



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/124/2014.

Iktatószám: Vj/124-13/2014.

Nyilvános változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Dr. P. Zs. jogtanácsos által képviselt **TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt.** (4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi u. 184.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt lefolytatott Vj/108/2012. számú versenyfelügyeleti eljárásban előírt kötelezettségek ellenőrzése érdekében elrendelt utóvizsgálatban meghozta az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács az utóvizsgálatot megszünteti.

E végzés ellen jogorvoslatnak helye nincs.

INDOKOLÁS

I.

Az előzmények

1. A Gazdasági Versenyhivatal a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt. (a továbbiakban: TIGÁZ vagy eljárás alá vont) vállalkozás ellen a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt lefolytatott Vj/108/2012. számú versenyfelügyeleti eljárásban¹ hozott döntésében meghatározott kötelezettségek teljesülésének ellenőrzése céljából 2014. december 19-én utóvizsgálatot rendelt el.
2. Az utóvizsgálat elrendelésére azért került sor, mert a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) – a Vj/108/2012. számú versenyfelügyeleti eljárás indításakor hatályos – 76. § (2) bekezdése alapján a vizsgáló utóvizsgálatot tart a Tpv. 75. § szerinti végzésben meghatározott kötelezettség teljesítésének ellenőrzése érdekében.

¹ A versenyfelügyeleti eljárás megindításának napja 2012. december 21.

3. Az utóvizsgálat kiterjed a TIGÁZ által vállalt, a Vj/108-56/2012. számú végzésben kötelezővé tett kötelezettségek teljesítésének ellenőrzésére. Az eljáró versenytanács 2013. október 16-án kelt Vj/108-56/2012. számú végzésével – a versenyfelügyeleti eljárás egyidejű megszüntetése mellett – az eljárás alá vont által vállalt alábbi kötelezettségek teljesítését rendelte el.

A) *„Az eljárás alá vont vállalja, hogy a továbbiakban is gondoskodik arról, hogy az eljárás alá vontnál hatályban maradjon a – 2012. július 26-án a 20/2012. számú igazgatósági határozattal bevezetett – Management System Guideline elnevezésű dokumentum, amely többek között a tisztességes kereskedelmi gyakorlatra és kommunikációra, illetve a megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatok elkerülésére vonatkozó szabályokat, valamint az alapelveket rögzíti.*

B) *Az eljárás alá vont vállalja, hogy az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő fogyasztókkal kapcsolatba kerülő telefonos és személyes ügyfélszolgálati munkavállalóit, valamint az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók közvetlen felkeresésével és tájékoztatásával újonnan megbízott ügynököket a munkaviszony, illetve a megbízási jogviszony kezdetétől számított három hónapon belül, a jelen végzés kézhezvételekor már munkaviszonyban álló munkavállalóit, illetve az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók közvetlen felkeresésével és tájékoztatásával kapcsolatos megbízást már teljesítő ügynököket 2013. december 31-ig a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény és az egyéb, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen, jellemzően megtévesztésre alkalmas kereskedelmi gyakorlatok elleni védelmet szolgálni hivatott rendelkezéseket tartalmazó jogszabályok (így különösen a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény) tartalmáról és a kapcsolódó jogalkalmazói gyakorlatról oktatásban részesíti és az oktatásban részt vettek az oktatáson elhangzottakról vizsgáztatja.*

Az eljárás alá vont vállalja továbbá, hogy 2013. december 31-ig igazolja a Gazdasági Versenyhivatalnak a végzés kézhezvételekor már munkaviszonyban álló munkavállalói, illetve az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók közvetlen felkeresésével és tájékoztatásával kapcsolatos megbízást már teljesítő ügynökök oktatásának és vizsgáztatásának megtörténtét, illetőleg az e körbe nem tartozó személyek jövőbeni oktatását és vizsgáztatását biztosító intézkedések meghozatalát.

C) *Az eljárás alá vont vállalja, hogy a jelen végzés kézhezvételétől számított 30 napon belül megfelelő társasági szabályozási eszközzel bevezeti és hatályban tartja azon Magyarországra adaptált rendelkezéseket, amelyek az eljárás alá vont anyavállalatánál, az Eni S.p.A.-nál vannak hatályban az ügynökökkel kötendő szerződéses feltételekkel kapcsolatban.*

Az eljárás alá vont vállalja továbbá, hogy a vonatkozó társasági szabályozási eszközt a jelen végzés kézhezvételétől számított 30 napon belül benyújtja a Gazdasági Versenyhivatal részére.

D) *Az eljárás alá vont vállalja, hogy a jelen végzés kézhezvételétől számított 30 napon belül a földgáz egyetemes szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igénybejelentésre szolgáló dokumentum, illetve a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt. részére – az egyetemes szolgáltatásban történő földgázellátás érdekében a kereskedőváltás során – a fogyasztó képviseletében történő eljárást lehetővé tevő*

meghatalmazás fogyasztó általi aláírását megelőzően az egyetemes szolgáltatási körben szolgáltatót váltani és ennek keretében a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt.-vel szerződni kívánó fogyasztó rendelkezésére bocsátja

- *azt az írásbeli tájékoztatót, amely információt nyújt a fogyasztó részére a szolgáltató-váltás folyamatáról, az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony lényeges elemeiről, továbbá azon elérhetőségekről, amelyeken a fogyasztó bármilyen kérdése esetén tájékozódhat a szolgáltató-váltás folyamatáról, illetve az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyról,*
- *az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó – aktuálisan hatályos – szerződési feltételeket.*

Az eljárás alá vont vállalja továbbá, hogy 2013. december 31-ig igazolja a Gazdasági Versenyhivatalnak, hogy a fogyasztók írásbeli tájékoztatásának megvalósulásához, illetőleg az e megvalósulás ellenőrzéséhez szükséges intézkedéseket meghozta.

E) Az eljárás alá vont vállalja, hogy a jelen végzés kézhezvételétől számított 30 napon belüli időponttól kezdődően a szolgáltató-váltás lebonyolítása érdekében akkor jár el az egyetemes szolgáltatási körben szolgáltatót váltani és ennek keretében a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt.-vel szerződni kívánó fogyasztó szolgáltatójánál, valamint a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt. részére – az egyetemes szolgáltatásban történő földgázellátás érdekében a kereskedőváltás során a fogyasztó képviselőjében történő eljárást lehetővé tevő, a fogyasztó által – adott meghatalmazás akkor lép hatályba, ha az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződést a fogyasztó a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt.-vel írásban megkötötte.

Az eljárás alá vont vállalja, hogy 2013. december 31-ig igazolja a Gazdasági Versenyhivatalnak, hogy fentiek megvalósulásához szükséges intézkedéseket meghozta.

Az eljárás alá vont vállalja, hogy a jelen végzés kézhezvételétől számított 30 napon belül kérelmezi a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyását az általa alkalmazott egyetemes szolgáltatási szerződési feltételek oly módon történő módosítása érdekében, hogy az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés hatálybalépésének feltételeként a korábbi szolgáltatóval kötött szerződés megszűnése, a hatálybalépés időpontjaként a korábbi szerződés megszűnésének időpontja kerüljön meghatározásra.

Az eljárás alá vont vállalja továbbá, hogy 2013. december 31-ig igazolja a Gazdasági Versenyhivatalnak, hogy az általa alkalmazott egyetemes szolgáltatási szerződési feltételek módosítása érdekében a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz benyújtotta kérelmét, valamint hogy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal kérelem tárgyában hozott döntését 5 munkanapon belül megküldi a Gazdasági Versenyhivatalnak.”

4. A Gazdasági Versenyhivatal Vj/108-56/2012. számú végzését – a tértivevények tanúsága szerint – az eljárás alá vont vállalkozás jogtanácsosa 2013. október 22-én, az eljárás alá vont jogi képviselője 2013. október 25-én vette át. A Vj/108-56/2012. számú végzés kézhezvételétől számított 30. nap 2013. november 21. volt.

II.

Az utóvizsgálat során feltárt tényállás

A Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének A) pontjában foglalt vállalás

5. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint² a „Kereskedelmi gyakorlat és reklám kódex” elnevezésű dokumentum vezeti be a 2012. július 26-án 20/2012. számú igazgatósági határozatban foglalt Management System Guideline-t, melyet a TIGÁZ belső szabályrendszerébe illeszkedő 0101_20_U számú utasítás tartalmaz.
6. Az eljárás alá vont 2013. november 15-én kelt beadványban csatolta a Management System Guideline elnevezésű dokumentum rendelkezéseit implementáló „Kereskedelmi gyakorlat és reklám kódex” elnevezésű magyar nyelvű dokumentumot (a továbbiakban: Dokumentum) és annak kivonatát.³
7. A Dokumentum kiadásának és hatálybalépésének időpontja 2013. november 11. A Dokumentum I. pontja szerint a korábban hatályban lévő dokumentum tartalma annyival módosult, hogy a Gazdasági Versenyhivatal Vj/108-56/2012. számú végzésének B) és C) pontjai kapcsán egyrészt az ügynökök képzésével, másrészt az Eni S.p.A. szabályozásait alapul véve az ügynökök, ügynökségek kiválasztásával, kezelésével, ellenőrzésével kapcsolatos szabályozási elemek beépítése, ügynöki szerződésminta (szerződési feltételek) beillesztése megtörtént.
8. Az eljárás alá vont 2014. december 12-én kelt nyilatkozatában megerősítette, hogy a 2013. november 15-én kelt beadványban rögzítettekhez képest a kötelezettségvállalás teljesülése kapcsán változás nem történt.⁴

A Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének B) pontjában foglalt vállalás

9. Az eljárás alá vont nyilatkozatában kifejtette, hogy a Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének B) pontjában foglalt vállalásnak az alábbiak szerint tesz eleget.⁵
10. Az eljárás alá vont saját munkavállalói, valamint esetlegesen igénybevételre kerülő, értékesítést, vagy promóciót végző ügynökök képzésének rugalmas megvalósítása érdekében egy e-training rendszerben működő „oktatási anyagot” és vizsgáztatási rendszert dolgozott ki a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) és az egyéb, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen, jellemzően megtévesztésre alkalmas kereskedelmi gyakorlatok elleni védelmet szolgálni hivatott rendelkezéseket tartalmazó jogszabályok tartalmáról és a kapcsolódó jogalkalmazói gyakorlatról.
11. Az eljárás alá vont előadta, hogy az oktatást és a vizsgáztatást elsősorban a TIGÁZ csoport által alkalmazott ún. távoktatási rendszerben (e-learning formájában) kívánják megvalósítani, azonban amennyiben valamely technikai körülmény, vagy munkaszervezési indok az oktatás és a vizsgáztatás elektronikus úton történő megszervezését akadályozza, abban az esetben sor kerülhet az oktatás személyes megtartására és nyomtatott teszt jellegű számonkérésére.

² Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat A) pontja

³ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat IV. és IV/A mellékletei

⁴ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat 1. oldalának A) pontja

⁵ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat 2. és 3. oldalainak B) pontja

12. A jelenleg érintett munkavállalók képzése vonatkozásában eljárás alá vont csatolta az „Ügyfélkapcsolat, ügyfélszolgálati tevékenység” elnevezésű dokumentum 2013. november 11. napján hatályos változatát, az alábbi kiemeléssel:⁶
- [...] ⁷
13. Az eljárás alá vont a jelenleg érintett munkavállalók képzése vonatkozásában előadta továbbá, ⁸ hogy 2013. november 5-én kezdte meg a „CC oktatási és vizsga anyag 2013” elnevezésű tréning és vizsgaanyag igénybevételeivel a vizsgáztatást.
14. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2013. december 11-én mindazon alkalmazottai, akik az egyetemes szolgáltatást igénybevevő fogyasztókkal jelenleg kapcsolatba kerülő telefonos és személyes ügyfélszolgálati munkavállalói, továbbá azon munkatársai részére, akik a fenti fogyasztói körrel írásbeli kommunikációt folytatnak oktatása és vizsgáztatása megtörtént.
15. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy azon munkavállalóitól, akik a tréning időszaka alatt betegállományba kerültek és nem tértek vissza a munkába a nyilatkozattétel időpontjáig, vagy olyan munkakörbe kerültek áthelyezésre, ahol nem kerülnek kapcsolatba telefonon és személyesen az egyetemes szolgáltatást igénybevevő fogyasztókkal, illetve munkaviszonyuk megszűnt, nem volt elvárható a vizsga letétele. Ezen munkavállalókra az egyetemes szolgáltatást igénybevevő fogyasztókkal jövőben kapcsolatba kerülő telefonos vagy személyes ügyfélszolgálati munkavállalóira vonatkozó szabályok alkalmazandók a munkába való visszatérésük időpontjával.
16. A későbbiekben érintetté váló munkavállalók képzése vonatkozásában eljárás alá vont csatolta a „Bevezető képzések, képzések a munkahely vagy a munkakör megváltozás esetén” elnevezésű dokumentum 2013. november 11. napján hatályos változatát, az alábbi kiemeléssel:⁹
- [...]
17. A jelenleg érintett ügynökök képzése kapcsán eljárás alá vont előadta, hogy nem alkalmaz egyetemes szolgáltatást igénybevevő fogyasztók közvetlen felkeresésével és tájékoztatásával kapcsolatos megbízást teljesítő ügynököket, így oktatási kötelezettsége e vonatkozásban nem merült fel.¹⁰
18. A későbbiekben érintetté váló ügynökök képzése kapcsán előadta, hogy gondoskodott szabályozásainak olyan vonatkozású módosításáról is, amellyel előírásra kerül, hogy a TIGÁZ földgáz-kereskedelmi termékét, vagy földgáz egyetemes szolgáltatását, illetőleg esetlegesen ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatását igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó felhasználók közvetlen felkeresésével és tájékoztatásával újonnan megbízott ügynököket a megbízási jogviszony kezdetétől számított három hónapon belül a munkavállalók számára készített és előírt oktatási anyag képzésében részesíti és a résztvevőket vizsgáztatja.

⁶ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat I. és I./A számú mellékletei

⁷ Az eljárás alá vont üzleti titka a Vj/124-4/2014. számú végzés alapján

⁸ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat B) pontja és melléklete

⁹ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat II. és II./A számú mellékletei

¹⁰ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat B) pontja és melléklete, Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat B) pontja

19. Az erre vonatkozó előírások a 0602_02_ZF számú, „Kisfogyasztók és egyetemes szolgáltató tevékenység” elnevezésű folyamatleírás 5.2. pontjában, illetve a 0101_20_U számú, „Kereskedelmi gyakorlat és reklám kódex” elnevezésű folyamatleírás 6.2.5. pontjában kerültek elhelyezésre,¹¹ mely szerint

[...]

20. A Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének B) pontjában foglalt vállalás teljesítésének igazolására előírt határidő 2013. december 31. volt. Az eljárás alá vont a vállalás teljesítését

- a 2013. november 15-én kelt és a Gazdasági Versenyhivatal által Vj/108-57/2012. ügyiratszámmon 2013. november 21-én iktatott, valamint
- a 2013. december 12-én kelt és a Gazdasági Versenyhivatal által Vj/108-58/2012. ügyiratszámmon 2013. december 18-án iktatott

beadványaival igazolta.

A Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének C) pontjában foglalt vállalás

21. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint¹² a „Kereskedelmi gyakorlat és reklám kódex” elnevezésű folyamatleírás M-01 számú melléklete „*Utasítás az ügynöki hálózat kialakításához, kezeléséhez és ellenőrzéséhez*” (a továbbiakban: Utasítás)¹³ cím alatt újonnan került kiadásra és az ENI S.p.A. 7. számú körlevele alapján készült.

22. A „Kereskedelmi gyakorlat és reklám kódex” szerint:

[...]

23. A Gazdasági Versenyhivatal Vj/108-56/2012. számú végzését – a tértivevények tanúsága szerint – az eljárás alá vont vállalkozás jogtanácsosa 2013. október 22-én, az eljárás alá vont jogi képviselője 2013. október 25-én vette át. A Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének C) pontjában foglalt vállalás igazolására előírt (a végzés kézhezvételét követő 30 napon belüli) határidőt az eljárás alá vont megtartotta, tekintettel arra, hogy a vállalás teljesítését 2013. november 15-én kelt, a Gazdasági Versenyhivatal által 2013. november 21-én Vj/108-57/2012. számon iktatott adatszolgáltatásával igazolta.

A Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének D) pontjában foglalt vállalás

24. Az eljárás alá vont adatszolgáltatása szerint¹⁴ kidolgozta és szabályozási rendszerébe illesztette azt az **írásbeli tájékoztatót**, amely információt nyújt a fogyasztók részére a szolgáltató-váltás folyamatáról, az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony lényeges elemeiről, illetve azon elérhetőségekről, amelyeken a fogyasztó tájékozódhat a szolgáltató-váltás folyamatáról és az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyról.

25. Az eljárás alá vont adatszolgáltatása szerint¹⁵ az írásbeli tájékoztatót és az aktuálisan hatályos **szerződési feltételeket** mindazon fogyasztó előzetesen megkapja, aki a TIGÁZ egyetemes szolgáltatásnak igénybevételére vonatkozó igénybejelentést kíván tenni,

¹¹ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat III. és III./A számú mellékletei

¹² Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat c) pontja tartalmazza.

¹³ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat IV. és V. mellékletei

¹⁴ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat d) pontja

¹⁵ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat d) pontja

illetve meghatalmazást kíván adni a TIGÁZ-nak a szolgáltató-váltáshoz szükséges intézkedések megtételére.

26. A tájékoztatási folyamatot a 1803_01_F számú, „*Ügyfélkapcsolat, ügyfélszolgálati tevékenység elnevezésű folyamatleírás*”¹⁶ (a továbbiakban: Folyamatleírás) 5.1.5.4 alpontja igazol:

[...]

27. A kereskedőváltás folyamatának ábráját a Folyamatleírás M-05 számú melléklete tartalmazza:

[...]

28. Az írásbeli tájékoztató online is elérhető az eljárás alá vont honlapján, a <https://www.tigaz.hu/lakossagi-ugyfelek/csatlakozas/kereskedovaltas>¹⁷ címen, „*Tájékoztató egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók részére*” elnevezéssel. Az írásbeli tájékoztató TIGÁZ által vezetett nyilvántartási száma 1803_01_F_C_2013_M-08.

29. Az írásbeli tájékoztató három részből áll, az egyes részek információt nyújtanak a fogyasztók részére

- a szolgáltató-váltás folyamatáról,
- az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony lényeges elemeiről,
- azon elérhetőségekről, amelyeken a fogyasztó tájékozódhat a szolgáltató-váltás folyamatáról és az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyról.

30. Az utóbbi körben az írásbeli tájékoztató tartalmazza egyrészt a személyes ügyfélszolgálatok (állandó ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati fiókirodák) elérhetőségi- és nyitvatartási adatait, továbbá az írásbeli kapcsolat-felvételi lehetőségeket és a telefonos elérhetőségeket.

31. A Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének D) pontjában foglalt vállalás igazolására előírt határidő (2013. december 31.) megtartását az eljárás alá vont 2013. november 15-én kelt, a Gazdasági Versenyhivatal által 2013. november 21-én Vj/108-57/2012. számon iktatott adatszolgáltatásával igazolta.

A Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének E) pontjában foglalt vállalás

32. Az eljárás alá vont adatszolgáltatása szerint¹⁸ az általa alkalmazott „*Ügyfélkapcsolat, ügyfélszolgálati tevékenység*” elnevezésű folyamatleírás az alábbi rendelkezést tartalmazza:¹⁹

[...]

¹⁶ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat I. (23. oldal) és VIII. számú mellékletei

¹⁷ <https://www.tigaz.hu/lakossagi-ugyfelek/dokumentumok/uj-ugyfelekreszere/Tajekoztato%20egyetemes%20szolgáltatásra%20jogosult%20felhasználók%20részére.pdf>. A tájékoztató kiegészül az oldalról elérhető <https://www.tigaz.hu/lakossagi-ugyfelek/dokumentumok/uj-ugyfelek-reszere/T%C3%A1j%C3%A9koztató%C3%B3%20egyetemes%20szolg%C3%A1ltat%C3%A1sra%20jogosult%20felhaszn%C3%A1lók%C3%B3k%20r%C3%A9sz%C3%A9re.pdf> információkkal, melyet a Vj/124-4/2014. számú ügyirat tartalmaz.

¹⁸ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat E) pontja

¹⁹ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat I. és VII. számú mellékletei

33. Az eljárás alá vont honlapján, a <https://www.tigaz.hu/lakossagi-ugyfelek/csatlakozas/kereskedovaltas>²⁰ elérhetőségen is megtalálható a meghatalmazás²² módosított verziója.
34. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint²³ 2013. november 25-i keltezéssel előkészítette a földgáz egyetemes szolgáltatási üzletszabályzatának (a továbbiakban: Üzletszabályzat) módosítását a szolgáltató-váltás érdekében kiállításra kerülő meghatalmazás hatályba lépésével kapcsolatosan, mely egyéb részeiben változatlan maradt. A módosítás értelmében a TIGÁZ-zal megkötésre kerülő egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés
- hatálybalépésének feltételeként a korábbi szolgáltatóval kötött szerződés megszűnése,
 - hatálybalépésének időpontjaként a korábbi szerződés megszűnésének időpontja kerül meghatározásra.
35. Az eljárás alá vont kidolgozta továbbá az egyetemes szolgáltatási szerződés három új mintáját is
- a gázmérővel nem rendelkező átalánydíjas egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági fogyasztók részére,
 - a 20 m³/h alatti gázmérő névleges összteljesítménnyel rendelkező alapidíjas, egyetemes szolgáltatásra nem jogosult lakossági fogyasztók részére,
 - a 20 m³/h-nál kisebb mérő névleges összteljesítménnyel rendelkező alapidíjas, egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági fogyasztók részére.
36. A szerződésminták az Üzletszabályzat 4. számú mellékletét képezik.²⁴
37. Az Üzletszabályzat tervezetét és a módosítás jóváhagyására vonatkozó kérelmét az eljárás alá vont – a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseire is figyelemmel – 2013. november 14-én postai úton megküldte meg a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: MEKH) részére.²⁵
38. Az eljárás alá vont 2013. november 15-én kelt beadványában (a Gazdasági Versenyhivatal által 2013. november 21-én Vj/108-57/2012. számon iktatott, és a Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyiratban) még 2013. december 31. előtt igazolta, hogy a végzés kézhezvételétől számított 30 napon belül kérelmezte az MEKH-nál az egyetemes szolgáltatási szerződési feltételek módosításának jóváhagyását.

²⁰ A tájékoztató kiegészül az oldalról elérhető <https://www.tigaz.hu/lakossagi-ugyfelek/dokumentumok/uj-ugyfelek-reszere/T%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3%20egyetemes%20szolg%C3%A1ltat%C3%A1sra%20jogosult%20felhaszn%C3%A1l%C3%B3k%20r%C3%A9sz%C3%A9re.pdf> információkkal, melyet a Vj/124-4/2014. számú ügyirat tartalmaz.

²¹ A tájékoztató kiegészül az oldalról elérhető <https://www.tigaz.hu/lakossagi-ugyfelek/dokumentumok/uj-ugyfelek-reszere/T%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3%20egyetemes%20szolg%C3%A1ltat%C3%A1sra%20jogosult%20felhaszn%C3%A1l%C3%B3k%20r%C3%A9sz%C3%A9re.pdf> információkkal, melyet a Vj/124-4/2014. számú ügyirat tartalmaz.

²² <https://www.tigaz.hu/lakossagi-ugyfelek/dokumentumok/uj-ugyfelek-reszere/Ig%C3%A9nybejelent%C3%A9s%20%C3%A9s%20Meghatalmaz%C3%A1s%20keresked%C5%91v%C3%A1lt%C3%A1shoz%20-%20lakoss%C3%A1gi.pdf>

²³ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat E) pontja

²⁴ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat VIII. számú melléklete

²⁵ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat IX. számú melléklete

39. A MEKH 2013. december 17-én kézbesített megkeresésével 30 napos határidővel nyilatkozattételre hívta fel az eljárás alá vontat az Egyetemes szolgáltatási Üzletszabályzat módosításának jóváhagyására vonatkozó kérelemmel összefüggésben, melyre a TIGÁZ 2014. január 14-i keltezzel válasziratot küldött.
40. Az eljárás alá vont 2014. január 30-án vette kézhez a MEKH 840/2014. számú határozatát, mely a TIGÁZ Egyetemes szolgáltatási Üzletszabályzatában eszközölt módosítások jóváhagyásáról rendelkezik.²⁶ A jóváhagyásról, illetve a jóváhagyott Üzletszabályzatról (2014. február 19-i kézhezvétel) is 5 napon belül (2014. február 5-én, illetve 20-án) tájékoztatta az eljárás alá vont a Gazdasági Versenyhivatalt.
41. Az Egyetemes szolgáltatási Üzletszabályzat online is elérhető a fogyasztók számára a <https://www.tigaz.hu/dokumentumok/uzletszabalyzatok/egyetemes-szolgaltatoi-uzletszabalyzat/hatalyos-egyetemes-szolgaltatasi-uzletszabalyzat> címen.

III.

Jogi háttér

42. Tekintettel arra, hogy a jelen ügyet megalapozó versenyfelügyeleti eljárás 2012-ben indult és az abban vizsgált magatartás is 2012. évi, a jelen utóvizsgálati versenyfelügyeleti eljárásban is a Tptv. és az Fttv. 2014. július 1. előtt hatályos rendelkezései az irányadóak.
43. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tptv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
44. A Tptv. 75. §-ának (1) bekezdése értelmében, ha hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza a törvény, illetve az EK-Szerződés 81-82. cikkének rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná. A végzés ellen külön jogorvoslatnak van helye (82. §).
45. A Tptv. 75. §-ának (2) bekezdése alapján az (1) bekezdés szerinti végzés meghozatala nem zárja ki azt, hogy az ügyben – a körülmények lényeges változása miatt, illetve akkor, ha a végzés a döntés meghozatala szempontjából fontos tény félrevezető közlésén alapult – újabb versenyfelügyeleti eljárás kerüljön megindításra. Az újabb versenyfelügyeleti eljárás során rendelkezni kell a korábban az (1) bekezdés alapján hozott végzésről.
46. Az Fttv. 27. §-ának (3) bekezdése rögzíti, hogy a Tptv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás alkalmazásának akkor is helye lehet, ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott. Ilyen esetben a magatartás megismétlésétől való tartózkodásra lehet kötelezettséget vállalni.
47. A Tptv. 76. §-a (1) bekezdésének a) pontja alapján a vizsgáló utóvizsgálatot tart a 75. § szerinti végzésben meghatározott kötelezettség teljesítésének ellenőrzése érdekében. A

²⁶ Vj/124-2/2014. számú irattal átemelt ügyirat melléklete

- (4) bekezdés a) pontja rögzíti, hogy az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentése alapján az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben, ha az ügyfél a kötelezettséget nem teljesítette, végzéssel bírságot (78. §) szab ki, kivéve, ha a körülmények változására tekintettel a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt; ilyen esetben, továbbá akkor, ha az ügyfél a kötelezettséget teljesítette, az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti.
48. A Tpvt. 76. §-ának (3) bekezdése értelmében az utóvizsgálatra a versenyfelügyeleti eljárásra vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.
49. A Tpvt. 44. §-ának (1) bekezdése szerint a versenyfelügyeleti eljárásra – a törvényben meghatározott szűk körű kivételtől eltekintve – a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
50. A Tpvt. 82. §-ának (1) bekezdése szerint az eljáró versenytanácsnak a versenyfelügyeleti eljárás során hozott végzése ellen külön jogorvoslatnak csak akkor van helye, ha azt a Ket. vagy a Tpvt. megengedi.

IV.

A jogi értékelés

51. Az eljáró versenytanács egyrészt azt értékelte, hogy az eljárás alá vont (ha releváns, akkor időben) teljesítette-e vállalásait, másrészt azt, hogy a teljesítéseket megfelelően és időben igazolta-e.
52. Az eljáró versenytanács elődlegetesen megállapítja, hogy az eljárás alá vont még az utóvizsgálati versenyfelügyeleti eljárás megindítása előtt önként nyújtotta be az egyes vállalások igazolásait. A jelen végzés 20., 23., 31., 34., 38. és 40. pontjaiban rögzítettek értelmében az eljárás alá vont minden egyes igazolási kötelezettségének határidőben tett eleget.
53. Az egyes vállalások teljesítése kapcsán továbbá az alábbiak állapíthatók meg:

A) pont

54. A csatolt dokumentumokból megállapítható, hogy az eljárás alá vont a Management System Guideline tartalmi elemeit megtartotta, a Vj/108-56/2012. számú végzés A) pontjában foglalt vállalás teljesítése érdekében azt kiegészítette a Magyarországon megvalósuló kereskedelmi gyakorlatokra irányadó jogszabályok rendelkezéseivel.
55. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont a Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének A) pontjában foglalt vállalást teljesítette.

B) pont

56. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont a teljesítést megfelelően igazolta
- a) a Gazdasági Versenyhivatal rendelkezésére bocsátott dokumentumokkal és azok kivonataival,

- b) valamint a „CC oktatási és vizsgaanyag 2013” vizsga tananyagának 2013. november 5. és 2013. december 2. közötti időszakban sikeres vizsgát tett munkavállalói nevének és munkakörének adatait tartalmazó kivonattal.

57. Az eljáró versenytanács továbbá az eljárás alá vont adatszolgáltatása és nyilatkozata alapján megállapítja, hogy az eljárás alá vont a Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének B) pontjában foglalt vállalást határidőben (2013. december 31-ig) teljesítette.

C) pont

58. Az eljárás alá vont a teljesítést megfelelően igazolta a „Kereskedelmi gyakorlat és reklám kódex” elnevezésű dokumentummal, illetve az „Utasítás az ügynöki hálózat kialakításához, kezeléséhez és ellenőrzéséhez” elnevezésű utasítás bizonyítékként történő rendelkezésre bocsátásával.

59. Az eljárás alá vont adatszolgáltatása és nyilatkozata alapján megállapítható továbbá, hogy az eljárás alá vont a Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének C) pontjában foglalt vállalást határidőben (a Vj/108-56/2012. számú végzés kézhezvételét követő 30 napon belül) teljesítette.

D) pont

60. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a teljesítést megfelelően igazolta az írásbeli tájékoztató, a Folyamatleírás, a „Kereskedelmi gyakorlat és reklám kódex” elnevezésű dokumentummal, illetve az „Utasítás az ügynöki hálózat kialakításához, kezeléséhez és ellenőrzéséhez” elnevezésű utasítás rendelkezésre bocsátásával.

61. A dokumentumok alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont az írásbeli tájékoztató tartalmának meghatározása során figyelembe vette a Vj/108-56/2012. számú végzésben megfogalmazott elvárásokat, miszerint az abban foglaltakkal megfelelő információt nyújt a fogyasztó részére a szolgáltató-váltás folyamatáról, az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony lényeges elemeiről, továbbá azon elérhetőségekről, amelyeken a fogyasztó bármilyen kérdése esetén tájékozódhat a szolgáltató-váltás folyamatáról, illetve az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyról.

62. Továbbá megállapítható, hogy az eljárás alá vont szabályzatban rendelkezett arról, hogy a fogyasztók a szolgáltató-váltáshoz szükséges meghatalmazás aláírását megelőzően megismerhessék az írásbeli tájékoztató és – az aktuálisan hatályos – szerződési feltételeket.

63. Az eljáró versenytanács továbbá az eljárás alá vont adatszolgáltatása és nyilatkozata alapján megállapítja, hogy az eljárás alá vont a Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének D) pontjában foglalt vállalást határidőben (a Vj/108-56/2012. számú végzés kézhezvételét követő 30 napon belül) teljesítette.

E) pont

64. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont a Vj/108-56/2012. ügyiratszámú végzés E) pontjának foglalt vállalásait határidőben teljesítette:

- a végzés kézhezvételétől számított 30 napon belül kérelmezte az MEKH-nál az egyetemes szolgáltatási szerződési feltételek módosításának jóváhagyását, valamint

- a MEKH FVFO_02_2013/4855 számon 2014. február 19-én kiadott döntését 5 munkanapon belül, 2014. február 20-án megküldte a Gazdasági Versenyhivatalnak.

65. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont adatszolgáltatása és nyilatkozata alapján megállapítja, hogy az eljárás alá vont a Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének E) pontjában foglalt vállalást határidőben (a Vj/108-56/2012. számú végzés kézhezvételét követő 30, illetve a MEKH döntését követő 5 napon belül) teljesítette.

Összegzés

66. A fentebb ismertetett tényállásra a Tpv. 76. §-ában foglalt – utóvizsgálatra vonatkozó – rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozással szemben a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított Vj/108/2012. számú versenyfelügyeleti eljárást a TIGÁZ kötelezettségvállalásának végzéssel történő elfogadása mellett az eljáró versenytanács megszüntette.
67. Az ismertetett kereskedelmi gyakorlat értékelésére a Tpv. 76. §-ának (1) bekezdés a) pontja alapján indult utóvizsgálat keretében került sor.
68. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a Vj/108-56/2012. számú végzés rendelkező részének A) – E) pontjaiban foglalt vállalás határidőben teljesült és azokat az eljárás alá vont határidőben igazolta is, ezért az eljáró versenytanács az utóvizsgálatot megszünteti a Tpv. 76. §-a (4) bekezdése a) pontjának alkalmazásával.

V.

Egyéb kérdések

69. Az Fttv. 10. §-ának (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.
70. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.
71. Az utóvizsgálat tekintetében a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörét a Tpv. 76. §-a alapozza meg.
72. Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet, hogy a kötelezettségek további teljesítését a Gazdasági Versenyhivatal újabb utóvizsgálati eljárás(ok) keretében ellenőrizheti.

73. A végzéssel szembeni jogorvoslat lehetőségét a Tpvt. jelen eljárásban alkalmazandó 82. §-ának (1) bekezdése zárja ki, a Tpvt. csak a kötelezettségvállalást elfogadó végzés ellen biztosít önálló jogorvoslatot.

Budapest, 2015. március 4.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanácsstag

dr. Berki Ádám s.k.
versenytanácsstag

dr. Kőhalmi Attila s.k.
versenytanácsstag