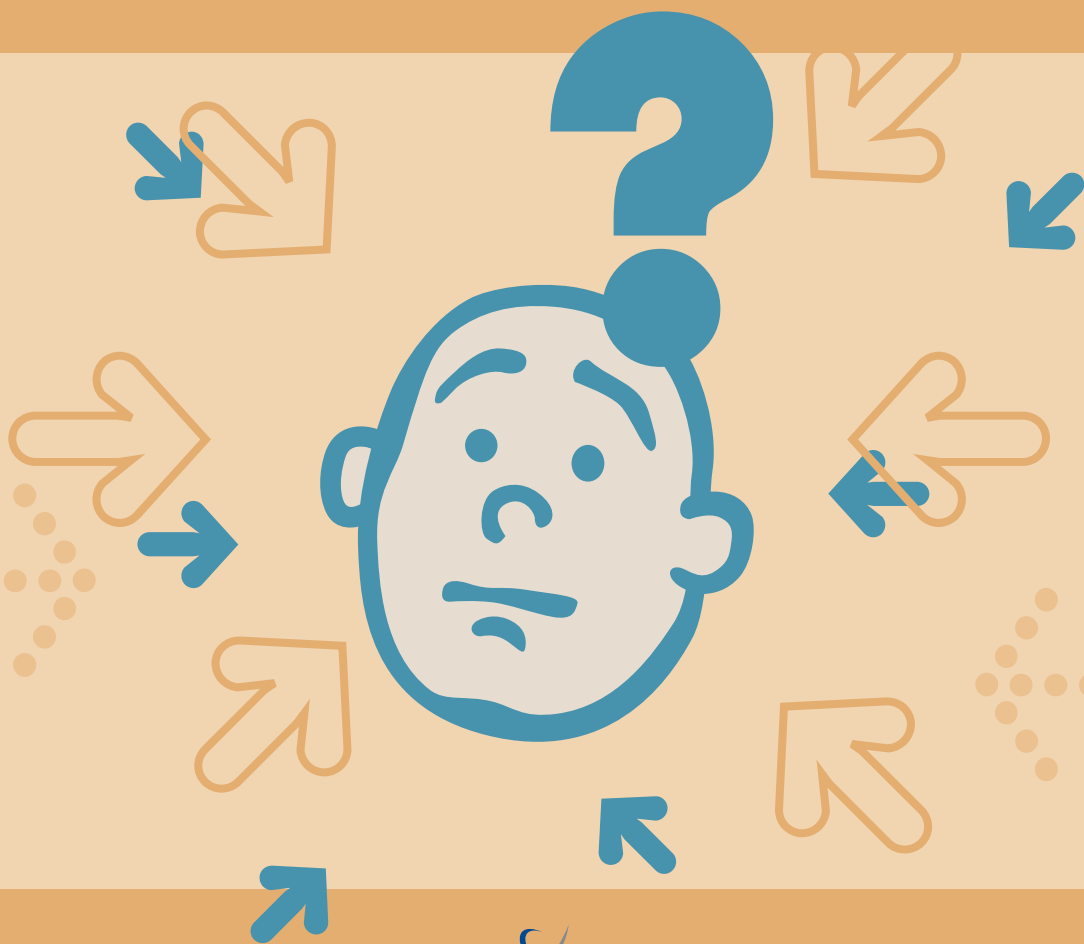


A FOGYASZTÓI DÖNTÉSEK TISZTESSÉGTelen BEFOLYÁSOLÁSÁNAK TILALMA



GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL
VERSENYKULTÚRA KÖZPONT

2007

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) a tisztességtelen verseny elleni küzdelemért felelős állami szerv. Eljárásai keretében a piaci versenyfolyamatokat jelentősen torzító tevékenységeket vizsgálja. E feladatkörén belül a fogyasztók, a verseny érdekében fellép az olyan vállalkozásokkal szemben, akik a fogyasztói döntéseket tisztességtelenül befolyásolják.¹ Tevékenységét a versenytörvény (a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló, többször módosított 1996. évi LVII. törvény) alapján végzi.

Jelen kiadvány célja az, hogy megismertesse a fogyasztókkal a GVH fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának ellenőrzésével kapcsolatos hatáskörét, valamint segítséget kíván nyújtani a jogsértést tapasztaló, magát megkárosítottnak érző fogyasztóknak abban, hogyan tehetnek panaszt vagy bejelentést a GVH-nál.

MILYEN SZEREPET JÁTSZIK A VERSENYJOG A FOGYASZTÓVÉDELMEBEN?

A fogyasztók a gazdasági verseny kulcsszereplői. A vállalkozások a fogyasztók kegyeiért harcolva különböző eszközökhöz folyamodnak annak érdekében, hogy a vevők a piacon fellelhető áruk és szolgáltatások közül az általuk kínáltakat részesítsék előnyben, a versenytörvény tiltja ugyanakkor számukra, hogy ennek érdekében tisztességtelen versenyzőkkel éljenek. Ha a gyártó, forgalmazó vagy reklámozó vállalkozás a kínált árut vagy a nyújtott szolgáltatást a valóságosnál kedvezőbbnek tünteti fel a fogyasztók előtt, előnyösebb helyzetbe kerül a piacon a tisztességes eszközöket használó versenytársaihoz képest, ami egyben a piaci viszonyok torzulását eredményezi.

A fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásával kapcsolatos szabályozást a versenytörvény III. fejezete tartalmazza. Ez kimondja, hogy tilos a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása, a fogyasztók megtévesztése, illetve a fogyasztók választási szabadságának indokolatlan korlátozása. Hogy pontosan mit is jelent ez, erről olvashat részletesen a későbbiekben.

A fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása legtöbbször az erre alkalmas tájékoztatással valósul meg. Ennek egyik legelterjedtebb formája a reklám, de ebbe a körbe sorolható mindenfajta áruval, szolgáltatással kapcsolatos — vásárlást, igénybevételt megelőző — információközlés is, mint pl. a telefonos megkeresés, nyereményjátékokra felhívás stb. Ilyen lehet a szerződéses ajánlat megküldése is, ha más információ a termékről nem áll rendelkezésre. A versenytörvény megköveteli, hogy a tájékoztatás mind részleteiben, mind egészében igaz és pontos legyen.

A GVH a határozatában nem a konkrét fogyasztói sérelemmel, hanem a vállalat kifogásolt viselkedésével kapcsolatban hoz döntést. Emiatt ha a GVH elmarasztal egy vállalkozást, ez jellemzően azzal jár, hogy az illető cég neve negatív publicitást kap, bírságot kell fizetnie és ezért a továbbiakban ő és a többi hasonló cég talán visszariad a hasonló visszaélések-

¹ A GVH ezen túl fellép a versenycorlátozó megállapodást kötő, az erős piaci pozíciójukkal (erőfölényükkel) visszaélő vállalkozásokkal szemben, illetve ellenőrzi a vállalkozások összefonódásait, fúzióit, hogy ezek ne járjanak a versenyt, a fogyasztókat megkárosító hatással. Ezekről a feladatokról külön tájékoztató füzetekben olvashat.

től, ugyanakkor nem eredményezi, hogy a megkárosított fogyasztónak valamilyen kártérítést fizet, vagy hogy a GVH valamilyen formában kielégíti a fogyasztói panaszt.

A GVH fellépése a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásával szemben hasonlít a fogyasztóvédelmi szervek (a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és területi felügyelőiségei) eljárására, hiszen mindkét esetben a fogyasztókat megkárosító vállalkozás megbírságot, az ilyen magatartástól való elriasztása a cél. Közös az is, hogy a fogyasztókat megkárosító cégekkel szembeni eljárás előzménye egyéni fogyasztói panasz is lehet.

Ugyanakkor a fogyasztóvédelmi eljárásokhoz képest különbség, hogy a GVH nem a konkrétan megkárosított fogyasztót, hanem — a közérdek, a fogyasztók közösségének és a verseny védelme érdekében — a fogyasztói döntés folyamatát védi, és azt vizsgálja, hogy egy vállalkozás adott-e bármilyen formában hiányos, valótlan vagy megtévesztő tájékoztatást a fogyasztónak. A GVH csak akkor jár el, ha az adott vállalati magatartás, a fogyasztóknak adott tájékoztatás — azon túl, hogy esetleg megkárosíthatott fogyasztókat — alkalmas a piaci verseny befolyásolására is.

KIT TEKINTÜNK VERSENYJOGI ÉRTELEMBEN FOGYASZTÓNAK?

A versenytörvény fogyasztónak minősíti a megrendelőt, a vevőt és a felhasználót. A jogalkalmazás során fogyasztónak minősül az is, aki gazdasági tevékenységi körén kívül árut, illetve szolgáltatást vesz, rendel, használ, kap; továbbá az is, aki még nem került a termék birtokába vagy a szolgáltatást nem vette igénybe, de az áruval vagy szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje.

A fogyasztókat védő jogszabályok egy, a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált fogyasztót feltételeznek, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

MIT JELENT A FOGYASZTÓ MEGTÉVESZTÉSE?

A versenytörvény tiltja a fogyasztó megtévesztésének valamennyi formáját. Néhány példát külön is kiemel.

- A legtipikusabb eset, amikor az áru árára, lényeges tulajdonságára (pl. összetételére, használatára, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatására, kezelésére, eredetére, származási helyére, beszerzési forrására vagy módjára) vonatkozóan nyújt a vállalkozás hamis közlést.

Ez megvalósulhat valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon való állításával, vagyis mindkét esetben aktív félrevezető magatartással.

Tilos:

- a kétértelmű, túlzó, ellenőrizhetetlen állítás;
- a nem teljesíthető reklámígéret;
- felsőfokú jelző használata, piacelsőségi állítás (pl. legjobb, egyetlen, első, verhetetlen stb.), amennyiben az nem megalapozott;
- eredetre vonatkozó hamis állítás, ha a származási hely jelentőséggel bír a fogyasztói döntés meghozatalában (pl. tokaji bor, francia pezsgő, svájci óra stb.).

↘ Szintén megtévesztésnek minősülhet, ha a vállalkozás elhallgatja, hogy egy áru vagy szolgáltatás nem felel meg a jogszabályi előírásoknak, vagy az áruval vagy szolgáltatással szemben támasztott szokásos követelményeknek, vagy hogy a felhasználása a szokásostól lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli (pl. engedély nélküli áru akként való hirdetése, hogy az engedéllyel rendelkezik).

A fogyasztó megtévesztése azzal is megvalósulhat, ha nem kap megfelelő tájékoztatást arról, hogy

- milyen forgalmazási, illetve fizetési feltételekkel juthat az áruhoz;
- részesül-e engedményben;
- vásárlását ajándékkal jutalmazzák-e;
- vagy egy vásárláshoz kötődő nyereményjátékban vannak-e valós nyerési esélyei (pl. tilos a valóságosnál nagyobb nyerési esély megjelölése, vagy olyan nyeremény kínálása, amely valójában nem létezik).

↘ Különösen előnyös vásárlás hamis látszatának keltése valós tartalom nélkül szintén tiltott és szankcionálandó. Tipikus példa erre az az eset, amikor a vállalkozó úgy tűnteti fel az árleszállítást, mintha korábban ténylegesen magasabb árért árulta volna a termékét.

A felsoroltak csupán példák, a GVH más, a fenti listában nem szereplő, de megtévesztő magatartás észlelése esetén is eljárhat.

↘ A GVH több esetben eljárta például, amikor gyártók hamisan azt sugallták termékükről, hogy gyógyhatással rendelkezik.

Többször előfordult, hogy egy cég magát vagy valamely termékét a „legolcsóbbnak”, „legjobbnek” vagy „legnépszerűbbnek” nevezve próbálta magához csábítani a fogyasztókat, ám az állításait nem tudta alátámasztani.

Előfordult, hogy távközlési cég olyan percdíjakat reklámozott, amelyeket a fogyasztó szinte sohasem tud elérni, vagy hogy egy bank a már nem aktuális feltételekkel hirdette a betételhelyezési lehetőséget.

Sajnos több cég is hirdetett olyan termékeket, amelyek valójában nem voltak hozzáférhetőek az áruházakban, avagy nem a hirdetett terméket árulták a fogyasztóknak. Néha a meghirdetett kedvezmény volt légből kapott, mert az áruházlánc nem a korábbi tényleges árral hasonlította össze az új, alacsonyabb árat, hanem egy soha nem érvényesített, magas árral.

A versenytörvény nem követeli meg azt, hogy a fogyasztó megtévesztése ténylegesen meg is történjen, a tájékoztatásnak csupán alkalmasnak kell lennie a megtévesztésre, és már akkor is tilos.

MIT JELENT A FOGYASZTÓ VÁLASZTÁSI SZABADSÁGÁNAK INDO-KOLÁTLAN KORLÁTOZÁSA?

Erről van szó például amikor a vállalkozás olyan üzleti módszert alkalmaz, amely megnehezíti az áru vagy ajánlat értékelését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását. A fogyasztó választási lehetőségének korlátozása ilyenkor hosszabb ideig tartó hatással bír, a magatartás a cég üzleti politikájának része, épít arra, hogy például a fogyasztó úgyis kivárja a megrendelt bútor szállítását, vagy hogy már nem tudja a megrendelt reklámszolgáltatást lemondani.

↘ A fogyasztók választási szabadságának korlátozása miatt marasztalt például a GVH, amikor egy cég az üdülési jog vásárlását kedvező utazási ajánlattal együtt kínálta, ám ennek a valódi tartalmáról nem adott tájékoztatást.

Volt olyan cég, aki szerződési ajánlatát annak látszatát keltve juttatta el a fogyasztókhöz, mintha az egy korábban már megkötött szerződéshez kibocsátott számla lenne.

Fogyasztói csoportba való belépés során is előfordult, hogy a fogyasztó nem kapott információt arról, milyen feltételekkel jut hozzá a megvásárolni kívánt áruhoz.

HOGYAN ÉRTESÍTHETI A GVH-T, HA A FENTIEKHEZ HASONLÓ TÁJÉKOZTATÁST ÉSZLEL? – A GVH ELJÁRÁSAINAK RÖVID ISMERTETŐJE

Ki fordulhat a GVH-hoz?

A GVH-ra irányadó szabályozás értelmében bárki élhet bejelentéssel vagy panasszal a hivatal felé, aki versenyjog-sértőnek vélt magatartást észlel. A bejelentőnek/panaszosnak semmiféle jogi érdeket, érdekeltséget nem kell bizonyítania, lehet versenytárs vagy fogyasztó, de a terméket meg nem vásárló, szolgáltatást igénybe nem vevő személy is jogosult beadványával a jogsértőnek vélt magatartást a GVH-nak jelezni.

Milyen formában fordulhat a GVH-hoz?

2005. november 1-jétől kétféleképpen lehet a GVH-hoz fordulni és versenyfelügyeleti eljárás indítását kezdeményezni: bejelentés vagy panasz formájában.

A beadványok főbb jellemzői az alábbiak:

1./ Bejelentés

Bejelentés a GVH által közzétett formátumú, megfelelően kitöltött űrlap GVH-hoz történő benyújtásával tehető. Ez a GVH honlapján <<http://www.gvh.hu/urlapok>>, illetve ügyfélszolgálatán férhető hozzá, de kérésre postai úton is küldünk. Az űrlap kitöltésekor figyeljen arra, hogy valamennyi kötelezően kitöltendő, sérelmezett magatartásra vonatkozó rész adatait megadja, illetve az űrlapot aláírja. Az űrlapot postai úton vagy személyesen, illetve minősített elektronikus aláírással ellátva e-mailben (bejelentes@gvh.hu) is benyújthatja a hivatalhoz. Amennyiben nem ilyen módon jár el, a GVH a beadványt panaszként kezeli.

Amennyiben a bejelentésben foglaltakkal kapcsolatban a GVH eljárásra nem jogosult, köteles a bejelentést 15 napon belül a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szerv részére áttenni, és erről a bejelentőt értesíteni.

A bejelentő kérheti, hogy ne fedjék fel személyét, illetve azt a tényt, hogy bejelentést tett a GVH-nál.

A bejelentés beérkezésétől számított 60 napon belül (amely indokolt esetben további 60 nappal meghosszabbítható) a vizsgáló végzéssel vizsgálatot rendel el, vagy végzéssel megállapítja, hogy a bejelentésben foglalt, a bejelentés alapján lefolytatott eljárásban beszerzett adatok alapján a versenyfelügyeleti eljárás megindításának feltételei nem állnak fenn.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentés elbírálása mellőzhető.

Amennyiben a GVH nem indít versenyfelügyeleti eljárást, végzését a bejelentővel minden esetben, a bejelentettel pedig akkor kell közölnie, ha az eljárásban részt vett. A végzéssel szemben a bejelentő a közléstől számított nyolc napon belül jogorvoslati kérelemmel élhet, melyet a Fővárosi Bíróság közigazgatási nemperes eljárásban bírál el.

2./ Panasz

Panaszként kezeli a GVH a bejelentésnek nem minősülő beadványokat. Ha az Ön által választott szerkezetben, tetszése szerint leírja, hogy milyen tények alapján kifogásolja a kérdéses piaci magatartást/tájékoztatást és ezt eljuttatja hozzánk, akkor megkeresése panasznak fog minősülni. A panasz előterjesztésének nincsenek formai követelményei, azonban az ügyintézéshez szükséges, hogy a beadványban feltüntesse a nevét és pontos levelezési címét. Panaszként kezeli a hivatal azokat a beadványokat is, amelyeket más hatóságok tesznek át elbírálásra a GVH-hoz.

Amennyiben a panaszban foglaltakkal kapcsolatban a GVH eljárásra nem jogosult, köteles a panaszt tizenöt napon belül a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szerv részére áttenni, és erről a panaszost értesíteni.

A panaszt a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálás előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, a vizsgáló erről a panaszost az eredeti határidő lejárta előtt — az elintézés várható időpontjának megjelölése mellett — tájékoztatja.

A panaszos kérheti, hogy ne fedjék fel személyét, illetve azt a tényt, hogy panaszt nyújtott be a GVH-hoz.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen panasz elbírálása mellőzhető.

A panasz alapján a vizsgáló dönt a szükséges intézkedések megtételéről, s erről a panaszost tájékoztatja. Amennyiben a GVH a panasz alapján versenyfelügyeleti eljárást nem indít, a panaszos e döntés ellen jogorvoslattal nem élhet.

A bejelentéses, illetve a panaszos eljárás célja egyaránt annak eldöntése és megalapozása, hogy a GVH indítson-e versenyfelügyeleti eljárást a kifogásolt magatartás vizsgálatára. A GVH versenyfelügyeleti eljárásai hivatalból indulnak, függetlenül attól, hogy a GVH maga észlelte-e — piacfigyelő munkája során — a szóban forgó, jogsértőnek vélt magatartást vagy arra panasz, illetve bejelentés hívta fel a hivatal figyelmét. A panaszok és a bejelentések ily módon a hivatal munkáját segítő fontos piaci jelzések lehetnek.

A GVH-n kívül hova fordulhat még, ha a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolását észleli?

Az ilyen jogsértések elkövetői ellen kétféle módon lehet fellépni: ha a közérdek védelme azt indokolja, a GVH versenyfelügyeleti eljárást indít, amelynek célja a jogsértés megszüntetése, továbbá indokolt esetben a jogsértés szankcionálása; egyéni jogsérelme orvoslására pedig bíróság előtt polgári pert indíthat az, akit a sérelem ért (pl. kárt szenvedett).

A versenytörvény 2005. november 1-jei módosításának eredményeként a bíróságok maguk is kimondhatják a versenyjogsértés megtörténtét, ahhoz nincs szükség a GVH előzetes — jogsértést megállapító — döntésére, s egyúttal a kereseti kérelemnek megfelelően kártérítést is megítélhetnek, de lehetőségük van a szerződéses jogviszonyok alakítására is.²

Felhívjuk továbbá a figyelmét arra, hogy amennyiben panaszával kapcsolatban úgy véli, hogy az általánosságban fogyasztóvédelmi jellegű, vagy egy-egy szektorhoz kötődő, úgy győződjön meg arról, hogy nem érintheti-e az Ön által észlelt probléma a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a területi felügyelőségek (mint általános fogyasztóvédelmi hatóság), vagy egyes ágazati hatóságok (pl. a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, a Nemzeti Hírközlési Hatóság, a Magyar Energia Hivatal, az Országos Gyógyszerészeti Intézet stb.) hatáskörét. A hatóságok hatáskörébe tartozó ügyekről tájékozódjon a hatóságok honlapjáról, vagy keresse fel azok ügyfélszolgálatát.

Olvasóink figyelmébe!

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az itt közöltek csupán tájékoztató jellegűek, a GVH működésének jogi hátterét a versenytörvény írja le részletesen.

Amennyiben további kérdéseire keres választ, keresse fel a GVH honlapját a www.gvh.hu címen. Készséggel áll rendelkezésére a GVH ügyfélszolgálat is, amely a **06-1-472-8851** telefonszámon vagy az ugyfelszolgalat@gvh.hu e-mail címen fogadja a kérdéseket, illetve személyesen is felkereshető a hivatal épületében (1054 Budapest, Alkotmány u. 5.) hétfőtől csütörtökig 8.30-16.00 óra, pénteken 8.30-13.30 óra között.




² A magánjogi jogérvényesítés lehetőségéről, előnyeiről és hátrányairól külön szórólap tartalmaz részletes információkat.



Jogszabályi háttér:

- *A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (versenytörvény)*
- *A gazdasági reklámtevékenységről szóló 1997. évi LVIII. törvény (reklámtörvény)*
- *A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv*
- *A fogyasztóvédelmi hatóságok együttműködéséről szóló 2006/2004/EK rendelet*

További információk olvashatók a következő dokumentumokban:

- 
- 
- *A Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a GVH Versenytanácsa elnökének 1/2007. számú közleménye a bírság meghatározásának szempontjairól a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása esetén*
 - *A fogyasztói döntések szabadságára vonatkozó, a GVH által követett alapelvek*
 - *A GVH Versenytanácsának elvi állásfoglalásai*
- 



GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL
VERSENYKULTÚRA KÖZPONT

Kiadja a Gazdasági Versenyhivatal Versenykultúra Központja
1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
www.versenykultura.hu

*Felelős kiadó: dr. Belényi Andrea
Készítették: a GVH munkatársai
Kiadványterv: Team Work Bt.*

Nyomda: BUDAI HI.TOP Nyomdaipari Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.

Budapest, 2007

