



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

---

VERSENYTANÁCS

---

Vj/021-023/2010.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a dr. F. G. ügyvéd (Oppenheim Ügyvédi Iroda) által képviselt **TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt.** (Hajdúszoboszló) ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának és jogellenes összehasonlító reklám tilalmának megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban - tárgyaláson kívül - meghozta az alábbi

**v é g z é s t .**

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

E végzés ellen a kézhezvételtől számított 5 munkanapon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó vagy ajánlott küldeményként postára adott jogorvoslati kérelemnek van helye.

**I n d o k o l á s**

**I.**

**Az eljárás tárgya**

- 1) A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2010. március 8-án a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 29. §-a (2) bekezdésének a) pontja, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 26. §-ának (1) bekezdése és a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 30. §-ának (1) bekezdése együttes alkalmazásával versenyfelügyeleti eljárást indított a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt. (a továbbiakban: TIGÁZ, vagy eljárás alá vont) ellen a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának és jogellenes összehasonlító reklám tilalmának feltételezett megsértése miatt.
- 2) A GVH észlelte, hogy a TIGÁZ a szolgáltató-váltást kezdeményező fogyasztóinak az átlépés veszélyeiről szóló, olyan (pl. stabilitással, ügyfélbarát jelleggel, fizetési móddal kapcsolatos) állításokat tartalmazó leveleket és nyilatkozatot küldött, amelyekkel kapcsolatban felmerült, hogy egyrészt a versenytárs szolgáltatókra, különösen az EMFESZ Első Magyar Földgáz és Energiakereskedelmi és Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: EMFESZ) ajánlatára utaló összehasonlítások egyes elemei tekintetében nem objektívek, másrészt alkalmasak lehetnek a fogyasztók döntésének torzítására.

- 3) Az ügyindító végzés szerint a fenti magatartással az eljárás alá vont valószínűsíthetően megsértette egyrészt a Grt. 13. §-a (2) bekezdésének b) pontját, amely szerint az összehasonlító reklám tárgyilagosan köteles összehasonlítani az áruk egy vagy több lényeges, meghatározó, jellemző és ellenőrizhető tulajdonságát, másrészt az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, amely szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.
- 4) A GVH 2010. július 15-én kiterjesztette a versenyfelügyeleti eljárást az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdésében és 7. §-ának (1) bekezdésében foglalt megtevesztő kereskedelmi gyakorlat feltételezhető megvalósításának vizsgálatára is.<sup>1</sup>
- 5) A versenyfelügyeleti eljárás kiterjedt a TIGÁZ szolgáltató-váltással kapcsolatos teljes 2009. évi tájékoztatási gyakorlatára.

## II.

### A vizsgált magatartás

- 6) A hajdúszoboszlói székhelyű TIGÁZ tizenegy megyében végez gázzolgáltatói tevékenységet, 2008-ban a magyarországi közüzemi fogyasztók 26 %-át, a kereskedelmi engedélyes szolgáltatások nyújtása tekintetében pedig a 13 %-át látta el<sup>2</sup>. A lakossági földgáz értékesítést a TIGÁZ 2009. január – június között közüzemi szolgáltatási engedélyesként, 2009. július – december között pedig egyetemes szolgáltatási engedélyesként végezte, illetve végzi ma is.
- 7) A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: GET.) egyes rendelkezései szerint felhasználó az, aki földgázt vagy vezetéken keresztül PB-gázt saját felhasználás céljára vásárol, lakossági fogyasztó pedig az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétvégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs – fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. (GET. 3. §-ának 17. és 47. pontja)
- 8) A GVH vizsgálata a TIGÁZ által a lakossági fogyasztók (a továbbiakban: felhasználó vagy fogyasztó) részére nyújtott, szolgáltató-váltással kapcsolatos 2009. évi tájékoztatási gyakorlatára terjedt ki.

#### II.1. A vizsgált tájékoztatások<sup>3</sup>

- 9) A „**Válasszon gázzolgáltatót megfontoltan!**” elnevezésű szórólapot az eljárás alá vont postai úton, a földgázzámlákhoz kapcsolatosan küldte meg fogyasztóinak 2009. szeptember és november között.
- 10) A szórólap tartalmából releváns részek az alábbiak:

*„MIRE FIGYELJEN ODA, HA ÖN NEM A TIGÁZ ÜGYFELE?”*

---

<sup>1</sup> Vj/21-018/2010

<sup>2</sup> Vj/21-004/2010 E/2 melléklet

<sup>3</sup> Vj/21-014/2010 és Vj/21-015/2010

*Tudja Ön pontosan, hogy mennyit fizet a kapott földgázért? Elolvasta a szerződés aláírása előtt a szerződési feltételeket? Ezek a szabályok ugyanis nemcsak a gázszolgáltatójára, hanem Önre is kötelező érvényűek.*

*Tudja Ön, hogyan tud kapcsolatba lépni a gázszolgáltatójával, ha bármi problémája van? Mindig tájékozódjon arról, hogy kihez fordulhat, ha segítségre van szüksége! Fontos, hogy tudja, hova nyújthatja be reklamációját, ha gondja támad.*

*Tudja Ön, hogy gázszolgáltatója honnan szerzi be a gázt? Képes-e akkor is garantálni a szolgáltatást, ha gondok akadnak a külföldről érkező gáz szállításával? Biztos lehet abban, hogy nem fog a cég egyik napról a másikra, akár a legnagyobb tél idején csődbe menni? Ha a fenti kérdésekre nem kap megfelelő válaszokat, érdemes alaposan átgondolni, hogy melyik gázszolgáltatót választja, mert nem minden szolgáltató egyforma.”*

11) A **„Változtassa meg most korábbi döntését, és tudja hosszútávon biztonságban az otthona melegét!”** elnevezésű, 2009. november 18-i keltezésű hírlevelet postai úton juttatta el az eljárás alá vont azokhoz a fogyasztóihoz, akik kezdeményezték a TIGÁZ-zal hatályban lévő egyetemes szolgáltatási szerződés megszüntetését, azonban szerződésük a levél megküldésekor még hatályban volt. Az e hírlevéllel lényegében azonos tartalmú és szövegű, de különböző fejléccel ellátott, 14. pontban ismertetett hírlevelet egy kampány részeként kezelte az eljárás alá vont, így ezeket a fenti szórólappal együtt küldte ki a fogyasztóinak.

12) A hírlevél tartalmából releváns részek az alábbiak:

*„Az elmúlt napokban számos cikk jelent meg arról, hogy az Ön választott gázszolgáltatója, az EMFESZ Kft. tulajdonosváltásával kapcsolatban a Nemzeti Nyomozó Iroda nyomozást folytat. Ezen túlmenően az EMFESZ Kft-vel szemben a Gazdasági Versenyhivatal is vizsgálatot indított a sok lakossági fogyasztótól beérkezett panasz nyomán. Az EMFESZ Kft. által működtetett gas.hu 8%-os árkedvezményt ígért leendő ügyfeleinek, miközben a sajtóban megjelent hírek alapján úgy tűnik, mintha hónapok óta nem rendelkezne az ezt lehetővé tevő, kedvező gázforrással. Ráadásul ígéretük a kezdetektől fogva félreérthető volt, hiszen az árkedvezmény nem az egész gázszámlára, hanem csak annak bizonyos díjtételeire vonatkozott.*

*– Ha Önt is zavarja, hogy nem tudja ki a tulajdonosa annak a cégnek, amelyet Ön gázszolgáltatójának választott,*

*– ha Ön is furcsának tartja, hogy sajtóhírek szerint mindössze egy dollárért adták el azt a céget, amely az Ön otthonát is ellátja meleggel,*

*– ha Önt is bosszantja, hogy kizárólag saját hasznát leső üzletkötők a kertkapukban vagy a lakásajtókban nem mindig korrekt ígéretekkel veszik rá az embereket a gázszolgáltató váltásra*

*– ha Ön is sérelmezi, hogy ezek az üzletkötők nagyon sok családot lehetetlen anyagi helyzetbe sodortak azzal, hogy nem tájékoztatták őket arról, hogy a szolgáltató váltással egy időben – egyéb feltételek hiányában- elveszíthetnek havonkénti 5-8000 forint összegű önkormányzati támogatást*

*– ha Ön is kiszámolta már, hogy havonkénti pár száz forint megtakarítás nem ér fel azzal a kiszolgáltatottsággal, hogy számlaprobléma vagy egyéb ügyintézés során nincs ügyfélszolgálati iroda, ahová segítségért fordulhatna*

– ha ön is kifizette már annak a költségét, hogy vezetékes telefonról diktált mérőállást, miközben ezért Társaságunknál továbbra sem kell fizetnie az ügyfeleknek

– ha már ön megtapasztalta, hogy sem telefonon, sem online módon nem tud kényelmesen kapcsolatba lépni szolgáltatójával, miközben a Tigáz Zrt. ügyfeleit év végén már kibővített ügyfélszolgálati hálózat fogja várni, tehát 48 európai színvonalú irodában is intézhetik gázzal kapcsolatos ügyeiket, akkor ne várjon tovább!

*Most gyorsan és egyszerűen visszatérhet a Tigáz Zrt. egyetemes szolgáltatásába: nem kell mást tennie, csak aláírnia a visszatéréshez szükséges Meghatalmazást. Az adminisztráció további részét munkatársaink intézik.”*

*„A kereskedő cégekkel ellentétben tevékenységünket és árképzésünket az egyetemes szolgáltatókhoz hasonlóan a Magyar Energia Hivatal kontrollálja. A jogszabályi előírásoknak megfelelően, ügyfeleinknek biztonságos és minőségi gázszolgáltatást, kiszámítható árakat, jól tervezhető költségeket, kényelmes és gyors ügyintézési lehetőséget kínálunk. Ha Ön is szeretne nyugodtan hátradőlni, és kényelmesen élvezni otthona melegét, akkor nem kell mást tennie aláírásával ellátva visszaküldeni Társaságunkhoz a borítékban található Visszamondó Nyilatkozatot. A postaköltséget és a további adminisztrációt magunkra vállaljuk.”*

- 13) A hírlevél mellékleteként az eljárás alá vont egy nyilatkozatot csatolt, melyben a fogyasztó kérheti, hogy a korábbi átlépési kérelmét a szolgáltató tekintse tárgytalannak, továbbá egy meghatalmazást, mely az EMFESZ-től való visszalépéssel kapcsolatos ügyintézésre vonatkozik.
- 14) A **„Tudja hosszútávon biztonságban az otthona melegét!”** elnevezésű hírlevelet egy véletlenszerű kiválasztás útján meghatározott fogyasztói körnek, közvetlen kézbesítés útján juttatta el az eljárás alá vont, egy alkalommal 2009. december elején. A hírlevél tartalmából a 12. ponttal azonos kiemelések a relevánsak. Ehhez a hírlevélhez ugyanakkor az eljárás alá vont nem mellékelte nyilatkozatot vagy meghatalmazást.
- 15) Az eljárás során, az eljárás tárgyával kapcsolatban megkeresett EMFESZ benyújtott<sup>4</sup> egy 2009. december 7-én, a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Önkormányzat Kulcs Magazin online változatának honlapján megjelenő<sup>5</sup> cikket is, amelynek címe **„Válasszon megfontoltan gázszolgáltatót!”**.
- 16) A cikkben a TIGÁZ sajtóreferense, Györösi Pál nyilatkozik arról, hogy a fogyasztók az egyes szolgáltatók ajánlataiban milyen elemek hitelességére figyeljenek, majd a „Minőségi gázszolgáltatás a Tigáz-tól”, „Az ügyfél az első” és a „Kényelem és biztonság” címszavak alatt a TIGÁZ szolgáltatásainak bemutatása, továbbá három fogyasztó panaszából származó kiemelések következnek. A honlapon megjelent cikk vonatkozásában nem ismert, hogy azt megrendelés alapján tették-e közé, illetve nem áll rendelkezésre az eljárás alá vont nyilatkozata sem a megjelenés körülményeiről és a cikk tartalmáról.
- 17) A cikk tartalmából az alábbi részek relevánsak:

---

<sup>4</sup> Vj/21-011/2010

<sup>5</sup> [www.kulcsmagazin.hu/cikk.php?id=1595](http://www.kulcsmagazin.hu/cikk.php?id=1595)

*„Egyre nő azon panaszosok száma, akik vissza akarnak térni a Tigáz Zrt.-hez, miután szolgáltatót váltottak – közölte a gázszolgáltató sajtószóvivője. Vannak, akik arra panaszkodnak, hogy az új szolgáltatónál azt ígérték nekik, hogy nyolc százalékkal kevesebbet kell fizetniük havonta, ám ez nem igaz, hiszen nem az egész gázszámlára vonatkozik a kedvezmény, csupán egyes díjtételekre. Mindez az új szolgáltató tájékoztatójának apró betűs részében szerepel, ám az embereknek nincs idejük arra, hogy mindent alaposan átolvassanak. Emellett ez az új szolgáltató például nem tudja érvényesíteni a gázszámlában az önkormányzati szociális támogatást sem, melynek összege ötezertől nyolcezer forintig is terjedhet. Így akad olyan ügyfél, aki megspórol ugyan párszáz forintot, de egyúttal elesik több ezer forinttól.”*

*„A hajdúszoboszlói székhelyű Tigáz Zrt. méretét tekintve a legjelentősebb magyar gázszolgáltató társaság, (...)” „Míg az új szolgáltatónál nincsenek ügyfélszolgálati irodák, a Tigáz 2009. év végére már 48 ügyfélszolgálati irodában várja a fogyasztókat, (...)” „A Tigáznál valóban az ügyfél az első, hiszen vezetékes telefonról ingyenesen intézhető a mérőállás diktálás a 06 (80) 333-338 zöld számon, míg más szolgáltatónál már ezért is fizetni kell.” „Érdemes tehát alaposan átgondolni, hogy melyik gáz-szolgáltatót választja, mert nem minden szolgáltató egyforma.”*

- 18) Az eljárás alá vont egyes tájékoztatásainak teljes szövegét a Vj-21-019/2010. számon iktatott vizsgálati jelentés II. melléklete tartalmazza.

## **II.2. Piacnyitás és szolgáltató-váltás**

- 19) A GET. 2009. július 1-jétől a korábbi közüzemi szolgáltatás helyett bevezette az egyetemes szolgáltatás intézményét. Ettől az időponttól kezdve az egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági fogyasztók is – hasonlóan a korábban feljogosított (üzleti) fogyasztókhoz – eldönthetik, hogy a szabadpiacra lépnek, vagy maradnak az egyetemes szolgáltatójuknál.<sup>6</sup>
- 20) A szolgáltató, illetve kereskedő-váltás a GET., valamint a GET. rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) által szabályozott folyamat, amely az egyetemes szolgáltatótól a földgázkereskedőhöz való átszerződést, illetve a kereskedőtől az egyetemes szolgáltatásba való visszatérést jelenti.
- 21) A GET. 37. §-ának, valamint a Vhr. 52. §-ának és 2. sz. mellékletének egyes rendelkezései szerint az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő felhasználó a szerződését a szolgáltatónak történő bejelentését követő második hónap első napjára írásban felmondhatja. A felmondási jog gyakorlásának feltétele, hogy a felhasználó az egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló lejárt számlatartozását rendezze. A tartozás meghatározásának és megfizetésének módjára a földgázkereskedő üzletszabályzatában előírtak irányadók azzal, hogy a felmondás visszaigazolásával egyidejűleg a felhasználó felé az egyetemes szolgáltató előlegszámlát állít ki a kereskedőváltás napjáig várhatóan felhasználásra kerülő mennyiségről, ahol az előleg összegét az előző év hasonló időszakának földgáz felhasználása alapján kell megállapítani, s ennek fizetési határideje a kereskedőváltás napját megelőző 15. nap. Ezt követően a felek kötelesek a kereskedőváltás napjával a kereskedőváltást követő

---

<sup>6</sup> forrás: Magyar Energia Hivatal adatai,  
<http://www.eh.gov.hu/home/html/index.asp?msid=1&sid=0&lng=1&hkl=152>

8 napon belül egymással elszámolni. A tartozásokat – egyéb esedékessé vált tartozás hiányában – az előlegfizetésről és a kilépéskor készített végleges elszámolásról szóló számla megfizetésével kell rendezettnek tekinteni.

### II.3. A fogyasztói panaszok

- 22) Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint<sup>7</sup> társaságánál 2009 folyamán a fogyasztók jellemzően az előre mutató becsült számlákat kifogásolták, főként a téli hónapokban kilépők (november, december, január).
- 23) A Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: MEH) tájékoztatása szerint<sup>8</sup> a 2009-ben és 2010 elején érkezett bejelentések (összesen: 102 darab) közül 8 tartalmazta a TIGÁZ átlépés veszélyeire vonatkozó levelét, néhány esetben az átlépési kérelem tárgyaltan voltáról szóló nyilatkozat-nyomtatványt vagy a visszalépési nyilatkozatot is, sérelmezve a TIGÁZ visszalépésre ösztönző gyakorlatát. A TIGÁZ kifogásolt gyakorlatának vizsgálatára egyebekben a MEH nem indított eljárást.<sup>9</sup>

### II.4. A fogyasztói szokások

- 24) A MEH évente megvizsgálja a földgáz-felhasználó kisebb fogyasztók elégedettségének alakulását. Minden év őszén hat szolgáltatási területen 7.200 lakossági fogyasztót és 2.400 nem lakossági felhasználót kérdeznek meg a szolgáltatásra vonatkozó tapasztalataikról.
- 25) A piacnyitást követően, 2009-ben végzett vizsgálat alanyai az egyetemes szolgáltatási körbe tartozó felhasználók voltak. A földgáz-szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói elégedettség mérésének 2009. évi eredményeit tartalmazó rövid összefoglaló<sup>10</sup> szerint a felhasználók az egyetemes szolgáltatási körből elsősorban az ügyfélszolgálatok gyors és szakszerű működését, a számla érthetőségét, valamint a reklamációs lehetőség biztosítását tartották a legfontosabbnak.
- 26) 2009-ben a lakossági fogyasztók 80 %-a értesült arról, hogy módjuk van a szolgáltató megválasztására, s ezek közül 7 %-uk vélte úgy, hogy rövid időn – 3 hónapon – belül biztosan, vagy nagy valószínűséggel szolgáltatót fog váltani, míg a megkérdezettek 2 %-a jelezte, hogy már váltott szolgáltatót.
- 27) A kérdőív azt is vizsgálta, hogy a felhasználók mely ügyfélszolgálati formákat részesítik előnyben. A rendelkezésre álló lehetőségeket kellett rangsorolniuk a megkérdezetteknek: első helyen a válaszadók több mint kétharmada a telefonos ügyfélszolgálatra szavazott, második leggyakoribb választás pedig 23 %-kal a személyes ügyfélszolgálat volt. A reklamációs kapcsolatfelvételi módok közül is a telefonos volt a leggyakoribb. Az ügyfélszolgálat elérése az érdekelt lakossági fogyasztók 80 %-ának nem okozott nagyobb gondot, akiknek pedig nehéz volt az ügyfélszolgálati irodába eljutni, főleg a távolságra, kevesebben a tömegközlekedés nehézségére, illetőleg parkolási nehézségre panaszkodtak. 2009-ben abszolút értelemben még viszonylag kevesen, az ügyfélszolgálatokhoz fordulók 16 %-a, illetve 6 %-a fordult interneten és e-mailben a szolgáltatóhoz, a 2008-as évhez képest azonban már sokkal többen vették igénybe az elektronikus ügyfélszolgálatokat.

---

<sup>7</sup> Vj/21-004/2010 E/7. melléklet

<sup>8</sup> Vj/21-009/2010

<sup>9</sup> Vj/21-009/2010

<sup>10</sup> Vj/21-009/2010 3. melléklet

- 28) A szolgáltatók tájékoztatói közül a fogyasztókat a szolgáltatásokra vonatkozó közlemények kevésbé, az érdekvédelemre vonatkozó információk sokkal inkább érdekelték. A megjelenési forma alapján pedig legkevésbé a honlapon megjelenő információkat tekintették fontosnak, ezt követte a hírlevél, majd a helyi sajtó. A hírlevelet ugyan mindenki megkapja, de nem mindenki olvassa el, a válaszoló felhasználók mintegy harmada ugyanis nem olvasott hírlevelet, kicsit több mint harmada rendszeresen, a többiek pedig csak alkalmanként.
- 29) Végül, a szolgáltatókra vonatkozó általános vélemény tekintetében a fogyasztók 70 %-a elégedett volt szolgáltatójával, s ugyanilyen arányban szolgáltatásukat ügyfélbarátnak és a fizetett árral arányosnak értékelték.

## II.5. A vizsgált tájékoztatások alapján feltárt tények

- 30) A vizsgált tájékoztatások EMFESZ-t megjelölő részei tekintetében az EMFESZ gyakorlatával kapcsolatban az alábbiak váltak ismertté:

### II.5.1. A megtakarítás

- 31) Az EMFESZ egyhavi, illetve az egyetemes szolgáltatók szabályozott áraihoz képest elérhető 8 %-os megtakarítást ígért reklámjaiban, míg a TIGÁZ hírlevelei szerint ez az ígéret félreérthető, hiszen az árkedvezmény nem az egész gázzámlára, hanem csak annak bizonyos díjtételeire vonatkozott.
- 32) Az eljárás alá vont a 8 %-os megtakarítás megalapozatlanságának igazolásaként előadta, hogy az EMFESZ szolgáltatásának alapdíja megegyezik az egyetemes szolgáltatói alapdíjjal, így állítása szerint fogalmilag kizárt, hogy az adott számla minden díjtételére vonatkozna az ígért árkedvezmény. Az eljárás alá vont mellékelt egy kimutatást is, amelyben levezette, hogy meghatározott mennyiségű földgáz fogyasztása esetén az EMFESZ és a TIGÁZ által garantált árral számolva a számlák között nem képződik 8 % különbség.<sup>11</sup>
- 33) Hivatkozott továbbá az EMFESZ kommunikációs szakértőjének 2009 októberi nyilatkozatára is, amely egy online szerkesztői cikkben<sup>12</sup> jelent meg az alábbi tartalommal:
- „A gas.hu 2008 februárjában indította lakossági gázszolgáltatását, és azóta folyamatosan garantálja felhasználói részére, hogy éves szinten, átlagosan egy havi gáz árát meg tudják takarítani. Az árak közötti különbség elsősorban nem a földgáz beszerzési árából fakad, hanem a szolgáltatás jellegéből. A gas.hu-nak nincsenek ügyfélszolgálati irodái, professzionális telefonos, illetve online ügyfélszolgálat segítségével támogatja gázszolgáltatását. Az így keletkező megtakarítást tudjuk visszaforgatni az árainkba, ettől lesznek kedvezőbbek a tarifáink.”*
- 34) Az EMFESZ nyilatkozatában<sup>13</sup> előadta, hogy sosem állította, hogy az általa kínált kedvezmény az egész számlára vonatkozna, mivel reklámjaiban és egyéb

---

<sup>11</sup> Vj/21-007/2010 1. melléklet

<sup>12</sup> <http://www.szoljon.hu/jasz-nagykun-szolnok/kozelet/az-uj-gazszolgáltato-ugyfelei-meg-elesnek-egy-tamogatastol-261070>

<sup>13</sup> Vj/21-008/2010

tájékoztatásaiban az éves gázköltség akár 8 %-os megtakarításának lehetőségét hangsúlyozta, melyet az egyetemes szolgáltatókra vonatkozó díjszabás szerint megállapított maximumhoz képest kalkulált költségekhez nyújt, így alapdíja valóban egyenlő az egyetemes szolgáltatók alapdíjaival.

- 35) A GVH a Vj-114/2009. számú versenyfelügyeleti eljárásban vizsgálta az EMFESZ és ügynökei 2009-es tájékoztatási gyakorlatát, melyben – egyebek mellett – a Versenytanács megállapította, hogy a vizsgálat során beszerzett adatok alapján a fogyasztók egy nem elhanyagolható köre elvileg elérhette az évi 8 %-os – azaz egyhavi – megtakarítást. A Versenytanács nem értékelte ugyanakkor, hogy az árkedvezmény pontosan mely díjtételekre vonatkozott.

## II.5.2. Az önkormányzati támogatás

- 36) A TIGÁZ hírleveleiben arra hívta fel a fogyasztók figyelmét, az EMFESZ nagyon sok családot lehetetlen anyagi helyzetbe sodort azzal, hogy nem tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a szolgáltató-váltással egy időben – egyéb feltételek hiányában – elveszíthetnek havonként 5-8000 Ft összegű önkormányzati támogatást. Ennek alátámasztásaként a TIGÁZ szintén az EMFESZ fentiekben idézett nyilatkozatára hivatkozik, melyben álláspontja szerint elismerik, hogy fogyasztóik nem minden esetben tudják ezt igénybe venni:

*„Jelenleg igaz az az állítás, miszerint az önkormányzati szociális támogatást nem tudják érvényesíteni a gázzámlában. Ugyanis valamennyi önkormányzattal külön megállapodást kell kötnie a cégnek. Az ezzel kapcsolatos egyeztetések jelenleg folyamatban vannak, így remélhetőleg a jövőben már az EMFESZ-es ügyfelek gázzámláiban is érvényesülni fog ez a fajta támogatás. Mindenkinek azt javasoljuk, hogy minden szolgáltató ajánlatát olvassa el, ismerje meg és utána döntsön a számára legmegfelelőbb mellett.”*

- 37) A TIGÁZ szerint az EMFESZ a hírlevelek megjelenésekor egyebek mellett olyan jelentős lakosságszámú településen, mint Debrecen vagy Nyíregyháza, nem rendelkezett az EMFESZ az önkormányzatokkal kötött megállapodással, s erről nem adott sem szóban, sem írásban tájékoztatást szerződéses ajánlatának közzétételkor, ahhoz azonban, hogy a lakásfenntartási támogatást gázdíjra fordíthassa egy fogyasztó, olyan szolgáltatóval kell szerződéses viszonyban állnia, amely rendelkezik érvényes megállapodással az adott önkormányzattal.
- 38) A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 38. §-ának (1) bekezdése szerint a lakásfenntartási támogatás a szociálisan rászorult személyeknek, családoknak az általuk lakott lakás vagy nem lakás céljára szolgáló helyiség fenntartásával kapcsolatos rendszeres kiadásaik viseléséhez nyújtott hozzájárulás. A települési önkormányzat lakásfenntartási támogatást nyújt az önkormányzat rendeletében meghatározott feltételek szerinti jogosultnak helyi lakásfenntartási támogatásként.
- 39) A települési önkormányzat rendeletében határozza meg a helyi lakásfenntartási támogatás jogosultsági feltételeit, eljárási szabályait és a támogatás összegét, melyet a normatív támogatás kiegészítéseként és/vagy önálló ellátásként nyújt. Amennyiben a felhasználó közvetlenül az önkormányzattól kapja a támogatást, a szolgáltató-váltással nem változik a támogatás megfizetésének a módja, ha azonban az önkormányzat a szolgáltatónak utalja át a támogatás összegét, akkor a felhasználónak tájékoztatnia kell az önkormányzatot, hogy kereskedőt váltott, és csak akkor jogosult



a továbbiakban is erre, ha az új szolgáltatója is megállapodást köt az érintett önkormányzattal.

- 40) Az EMFESZ nyilatkozatában előadta, hogy az önkormányzati támogatást az EMFESZ vásárlói is igénybe vehetik változatlan feltételekkel, a jogszabály sem tesz különbséget a támogatás feltételeiben az egyetemes szolgáltató és a kereskedőtől történő vásárlás esetére.
- 41) Nem ismert a feltárt adatok alapján, hogy a vizsgált időszakban a TIGÁZ szolgáltatási területén elhelyezkedő települések közül pontosan melyek esetében utalta a támogatást az önkormányzat a szolgáltatóknak, és hogy ezen települések közül melyekkel, és milyen időszakban állt fenn szerződése az EMFESZ-nek.

### II.5.3. A telefonos diktálás költsége

- 42) A mérőállás vezetékes telefonról történő diktálása esetén felmerülő költségre vonatkozó közvetett kérdése kapcsán az eljárás alá vont megjegyezte, nem állította tényként, hogy az EMFESZ fogyasztói minden körülmény között – akár direkt, akár indirekt módon – fizetni kényszerülnek a mérőállás bediktálásáért, azonban a papír alapon szerződést kötő fogyasztónak ilyen járulékos költséggel számolnia kell, míg a TIGÁZ fogyasztójaként nem.
- 43) Hivatkozott az EMFESZ a lakossági fogyasztókat is tájékoztató honlapjának a „Gyakori kérdések” rovatára, ahol egy kedvezményes díjazású, 40-es előjelű telefonszámot adnak meg a mérőállás bediktálására:  
*„Diktálás: A gas.hu-nál a havi számla a tényleges, [www.gas.hu](http://www.gas.hu) portálon vagy a 06-40/224-224-es telefonszámon – a Felhasználó által – bejelentett adat alapján készül el. A havi záró gázmérő állás bejelentésére online szerződésnél a [www.gas.hu](http://www.gas.hu) portálon a További ügyintézés/Mérőállás bediktálása menüpontban és a Telefonos Ügyfélszolgálaton; papíron kötött szerződés esetén a Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül van lehetőség.”*
- 44) A vizsgálati jelentés készültkor az EMFESZ honlapján elérhetőseiként a társaság a mérőállás bejelentés adatai között online diktálásként a [www.gas.hu](http://www.gas.hu) oldalt adja meg, sms-t a 06-30-3444054-es számra küldhetnek a fogyasztók, míg automatán keresztül a 06-80-90-80-70-es ingyenesen hívható számon jelenthetik be adataikat.
- 45) Az eljárás során feltárt adatok alapján nem ismert, hogy az EMFESZ milyen időponttól biztosítja többek között ingyenesen is hívható telefonszámon a mérőállás bejelentést fogyasztóinak.

### II.5.4. Ügyfélszolgálati iroda

- 46) Az ügyfélszolgálati irodák hiányára utaló állításaival kapcsolatban a TIGÁZ előadta, hogy a földgáz-kereskedelmi működési engedéllyel rendelkező társaságoknak üzletszabályzatukban kötelezően meg kell jelölniük ügyfélszolgálati irodáik elérhetőségét, a vizsgált időszakban az EMFESZ honlapján hozzáférhető üzletszabályzat I. melléklete azonban ügyfélszolgálati irodát nem tüntetett fel. Ezt a tényt megerősítette az EMFESZ kommunikációs szakértője is a fentiekben hivatkozott nyilatkozatában.
- 47) Az EMFESZ előadta, hogy telefonos, online, továbbá székhelyén személyes ügyfélszolgálat is van, s nincs olyan jogszabály, amely meghatározná, hogy hány

darab irodával és milyen típusú ügyfélszolgálattal kell rendelkeznie a földgázkereskedőknek.

- 48) Az eljárás során feltárt adatok alapján nem ismert, hogy az EMFESZ mióta biztosítja székhelyén a személyes ügyfélszolgálat elérhetőségét.

#### **II.5.5. Az ügynöki tevékenysége**

- 49) A Vj-114/2009-es versenyfelügyeleti eljárást lezáró döntésben az EMFESZ értékesítésében részt vevő ügynökségek tájékoztatási gyakorlata kapcsán a Versenytanács nem látta bizonyítottnak, hogy a vizsgált magatartás a törvénybe ütközne. Leszögezte, hogy a – versenytársak által közvetített – fogyasztói panaszok alapján ugyanakkor az egyes ügynökök ügyfélszerzés során tanúsított magatartása kapcsán bizonyos esetekben nem volt egyértelműen kizárható, hogy a fogyasztók részére nyújtott tájékoztatás nem volt megfelelő.

#### **II.5.6. A visszalépések aránya**

- 50) A TIGÁZ által regisztrált szolgáltató-váltásra vonatkozó kérelmek összessége tükrében, míg 2009. első felében az eljárás alá vonthoz visszalépők aránya 1 % alatti volt, addig 2009. decemberében ez az arány a kérelmezők egyharmadára nőtt. A számlatartozás miatt ki nem engedett fogyasztók aránya is hasonlóan alakult, azaz a vizsgált időszakban, amikor a kilépni szándékozó fogyasztók a magas összegű előlegszámlákat is megkaphatták, a kérelmezők egyharmada az eljárás alá vont szolgáltatásánál maradt. 2009. novemberétől a más szolgáltatóhoz kilépők száma is jelentősen csökkent a korábbi növekvő tendenciához képest, illetve az EMFESZ-en kívüli, összesen hét szolgáltatóhoz átlépők aránya is elenyésző lett.

### **III.**

#### **Az eljárás alá vont álláspontja<sup>14</sup>**

- 51) Az eljárás alá vont előadása szerint annak érdekében, hogy fogyasztói a kereskedőváltással összefüggő valamennyi tény birtokában hozhassanak megalapozott döntést, úgy döntött, hogy a kilépési szándékot bejelentő fogyasztóihoz olyan tájékoztatót juttat el, mely összegzi a – korábban már kilépett felhasználóktól kapott negatív tapasztalatok tükrében – a további félreértések elkerülése érdekében a gyakran ismételt kérdésekre adható válaszokat, mely alapján a fogyasztók mérlegelhetik, hogy az őket megkereső ügynökök minden lényegesnek tekinthető kérdéstről tájékoztatást adtak-e vagy sem. Számos olyan panaszt kapott ugyanis felhasználóitól, mely szerint őket akaratuk ellenére vagy megtévesztéssel vették rá a szolgáltató-váltásról szóló, TIGÁZ-tól való kilépési nyilatkozat aláírására, holott nem állt szándékukban a kereskedőváltás sem. Olyan tartalmú panaszokat is kapott fogyasztóitól, mely szerint az őket megkereső ügynökök a szolgáltató-váltással összefüggő lényeges kérdésekről nem adtak tájékoztatást, ugyanakkor elpanaszolták, hogy amennyiben e kérdésekről is kaptak volna határozott és egyértelmű információkat, úgy nem döntöttek volna a kilépési nyilatkozat aláírása mellett.
- 52) Nyilatkozata szerint kommunikációjuk során tehát azt kívánta elérni, hogy az érintettek rendelkezhessenek a szolgáltató-váltással kapcsolatos valamennyi lényeges információval. Ezzel együtt, amennyiben egy fogyasztójuk nem másította meg

---

<sup>14</sup> Vj/21-004/2010 E/5, E/6, E/7 mellékletek

kilépési szándékát, úgy mindenben a vonatkozó eljárási szabályoknak megfelelően járt el, és mindent megtett a zökkenőmentes kereskedőváltás érdekében.

- 53) A „Változtassa meg most korábbi döntését, és tudja hosszútávon biztonságban otthona melegét!”, illetve a „Tudja hosszútávon biztonságban otthona melegét!” elnevezésű hírleveleivel kapcsolatban előadta, hogy még becsléssel sem rendelkezik arra vonatkozóan, hogy ezek hatására hány, a kilépését korábban elhatározó fogyasztójuk döntött úgy, hogy a földgázt ismételten a TIGÁZ-tól kívánja vételezni. Az érintett időszakban ugyanis, hivatkozása szerint számtalan, a sajtóban megjelent hír befolyásolhatta őket. 2009 utolsó két hónapjában a sajtó az alábbiakról adott hírt:
- a) az EMFESZ ügyvezetőjének őrizetbe vételéről, majd lakhelyelhagyási tilalmának elrendeléséről;
  - b) az EMFESZ tulajdonosváltásával kapcsolatos nyomozati cselekmények elkezdéséről;
  - c) arról, hogy veszélyben lehet az EMFESZ működési engedélye;
  - d) arról, hogy az EMFESZ-hez szerződött fogyasztók tömegesen fontolgatják korábbi szolgáltatójukhoz való visszatérést;
  - e) arról, hogy a GVH versenyfelügyeleti eljárást indított az EMFESZ ellen, melynek keretében vizsgálja egyebek mellett a szolgáltató-váltás körülményeit, annak szerződéses következményeit, valamint a szolgáltató-váltással elérhető árkedvezmény mibenlétét;
  - f) arról, hogy a MEH folyamatos ellenőrzést végez az EMFESZ-nél;
  - g) illetve arról, hogy a MEH 30.000.000 forintra bírságotlta az EMFESZ-t, mivel az elmulasztotta igazolni, hogy milyen forrásból fogja ellátni lakossági fogyasztóit.
- 54) Az eljárás alá vont a „Válasszon gázszolgáltatót megfontoltan!” elnevezésű szórólapja kapcsán csatolta<sup>15</sup> az Önszabályozó Reklám Testület (a továbbiakban: ÖRT) Etikai Bizottságának a – 2009. december 18-i ülésén jegyzőkönyvbe foglalt – állásfoglalását. Az állásfoglalás értelmében az ÖRT előtt kifogásolt reklám nem sérti a Magyar Reklámetikai Kódex előírásait. Az indokolás szerint a fogyasztói panaszt az ÖRT abból a szempontból vizsgálta, hogy az kéretlen postai küldeményként érkezett-e, és összehasonlító tartalma elfogadható-e. Az előbbi kérdésben az Etikai Bizottság nem tudott érdemben állást foglalni, a második kérdés kapcsán pedig azt állapította meg, hogy a reklám szövege arra hívja fel a fogyasztók figyelmét, hogy alaposan gondolják át, melyik szolgáltatót választják, és megad ehhez néhány szempontot, azonban nem tartalmaz olyan állítást, amely szerint a versenytársak elfogadhatatlanok lennének. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy az ÖRT megállapítása szerint „a reklám informatív, nem sértő, nem agresszív”, és önmagában az a tény, hogy a fogyasztót reklámmal keresik meg, nem kifogásolható.
- 55) Az eljárás alá vont álláspontjának alátámasztására előadta továbbá, hogy időközben a MEH is indokoltnak látta sajtóközlemény kiadását, felhívva a fogyasztók figyelmét arra, hogy döntésük meghozatalakor mérlegeljék a földgáz-kereskedelmi árakhoz kapcsolódó fokozott piaci kockázatot.<sup>16</sup>
- 56) A TIGÁZ nyilatkozata szerint a fentiekben túlmenően szükségesnek mutatkozott a kilépést elhatározó fogyasztóinak általános tájékoztatása azért is, mert a társaság telefonos ügyfélszolgálatán, ügyfélszolgálati irodáiban, és az írásos megkeresések kezelésére hivatott ún. back office irodáihoz érkező tájékozódások, segítségkérő

---

<sup>15</sup> Vj/21-014/2010 2. melléklet

<sup>16</sup> Forrás: [http://www.eh.gov.hu/gcpdocs/200912/gyakori\\_kerdesek\\_osszevont\\_20091102.pdf](http://www.eh.gov.hu/gcpdocs/200912/gyakori_kerdesek_osszevont_20091102.pdf)

bejelentések is ugrásszerűen megszorodtak, illetőleg a kiadványukat megelőzően is jelentős számban érkeztek visszalépést tartalmazó nyilatkozatok.

- 57) Hangsúlyozta továbbá azt is, hogy hírleveleinek elküldésével a szándéka nem közvetlenül a fogyasztók döntésének befolyásolása, hanem – a beérkező számos megkeresés hatására – objektív tartalmú tájékoztatás nyújtása, illetve az újabb panaszáradat és a felesleges adminisztráció megelőzése volt.
- 58) A TIGÁZ véleménye szerint a „Változtassa meg most korábbi döntését, és tudja hosszútávon biztonságban otthona melegét!”, illetve a „Tudja hosszútávon biztonságban otthona melegét!” kezdetű hírlevél egyes – kifogásolt – állításai is kivétel nélkül megalapozottak, s céljuk a fogyasztók tájékoztatása volt a földgázvételezésre irányuló egyetemes szolgáltatási, vagy kereskedelmi szerződés esetén lényegesnek tekinthető szempontokról.<sup>17</sup>
- 59) A TIGÁZ hivatkozása szerint a jogalkotó a földgázipari folyamatok gördülékenységének biztosítása és a fogyasztói érdekek érvényesülése érdekében törvényi szinten szabályozta a szolgáltató-váltás lényeges feltételeit, melyeket ezt követően az egyetemes szolgáltatói engedélyesek a MEH előzetes egyetértése és folyamatos kontrollja mellett ültettek át a gyakorlatba. Ugyanakkor előfordulhat, hogy egyes fogyasztóiban a jogszabályi kényszernek megfelelő eljárás is ellenérzést vált ki, illetőleg a záró-elszámolás során nem veszik figyelembe, hogy a téli időszak közeledtével természetszerűleg magasabb fogyasztási értékekkel és gázdíjakkal kell számolni.
- 60) Az eljárás alá vont véleménye szerint, tekintettel arra, hogy a hatóságok megállapították, hogy a TIGÁZ egyetlen esetben sem érvényesített olyan összegeket fogyasztóival szemben, amire nem lett volna jogosult, és minden esetben szakszerű számítás eredményeképpen állapította meg a fizetési kötelezettségeket, továbbá a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő fizetési határidőt biztosított, tájékoztatási kötelezettségének eleget téve, felhasználóival szemben pedig azonos elvek alkalmazásával járt el, s hátrányos feltételeket nem kívánt felhasználóival szemben elfogadtatni, összességében megállapítható, hogy a fogyasztók jogos érdekei egyetlen esetben sem sérülhettek, a TIGÁZ magatartására visszavezethető módon anyagilag nem károsodhattak.
- 61) Mindezen körülmények miatt álláspontja szerint a társaság eljárása versenyjogi szempontból semmiféle aggályt nem vethet fel, így a szolgáltató-váltással kapcsolatos tájékoztatási gyakorlata nem ütközhet a Grt. 13. §-a (2) bekezdésének b) pontjába, sem az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésébe.

#### **IV. Jogi háttér**

- 62) A Grt. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében a Grt. hatálya a reklámozóként, reklámszolgáltatóként vagy reklám közlétevéként végzett gazdasági reklámtevékenységre, a szponzorálásra, valamint az ezek tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre terjed ki.

---

<sup>17</sup> Az eljárás alá vont részletes nyilatkozatát az egyes kifogásolt részek vonatkozásában a II.4-es bekezdés ismerteti.

- 63) A Grt. 3. §-ának d) pontjában szereplő meghatározás szerint a gazdasági reklám olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket – (a továbbiakban együtt: termék), szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban mindezek együtt: áru) értékesítésének vagy más módon történő igénybevételenek előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul (a továbbiakban: reklám).
- 64) A Grt. 3. §-ának i) pontja alapján az összehasonlító reklám olyan reklám, amely közvetve vagy közvetlenül felismerhetővé tesz más, a reklámozóéval azonos vagy ahhoz hasonló tevékenységet folytató vállalkozást vagy ilyen vállalkozás által előállított, forgalmazott vagy bemutatott, a reklámban szereplő áruval azonos vagy ahhoz hasonló rendeltetésű árut.
- 65) A Grt. 13. §-a (2) bekezdésének b) pontja szerint az összehasonlító reklám tárgyilagosan köteles összehasonlítani az áruk egy vagy több lényeges, meghatározó, jellemző és ellenőrizhető tulajdonságát.
- 66) A Grt. 24. §-ának (2) bekezdése értelmében a Grt. 12. §-ában és a 13. §-ában foglaltakba ütköző reklám, valamint az e rendelkezésekbe ütköző magatartásra ösztönző magatartási kódex esetén a GVH vagy a bíróság jár el a (3) bekezdésben meghatározottak szerint. A (3) bekezdés szerint a 13. § (2) bekezdésében foglaltak megsértésének megállapítása a GVH hatáskörébe tartozik.
- 67) A Grt. 28. §-ának (1) bekezdése szerint, ha a GVH a 24. § (2) és (3) bekezdése, illetve a 31. § alapján jár el, eljárására a Tpv. -nek a Tpv. III. fejezetének rendelkezéseibe ütköző magatartásokkal szembeni eljárásra vonatkozó rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni a 29. § (1) bekezdésében, a 30. §-ban, továbbá a 27. §-ban foglalt eltérésekkel.
- 68) A Grt. 30. §-ának (1) bekezdése szerint a Tpv. 70. §-ának (1) bekezdésétől eltérően, a vizsgáló végzéssel vizsgálatot rendel el minden olyan esetben, amikor e törvény azon rendelkezéseinek megsértése valószínűsíthető, amelyek alkalmazása a GVH hatáskörébe tartozik.
- 69) Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint a törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely a Magyar Köztársaság területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyar Köztársaság területén bárkit fogyasztóként érint.
- 70) Az Fttv. 2. §-ának a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Ugyanezen szakasz d) pontja szerint kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja,

marketingtevékenységek vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja, valamint h) pontja szerint ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

- 71) Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Ugyanezen szakasz (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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
- 72) Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése alapján a (2) bekezdés szerint tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
- 73) Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. A (2) bekezdés szerint ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.
- 74) Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerint 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 megtévesztesse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:
- b) az áru lényeges jellemzői, így különösen ba) kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai, bb) mennyisége, bc) származási helye, eredete, bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja, be) beszerezhetősége, szállítása, bf) alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek,
  - bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei, bh) veszélyessége, kockázatai, bi) környezeti hatásai, bj) az egészségre gyakorolt hatása, vagy bk) tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye,
  - c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,

- f) az áruhoz kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés,
- 75) Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti 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 ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
- 76) Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdésére értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének c) pontja alapján pedig a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul.
- 77) Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
- 78) Az Fttv. 26. §-ának (1) bekezdése szerint a vizsgáló végzéssel hivatalból vizsgálatot rendel el a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát feltételezhetően sértő olyan tevékenység, magatartás vagy állapot észlelése esetén, amely tekintetében az Fttv. szerint a GVH jár el. A Tpv. 70. §-ának (1) bekezdése szerint a végzésben meg kell jelölni azokat a körülményeket és magatartásokat, amelyek miatt az eljárás megindult.
- 79) A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 31. §-a (1) bekezdésének e) pontja szerint a hatóság az eljárást megszünteti, ha az eljárás folytatására okot adó körülmény nem áll fenn. A Tpv. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja szerint az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentésének kézhezvételét követően az eljárást megszünteti akkor is, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény; az eljárást megszüntető végzéssel szemben külön jogorvoslatnak van helye (82. §).
- 80) A Tpv. 72. §-ának (5) bekezdése szerint az (1) bekezdés a) pontja szerinti végzést a bejelentővel is közölni kell.
- 81) A Tpv. 82. §-ának (1) bekezdése szerint a vizsgálónak, illetve az eljáró versenytanácsnak az eljárás során hozott végzése ellen külön jogorvoslatnak csak akkor van helye, ha azt e törvény megengedi. A jogorvoslati kérelem előterjesztésének a végzésben foglaltak foganatosítására, az eljárás folytatására – e törvény eltérő rendelkezése hiányában – halasztó hatálya nincs. Jogorvoslati kérelmet – a végzés közlésétől számított nyolc napon belül – terjeszthet elő az ügyfél, valamint akire nézve a végzés rendelkezést tartalmaz, továbbá az, akivel a végzést e törvény alapján közölni kell.

- 82) Az Fttv. 15. §-ának (1) bekezdése értelmében az Fttv. szerinti eljárás lefolytatása nem zárja ki azt, hogy a sérelmet szenvedett fél a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségére alapított polgári jogi igényét közvetlenül a bíróság előtt érvényesítse.
- 83) Az Fttv. 27. §-ának (4) bekezdése szerint a Tpv. 88/B. §-ának (1)-(6) bekezdését az Fttv. 15. §-ának (1) bekezdése szerinti perekben is megfelelően alkalmazni kell.

## V.

### A Versenytanács döntése

- 84) A Versenytanácsnak döntéshozatala során a versenyfelügyeleti eljárást megindító végzés, illetve az eljárás tárgyát tekintve meghozott kiterjesztő végzés által meghozott körben volt szükséges elvégeznie értékelését.

#### V.1. A vizsgált tájékoztatások értékelése a Grt. alapján

- 85) A jelen eljárás indításának törvényi feltétele volt, hogy valószínűsíthető legyen a Grt., valamint az Fttv. hivatkozott rendelkezéseibe ütköző olyan anyagi jogi jogsértés, amelynek megítélése a GVH hatáskörébe tartozik. A Ket. korábban idézett 31. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján mód nyílik, és ezzel együtt kötelezettség is keletkezik a Tpv. 70. §-ának (1) bekezdésében írt eljárás indítási feltételek meglétének az eljárás minden szakaszában történő, folyamatos ellenőrzésére. Amennyiben ezek hiánya állapítható meg, az eljárás végzéssel megszüntetendő.
- 86) A vizsgált tájékoztatások közül a Versenytanács értékelése szerint az alábbi állítások vethetik fel a Grt. összehasonlító reklámra vonatkozó rendelkezésének alkalmazását azáltal, hogy azokban az eljárás alá vont a saját szolgáltatásával összevetésben közvetve vagy közvetlenül felismerhetővé tesz más vállalkozást:
- a) az egyetemes szolgáltatóval szemben az EMFESZ fogyasztói nem minden esetben tudják érvényesíteni a gázzámlában az önkormányzatok által juttatott szociális támogatásokat (12., 14. és 17. pontok),
  - b) az EMFESZ egyes fogyasztói csak vezetékes telefonról diktálhatják mérőállásukat, mely többletköltséget jelent a TIGÁZ által biztosított, ingyenesen hívható zöld számú mérőállás bejelentő vonalához képest (12., 14. és 17. pontok),
  - c) az EMFESZ fogyasztói nem tudnak személyesen ügyfélszolgálati irodához fordulni, ha problémájuk van a szolgáltatással, míg a TIGÁZ számos ügyfélszolgálati irodát működtet a fogyasztók lakóhelye közelében (12., 14. és 17. pontok).
- 87) A 86. pontban megjelölt tájékoztatások kapcsán a Versenytanács előrebocsátja, hogy az ott megjelölt összehasonlítási szempontok olyanok, amelyekkel kapcsolatban egyrészt számos jel mutat arra, hogy a fogyasztó döntését befolyásoló lényeges és jellemző szempontnak minősülhetnek (lásd az ismertetett MEH felmérés eredményeit), másrészt ezek a fogyasztók számára is elérhető üzletszabályzatok és ügyfélszolgálati tájékoztatások, valamint a vonatkozó jogszabályok tartalma révén ellenőrizhetők.
- 88) Rámutat továbbá a Versenytanács, hogy az önkormányzati szociális támogatás, mint ár-csökkentő tényező lehetősége kapcsán mind az eljárás alá vont, mind az EMFESZ



nyilatkozatai valószínűsítik, hogy léteztek olyan fogyasztók, amelyeket a támogatás elvesztése érinthetett. Nem megállapítható ugyanakkor a feltárt bizonyítékok alapján, hogy az EMFESZ fogyasztói közül pontosan mely körben (milyen arányban) érvényesülhetett ez a hatás.

- 89) Az egyes tájékoztatási, összehasonlítási elemek kapcsán az sem állapítható meg egyértelműen, hogy az eljárás alá vont vizsgált tájékoztatási időszakában mikortól biztosította a mérőállás bediktálásának ingyenes lehetőségét, valamint a személyes ügyfélszolgálat elérhetőségét. Utalnak ugyanakkor arra jelek – tekintettel az EMFESZ nyilatkozatára is (lásd 47. pont) –, hogy a vizsgált időszakban változás következett be az EMFESZ működésében ezen tényezők tekintetében.
- 90) Mindezek alapján a Versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy azon vizsgált tájékoztatások tekintetében, amelyek esetében a Grt. 13. §-ának (2) bekezdésében foglaltak értékelése fogalmilag felmerülhetett, nem bizonyított, hogy az eljárás alá vont magatartása a törvénybe ütközne, és nem várható az eljárás folytatásától sem eredmény, így a Tpv. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontjában foglaltakra figyelemmel e tekintetben az eljárás megszüntetésének volt helye.
- 91) A Versenytanács a vizsgálatba bevont további (azaz a 86. pontban nem érintett) tájékoztatások esetében megállapította, hogy azok fogalmilag nyilvánvalóan nem merítik ki a Grt. 3. §-ának i) pontjában foglalt feltételeket, így még valószínűsíthetően sem ütközhetnek a Grt. 13. §-ának (2) bekezdésébe, ezért tekintetükben az eljárás megszüntetése a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján vált szükségessé.

## V.2. Az Fttv. szerinti értékelés

- 92) Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. §-ának (2)-(4) bekezdései értelmében egy kereskedelmi gyakorlat három esetben minősülhet tisztességtelennek:
- ha teljesülnek az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében rögzített feltételek, vagy
  - ha a kereskedelmi gyakorlat megtévesztő vagy agresszív, teljesítve a 6-8. §-ban szabályozott feltételeket, vagy
  - ha az adott kereskedelmi gyakorlat szerepel az Fttv. mellékletében (az ún. „feketelistán”).
- 93) A Versenytanács következetes gyakorlata szerint annak elbírálása során, hogy az adott kereskedelmi gyakorlat tisztességtelennek minősül-e,
- mindenekelőtt azt kell vizsgálni, hogy az adott magatartás szerepel-e a feketelistában. Ha igen, s a kereskedelmi gyakorlat megfelel az Fttv. mellékletében rögzített kritériumoknak, akkor a kereskedelmi gyakorlat minden további vizsgálat nélkül tisztességtelennek minősül,
  - ha a feketelistán nem szereplő kereskedelmi gyakorlatról van szó, vizsgálni kell azt, hogy az kimeríti-e a megtévesztés vagy az agresszív törvényben megadott kritériumait,
  - csak ha a tisztességtelenség e tipikus előfordulási eseteibe nem besorolható kereskedelmi gyakorlatról van szó, kerül alkalmazásra az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése.
- 94) Figyelemmel a fenti 93. pontban megfogalmazottakra, a Versenytanács a vizsgált tájékoztatások Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében megfogalmazott tilalomnak való

megfelelősége tekintetében elsőként a törvény 6., illetve 7. §-ának rendelkezései tükrében végezte el a kereskedelmi gyakorlat értékelését.

- 95) A vizsgált tájékoztatásokban az Fttv. adott rendelkezései tükrében a vizsgált tájékoztatásokban foglalt állításokat az alábbi csoportosítás mentén végezte el a Versenytanács:
- a) azok a TIGÁZ felhívások, melyek szerint az EMFESZ szolgáltató-váltásra ösztönző ajánlatainak egyes ígéretei nem megalapozottak, így az EMFESZ által ígért 8%-os árkedvezmény nem az egész számlára, hanem csak annak bizonyos díjtételeire vonatkozik (12., 14. és 17. pontok), valamint
  - b) az EMFESZ üzletkötői megtévesztő ígéretekkel veszik rá a fogyasztókat a szolgáltató-váltásra (12., 14. és 17. pontok), továbbá
  - c) az EMFESZ szolgáltatásának bizonytalanságára figyelmeztető közvetett utalások és kérdések (10. és 12., 14. pontok), és
  - d) a szolgáltató-váltás megfontolására, illetve a váltástól való visszalépésre ösztönző felhívások (10. és 12., 14. pontok).
- 96) Mind az Fttv. 6., mind 7. §-ában meghatározott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósulásának megállapításához egyrészt azt kell értékelni, hogy a versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált magatartás alkalmas volt-e arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. A 6. § esetében az értékelés további pontja, hogy e döntés alapjául szolgáló információ megtévesztő volt-e valamilyen módon, míg a 7. § alapján az értékelés további eleme az, hogy a közreadott információ – többek között a tájékoztatási eszköz korlátainak figyelembevételével és az adott információ jelentőségére is tekintettel – hiányossága révén kialakulhatott-e a – 6. §-hoz hasonlóan – megtévesztés a mulasztás révén.
- 97) Az EMFESZ szolgáltató-váltásra ösztönző ígéreteinek valótlanságára utaló eljárás alá vonti felhívások kapcsán a Versenytanács előjáróban megjegyzi, hogy a Vj-114/2009. számú versenyfelügyeleti eljárás során hozott döntés pusztán azt állapítja meg, hogy az akkori vizsgálat által feltárt adatok alapján az EMFESZ egyes fogyasztói akár el is érthették az ígért 8%-os árkedvezményt. A kedvezmény mértékének megalapozottságát azonban valamennyi fogyasztó vonatkozásában nem állapította meg (azt tételesen nem volt szükséges értékelni), így annak megállapításához, hogy az eljárás alá vont állítása e tekintetben megtévesztő volt-e – akár az Fttv. 6. §-a, akár a 7. §-a kapcsán – jelen ügyben, további tények feltárása lett volna indokolt.
- 98) Ehhez hasonlóan, a hivatkozott Vj-114/2009. számú versenyfelügyeleti eljárásban az sem volt megállapítható, hogy az EMFESZ ügynökeinek ügyfélszerzés során tanúsított magatartása háttérben egyedi, versenyjogilag nem értékelhető, az ügynökök által tanúsított magatartás állt-e, vagy az EMFESZ versenyjogilag releváns magatartása. Ennek feltárásához további eljárási cselekmények lefolytatására, és újabb bizonyítékok beszerzésére lett volna szükség – amelynek eredményessége nem volt várható –, így a jogsértés bizonyítatlanságára figyelemmel a Versenytanács akkor az eljárás megszüntetéséről döntött.
- 99) A fentiek alapján megállapítható, hogy az árkedvezmény mértékére, valamint az EMFESZ ügynökök tevékenységére vonatkozó – azaz a 95. pont a) és b) pontjában hivatkozott – állítások megalapozottsága vonatkozásában a jelen eljárás nem tárt fel a korábbi eljáráshoz képest újabb bizonyítékokat, önmagában ugyanakkor a Vj-114/2009. számú eljárásban beszerzett bizonyítékok, illetve az ott meghozott döntés

alapján nem állapítható meg, hogy a jelen eljárásban vizsgált tájékoztatások megtéveszthették-e a fogyasztókat.

- 100) A Versenytanács megítélése szerint továbbá az EMFESZ szolgáltatásának bizonytalanságára figyelmeztető utalások, valamint a szolgáltató-váltás megfontolására, illetve a visszalépésre ösztönző – azaz a 95. pont c) és d) pontjában hivatkozott – felhívások egyrészt olyan tényezőket sorolnak fel, amelyek – a feltárt adatokra is tekintettel (lásd MEH felmérés) – a fogyasztók váltása körében lényeges körülménynek minősülhetnek, másrészt olyan szubjektív tényezőket (értékelést, véleménynyilvánítást) tartalmaznak, amelyek kapcsán nem értelmezhető a tényállítás valóságának vizsgálata. Nem merült fel ugyanakkor olyan körülmény az eljárás során, amely alapján megalapozottan lenne felvethető ezen tájékoztatási elemek körében, hogy az adott tájékoztatás valótlán tényt tartalmazna, valós tényt megtévesztésre alkalmas módon jelenítene meg, illetve jelentős tényt elhallgatna és ezáltal vezetne megtévesztésre.
- 101) Mindezek alapján a Versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg az Fttv. 6., illetve 7. §-ában foglalt magatartás megvalósulása és ezzel a 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalom megsértése, valamint az eljárás folytatásától sem várható eredmény ebben a tekintetben.
- 102) Figyelemmel a 100. pontban megfogalmazottakra, a Versenytanács ezt követően értékelte a vizsgált tájékoztatásokat az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében megfogalmazottak alapján, amelynek esetében a gyakorlat tisztességtelensége megállapításához azon körülmények együttes igazolása lett volna szükséges, hogy az eljárás alá vont a szakmai gondosság követelményével ellentétesen járt el és az állítások a fogyasztói magatartás torzítására alkalmasak voltak.
- 103) Felhívja ugyanakkor a Versenytanács a figyelmet arra, hogy önmagában az a tény, hogy egy tájékoztatás alkalmas a fogyasztók befolyásolására, nem jelenti azt, hogy az kimeríti az Fttv. 3. §-a (2) bekezdésének b) pontjában foglaltakat. A fogyasztó magatartásának torzítására való alkalmasság kapcsán ugyanis olyan körülményeket szükséges azonosítani, amelyek érzékelhetően rontják a fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre és ennek révén készítetik a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Mindebből arra lehet következtetni, hogy az Fttv. 3. §-a (2) bekezdésének b) pontjában foglalt feltétel nem kívánja a jogsértő körbe bevonni mindazon gyakorlatokat, amelyek alkalmasak a fogyasztói döntés befolyásolására, pusztán azokat, amelyek eltérítik a fogyasztót a számára egyébként – az objektív körülményekből levezethetően – ésszerű, tájékozott döntés irányától, illetve annak meghozatalától, azaz „rontja” a fogyasztó ezen lehetőségét. Erre utal a törvényben használt „torzítás” fogalom is, hiszen az adott magatartással kapcsolatban önmagában ez is az ésszerűen eljáró fogyasztó – reklámokra is tekintettel meghozott – tájékozott döntésétől tisztességtelen módon történő, eltérítő jelleget fejez ki.
- 104) Megjegyzi a Versenytanács, hogy az adott feltétel szélesebb értelemben vett értelmezése – azaz a fogyasztói döntés torzítására alkalmasság egybemosása a döntés befolyásolására alkalmassággal – valójában minden reklámot bevonna a 3. § (2) bekezdés b) pontjában megfogalmazott körbe, hiszen a reklámok célja szerinti értelmezése kapcsán elvileg minden reklám azt szolgálja, hogy befolyásolja a fogyasztói döntést. Ebben az esetben ugyanakkor szükségtelenné is válna az a

kritérium, hiszen így a jogszerű magatartást a jogsértő magatartástól pusztán a 3. § (2) bekezdés a) pontja választaná el.

- 105) A vizsgálat során beszerzett bizonyítékok arra utalnak, hogy az eljárás alá vont figyelemfelhívása a szolgáltató-váltással kapcsolatban – ehhez kötődően az előleghszámlák kiküldése is – alkalmas lehetett a fogyasztók döntésének befolyásolására és ezen belül a vizsgált tájékoztatások akár önmagukban is szerepet játszhattak a fogyasztói döntés befolyásolásában. Mindez önmagában azonban – ahogy arra a fentiekben a Versenytanács rámutatott – még nem elégítheti ki az Fttv. 3. §-a (2) bekezdésének b) pontjában megfogalmazott feltételt.
- 106) Nem tárt fel ugyanakkor a vizsgálat olyan bizonyítékot, amely a torzítás bekövetkeztét igazolná, azt mutatná ki, hogy a vizsgált tájékoztatás érzékelhetően rontotta a fogyasztók lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott döntésre. A feltárt bizonyítékok épp arra utalnak, hogy a vizsgált tájékoztatásokban kiemelt körülmények – megtakarítási lehetőség, támogatási lehetőség, a szolgáltatóval való kapcsolattartás lehetősége (beleértve az ügyfélszolgálati kapcsolatot), a szolgáltatás biztonsága – mindegyike releváns a fogyasztó döntése tekintetében. Nem azonosítható a feltárt bizonyítékok alapján, hogy az eljárás alá vont akár szükségtelen információk lényegesként való feltüntetése révén lett volna képes megzavarni az ésszerűen eljáró fogyasztót, így rontva lehetőségét a tájékozott döntésre.
- 107) Mindez a bizonyítási hiányosság már önmagában azzal a következménnyel jár, hogy a törvénysértés az Fttv. 3. §-a (2) bekezdésével összefüggésben sem megállapítható, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény, így az eljárást a Tpv. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontjára tekintettel ebben a körben is meg kellett, hogy szüntesse a Versenytanács.
- 108) Megjegyzi ugyanakkor a Versenytanács, hogy a feltárt bizonyítékok alapján nem győződött meg arról sem, hogy az eljárás alá vont a szakmai gondosság követelményébe ütközően járt volna el. A vizsgált tájékoztatások egy oldalról ugyanis valóban igen célzottan foglalták össze azon körülményeket, amelyek a szolgáltató-váltás kapcsán megfontolandóak, ráadásul mindezt olyan formában, amely igyekszik az eljárás alá vontnál maradás előnyeit kiemelni és azon körülményeket felsorolni, amelyek a váltás ellen szólnak. Rámutat a Versenytanács, hogy az ilyen tájékoztatás – akár kimeríti a (jogszerű!) összehasonlító reklám fogalmát, akár nem – még önmagában nem válik a szakmai gondosság követelményével ellentétessé.
- 109) Nem teszi a Versenytanács megítélése szerint a szakmai gondosság követelményével ellentétessé a vizsgált tájékoztatásokat az a körülmény sem, hogy az eljárás alá vont a figyelemfelhívó gyakorlatát olyan időszakban (ti. télen) valósította meg, amikor az előleghszámlák összege más hónapokhoz képest magasabb lehet, így képezve esetlegesen egyfajta korlátot a szolgáltató-váltás előtt.
- 110) A piaci versenyben ugyanis önmagában nem kifogásolható, ha egy vállalkozás törekszik a fogyasztói magatartások – ezen belül a fogyasztó váltási szándékának – befolyásolására, feltéve, ha ez a befolyásolása tisztességes módon történik.
- 111) Megjegyzi továbbá a Versenytanács, hogy a szakmai gondosság követelményének körében valóban szükséges lehetett a lakossági földgáz-szolgáltatásban végbemenő 2009-es jogszabályváltozások, így a közüzemi szolgáltatásról az egyetemes

szolgáltatásra váltás, valamint a szabadpiaci szolgáltatók megjelenésével járó piacnyitás különlegességeinek a vizsgálata is. A piacnyitással kapcsolatos jellemző körülmények közül kiemelhető – hasonlóan más hálózatos iparágak esetében megfigyelhető piacnyitáshoz –, hogy ekkor a hagyományosan beágyazott korábbi közüzemi szolgáltatók (ún. inkumbens szolgáltatók) az új belépőkhöz képest előnyben vannak a fogyasztókért folytatott versenyben, a „játéktér feljük lejt”. Éppen ezért a piacnyitás, illetve a szolgáltató-váltás jellemzően szabályozott keretek között végbemenő folyamat, ahol az adott ágazatra, illetve az ágazatban végbemenő folyamatra speciális magatartási szabályok érvényesülnek – illetve érvényesülhetnek adott, akár az egyenlő játéktér megvalósulásának szükségessége okán meghozott jogalkotói döntés esetén. Mindez nem jelenti (nem jelentheti) ugyanakkor azt, hogy adott inkumbens szolgáltatók ne lennének jogosultak a szolgáltató-váltás során kialakult versenyben részt venni a vonatkozó jogszabályok – beleértve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló rendelkezéseket – betartása mellett, s ennek során egyúttal ne lenne kötelességük a tisztességes versenynek megfelelő magatartás tanúsítása. A Versenytanács megítélése szerint nem pótolhatja tehát a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló jogszabály alkalmazása az esetlegesen meghozandó – fent körülírt – jogalkotó döntéseket.

- 112) Figyelemmel a fentiekre, a Versenytanács
- a 10. pontban ismertetett tájékoztatási gyakorlatának a Grt. hivatkozott rendelkezései szerinti vizsgálata kapcsán nem látta igazoltnak, hogy a törvényben előírt eljárás indítási feltételek fennállnának, tekintettel arra, hogy azok még valószínűsíthetően sem sérthetik a törvényt a GVH hatáskörébe tartozóan, míg
  - az eljárás alá vont 12., 14. és 17. pontban ismertetett tájékoztatási gyakorlata kapcsán nem látta bizonyítottnak, hogy a vizsgált magatartás Grt. hivatkozott rendelkezéseibe, a teljes tájékoztatási gyakorlata kapcsán pedig nem látta bizonyítottnak, hogy az Fttv. hivatkozott rendelkezéseibe ütközne és arra a következtetésre jutott, hogy az eljárás folytatásától sem várható eredmény,
- ezért a Versenytanács a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének e) pontjában, valamint a Tpv. 72. § (1) bekezdés a) pontjában biztosított jogával élve döntött a rendelkező rész szerint.

## VI. Egyéb kérdések

- 113) Megjegyzi a Versenytanács, hogy az eljárás Tpv. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja szerinti, végzéssel történő megszüntetése – figyelemmel a Tpv. 88/B. § (6) bekezdésének utolsó mondatára is – nem érinti az esetleges érdekelt félnek azon jogát, hogy az Fttv. 15. §-a (1) bekezdése szerint a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségére vagy egyéb jogcímre alapított esetleges polgári jogi igényét közvetlenül a bíróság előtt érvényesítse.
- 114) A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 82. §-a biztosítja.
- 115) A GVH hatásköre a Grt. 24. §-ának (3) bekezdésén, valamint az Fttv. 10. §-ának (3) és (5) bekezdésén, illetékessége a Tpv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik egyrészt az összehasonlító reklám Grt. 13. § (2) bekezdésében rögzített követelmények vizsgálatára, másrészt a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése

miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

Budapest, 2010. október 13.

Dr. Szántó Tibor s.k.  
előadó versenytanács tag

Dr. Miskolczi Bodnár Péter s.k.  
versenytanács tag

Dr. Zavodnyik József s.k.  
versenytanács tag