március 1. után a letöltési sebesség egyszer sem érte el a reklámokban megjelölt sebességet.

Mindezek alapján megállapítható, hogy a letöltési sebességre vonatkozó reklámígéretnek nem voltak megalapozottak. Az Internet csomagnak a sávszélesség és az ár a leginkább lényeges tulajdonsága. Ezt az állítást igazolja, hogy maguk a piaci szereplők kommunikációja is e két körülményt emeli ki.

A UPC a sávszélességen kívül az Internet szolgáltatás áráról sem adott pontos tájékoztatást. A társaság arról ugyanis több reklámjában nem adott tájékoztatást, hogy a 2006-ban és 2007-ben reklámozott árakon csak akkor lehet szerződni, ha a fogyasztó hűségnyilatkozatot ír alá. Ugyancsak hűségnyilatkozatot kellett aláírni, ha az ügyfél hozzá akart jutni a reklámozott ajándékokhoz (telefonkészülék, hordozható DVD lejátszó, Nintendo stb.). A GVH szerint egy szolgáltatás lényeges tulajdonságának minősül, ha igénybevételéhez hűségnyilatkozatot kell tenni. Egy ilyen szerződés esetén ugyanis a fogyasztó a meghatározott időtartam lejártán csak kedvezőtlen feltételekkel mondhatja fel a szerződést, így a hűségnyilatkozat alkalmas a fogyasztók időszakos „fogvatartására” és nehezíti a versenytársak közötti váltást.

Mivel a versenytörvény értelmében az áru lényeges tulajdonságáról tilos megtévesztő tájékoztatást adni, a UPC magatartása a fogyasztók megtévesztésének minősül. Emiatt a társaság 10 millió forint bírság megfizetésére köteles. A bírság összegének megállapításakor a GVH a jogsértő reklámok megjelenésével kapcsolatos költségeket vette alapul. Ezen túl figyelembe vette az elért fogyasztói kör nagyságát, a jogsértő magatartás időtartamát is. Súlyosító körülménynek minősült, hogy a UPC korábban már két alkalommal kapott elmarasztalást a fogyasztók megtévesztése miatt.

Enyhítő körülménynek bizonyult, hogy az eljárás alatt a UPC igyekezett kárpótolni a hibabejelentéssel hozzá forduló fogyasztókat. A társaság változtatott a hűségnyilatkozattal kapcsolatos kommunikációs gyakorlatán, illetve a GVH álláspontjának megismerését követően módosított a konfigurációban beállított sebességen, azt pl. a chello professional termék esetében 22 MB-ra állította be, így a fogyasztók számára elérhetővé vált a reklámozott 20 MB sávszélesség. A távközlési társaság ezen túlmenően a fogyasztói tudatosság erősítése érdekében vállalásokat is tett, ami a bírság körében szintén enyhítő körülménynek bizonyult. „Kisokos” kiadványt jelentet meg, amelyet weboldalán, saját magazinjában és terméktájékoztatóiban tesz elérhetővé. A gyerekek számára tájékoztatást ad az Internet biztonságos használatáról, az idősebbeknek pedig az Internet technikai paramétereiről. A Gazdasági Minisztériummal együtt bonyolított „Netrekész” program keretében ezév szeptemberében az alapító cégekkel együtt a UPC is megjeleníti majd a felhasználói sajátosságokat és egyéb tájékoztatást is ad a fogyasztók számára.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj-134/2007.**

Budapest, 2008. március 27.

Gazdasági Versenyhivatal
Kommunikációs Csoport

További információ:

Mihálovits András

Gazdasági Versenyhivatal
cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.
levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036
tel: +36-30 618-6618
email: Mihalovits.Andras@gvh.hu
<http://www.gvh.hu>