



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

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

Ügyszám: Vj/108/2015.

Iktatószám: Vj/108-44/2015.

Betekinthető!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Cs. F. ügyvezető által képviselt **Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft.** (1027 Budapest, Bem József utca 6. fszt.) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának, valamint az üzletfelek megtévesztése tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalás tartását követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. 2014 decemberétől kezdődően tisztességtelen kereskedelmi és üzleti gyakorlatot tanúsít a „Megbízható Cég” megjelölés alkalmazásával és az azzal kapcsolatos kommunikációjával.

E jogsértések miatt az eljáró versenytanács kötelezi az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft.-t 7.000.000,- Ft (azaz hét millió forint) versenyfelügyeleti bírság megfizetésére.

A fentieken túl az eljáró versenytanács megtiltja a fenti kereskedelmi gyakorlatok további folytatását, és kötelezi az eljárás alá vontat, hogy annak teljesítéséről, a kereskedelmi gyakorlatának változtatásáról a határozat kézbesítését követő 60 napon belül tájékoztassa a Gazdasági Versenyhivatalt.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevelében terjesztheti elő.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa meghozta továbbá az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács az e-névjegykártyával rendelkező ügyfelek számára nyújtott, a keresőmotorok pozicionálásával kapcsolatos többlétszolgáltatásra utaló állítások és azon állítás tekintetében, miszerint az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. 14 736 résztvevővel rendelkezik, az eljárást megszünteti.

A végzéssel szemben a közléstől számított 8 napon belül a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni.

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

INDOKOLÁS

I.

A vizsgálat tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a Vj/108/2015. számú végzésével 2015. november 4-én versenyfelügyeleti eljárást indított az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft.-vel (a továbbiakban: ÜVVK vagy eljárás alá vont vállalkozás) szemben, mivel észlelte, hogy az ÜVVK 2014 decemberétől kezdődően az általa kiállított „Megbízható cég” minősítést igazoló tanúsítvánnyal és matricával, illetve a honlapján valószínűsíthetően tévesen azt a látszatot keltette a fogyasztók számára, hogy a minősítés megszerzése átfogó feltételrendszernek való aktuális megfelelést igazol, ugyanakkor valószínűsíthető, hogy a vizsgálat nem teljes körű, az kizárólag egyes kifejezések szűrésére irányuló internetes keresésre terjed ki.
2. Az ügyindító végzés szerint az eljárás alá vont vállalkozás ezen magatartásával valószínűsíthetően megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdés b) pontjában – különös tekintettel a bg) alpontjában – foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. Továbbá a GVH észlelte, hogy az ÜVVK 2014 decemberétől telefonon, illetve honlapján nyújtott tájékoztatása kapcsán valószínűsíthetően valótlan tartalmú tájékoztatást nyújtott az üzletfeleknek akkor, amikor azt állította, hogy az e-névjegykártyával rendelkezőknek a keresőmotorok pozicionálásával kapcsolatos többlétszolgáltatást nyújt, illetve azzal, hogy több mint 14 736 minősített vállalkozással rendelkezik.
4. Az ügyindító végzés szerint az eljárás alá vont vállalkozás ezen magatartásával valószínűsíthetően megsértette a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 8. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
5. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont vállalkozás által tanúsított, a fentiekben ismertetett és valamennyi, a kifogásoltakkal egyező üzenetű kereskedelmi gyakorlat vizsgálatára terjedt ki, 2014 decemberétől.
6. Az eljáró versenytanács 2016. március 23-án kelt végzésével¹ az iratokat visszaadta a vizsgálónak.
7. A vizsgáló 2016. március 24-én a vizsgálatot kiterjesztette annak vizsgálatára, hogy az eljárás alá vont magatartásával megsértette-e az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával a 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
8. Az eljáró versenytanács 2016. április 25-én kelt végzésével² az iratokat visszaadta a vizsgálónak.
9. A vizsgáló 2016. április 27-én kelt végzésével³ a vizsgálatot kiterjesztette annak vizsgálatára, hogy az eljárás alá vont megsértette-e a Tpv. 8. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával a Tpv. 8. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat a minősítést elvégzése, és annak az elvégzett vizsgálatához képesti kommunikálása révén arra tekintettel, hogy

¹ Vj/108-32/2015.

² Vj/108-36/2015.

³ Vj/108-37/2015.

- „Megbízható cég”-ként való minősítéssel kapcsolatos, az üzletfeleknek szóló tájékoztatásában azt állította, hogy a minősítés megszerzése átfogó feltételrendszernek való aktuális megfelelést igazol,

- ugyanakkor a vizsgálat valószínűsíthetően nem teljes körű, az kizárólag egyes kifejezések szűrésére irányuló internetes keresésre terjed ki, azaz azzal ahogyan az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. a minősítést elvégzi, és ahogyan az elvégzett vizsgálatához képest azt kommunikálja.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

10. Az ÜVVK-t 2014. december 8-án jegyezte be a cégbíróság. Főtevékenysége reklámügynöki tevékenység, de ezen kívül a tevékenységi köreiből szerepel még piac-, közvélemény-kutatás; adatfeldolgozás, web-hozszing szolgáltatás és világháló-portál szolgáltatás is.⁴
11. A cégnyilvántartás adatai szerint a vállalkozás tulajdonosa egy magánszemély, Marek Róziecki lengyel állampolgár.
12. Az ügyvezető, Csadi Ferenc nyilatkozata szerint az ÜVVK-t a lengyelországi CBOK sp.z.o.o (2010 alakult internetes reklámtevékenységgel foglalkozó) anyavállalat mintájára hozták létre. A Megbízható Cég tanúsítvány 2013-ban indult útjára Lengyelországban és a nagy sikernek köszönhetően a tulajdonos, Marek Róziecki úgy döntött, hogy a projektet nemzetközi szintűvé teszi. Így nyitották meg irodáikat Lengyelországban (Rybnik, Zóry, Katowice), Csehországban (Ostrava), Magyarországon (Budapest), Bulgáriában (Burgasz), Szlovákiában (Kassa), illetve Franciaországban (Lille). Év végéig előreláthatólag Romániában, Németországban, Olaszországban, illetve Spanyolországban is megjelennek.⁵
13. Alapítása évében az eljárás alá vont 2014. évi nettó árbevétele az éves beszámoló alapján 717 000 Ft, mérlegfőösszege 4 018 000 Ft volt.⁶
14. Az eljárás alá vont 2014. évi éves árbevétele 717.000,- Ft, míg a 2015. évi éves árbevétele az eredménykimutatása alapján 112.312.000,- Ft volt.⁷
15. Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint összes foglalkoztatotti létszáma 24-30 fő között alakult.⁸
16. Az ÜVVK előadása szerint nemzetközi szinten több mint 300 munkatárssal rendelkeznek a kapcsolt- és partner vállalkozásai.⁹
17. Figyelemmel ezen előadására az eljáró versenytanács annak tisztázására, hogy a 2004. évi XXXIV. törvény alapján kis- és középvállalkozásnak minősül-e az eljárás alá vont adatkerő végzést¹⁰ adott ki. Az eljárás alá vont beadványában¹¹ megtagadta a válaszadást, így a 16. pontban szereplő alkalmazotti létszámra, illetve a Kúria joggyakorlatára¹² figyelemmel a jogkövetkezmények értékelése során nem tekinthető kis- és középvállalkozásnak.

⁴ Vj/108-15/2015. számú irat melléklete

⁵ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat, Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

⁶ <http://e-beszamolo.im.gov.hu>

⁷ Vj/108-43/2015.

⁸ Az eljárás alá vont a Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú adatszolgáltatásában tett nyilatkozata szerint 30 főt, a Vj/108-22/2015. számú adatszolgáltatásában tett nyilatkozata szerint 2016. január 14-én 24 főt; az Igazságügyi Minisztérium által működtetett Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat nyilvántartásából 2016. január 13-án lekért cégelemzés szerint 28 főt foglalkoztatott.

⁹ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

¹⁰ Vj/108-31/2015.

¹¹ Vj/108-34/2015.

¹² Ha a hatóság a tényállás tisztázása érdekében mindent megtesz, de az ügyfél a bizonyítások szolgáltatásától elzárkózik, a tényfeltárás hiányosságának következménye az ügyfél terhére esik. (Kúria Kfv.II.37.101/2015/5.)

18. Az eljárás alá vont a tárgyaláson¹³ kifejtette¹⁴, hogy miért nem tett eleget az adatszolgáltatásnak, erre figyelemmel az eljáró versenytanács részletesen elmagyarázta az eljárás alá vont számára, hogy a Vj/108-31/2015. számú adatkérő végzését azért adta ki, hogy feltárja azt, hogy az eljárás alá vont KKV-nak minősül-e, és így vele szemben alkalmazhatóak-e a KKV-ra vonatkozó kedvezőbb jogkövetkezmények. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont a tárgyaláson az adatok szolgáltatására készséget mutatott, így az eljáró versenytanács annak teljesítésére a tárgyalás napjától számított 5 munkanap póthatáridőt biztosított, ami azonban eredménytelenül telt el.

III.

Az érintett szolgáltatás

19. Az ÜVVK akként jellemezte a szolgáltatását, hogy olyan vállalkozásoknak vagy egyéni vállalkozóknak kínál tanúsítványt, amelyekről nem talál negatív véleményeket az interneten. Ekörben az eljárás alá vont hangsúlyozza, hogy csak az interneten megtalálható véleményeket vizsgálja.¹⁵
20. Az ÜVVK a vizsgálati módszer ismertetése során úgy nyilatkozott, hogy a lengyelországi anyavállalat erre a projektre egy olyan speciális jogvédett algoritmust (továbbiakban: „szoftver”) hozott létre, amelybe betáplálva a vizsgált szolgáltató nevét, illetve címét, a program az előre megadott kulcsszavak megadása után meghatározza, hogy a társaság tekintetében az interneten találhatóak-e olyan kifejezések, amelyek a vizsgált társasággal összefüggésben megjelentek. Konkrétan a szoftver a szövegkörnyezetet vizsgálja, amiben a vállalkozás neve szerepel. Amennyiben ilyen negatív vélemények a vizsgált társaság tekintetében az interneten nem találhatóak, részére az ÜVVK Megbízható Cég Tanúsítványt állít ki, mely tanúsítvány a fenti tartalmat igazolja, tehát, hogy az interneten a szolgáltató személyére negatív vélemény nem található.¹⁶
21. Az ÜVVK ennek kapcsán kívánja példaként említeni, hogy a Wizzair Magyarország is jelentkezett náluk, hogy részt venne a projektben, de az ÜVVK-nak vissza kellett utasítania, mivel egy olyan nagy cégről van szó, akivel kapcsolatban mondhatni kizárt, hogy ne találjon negatív véleményeket.¹⁷
22. A szoftver által használt kifejezések az alábbiak:¹⁸
- hazug,
 - átvág,
 - megbízhatatlan,
 - csaló,
 - alkalmatlan,
 - tolvaj,
 - meglop,
 - lop,
 - átejt,
 - be-/kiszámíthatatlan,
 - szélhámos,
 - félrevezet,

¹³ Vj/108-42/2015.

¹⁴ Lásd jelen határozat 75. pontját.

¹⁵ Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja, Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-7/2015. számú irat 2. pontja

¹⁶ Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

¹⁷ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

¹⁸ Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

- simlis,
- becstelen,
- megtévesztő,
- kókler,
- becsap,
- felültet,

továbbá ezen szavak ragozott alakjai.

23. A vizsgálatot, illetve az ÜVVK számára az informatikai háttérrel a lengyel anyavállalat biztosítja.¹⁹ Az eljárás alá vont pontosítása szerint ez úgy értendő, hogy a vizsgálatot lefolytató szoftver a lengyelországi cég kezelésében van, és az ott dolgozó lengyel informatikusok táplálják be az ÜVVK által megadott magyarországi cégek nevét, melyek a vizsgálatnak való megfelelés esetén az ÜVVK részére felkeresendő cégeként jelennek meg.²⁰ Az ÜVVK rendszerhasználati díjat fizet minden kiállított tanúsítvány után.²¹
24. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a Tanúsítvány kiállításának nem feltétele
 - a vállalkozás meghatározott ideig való tényleges működése, hiszen a negatív véleményekkel ez nincsen összefüggésben;
 - a vállalkozás által értékesített termék vagy nyújtott szolgáltatás minősége, hiszen minőségbiztosítási vizsgálatot az ÜVVK nem végez, de a szolgáltatásnak nem is ez a lényege;
 - a vállalkozás által vállalt határidők teljesítése, hiszen teljesítést az ÜVVK nem vizsgál, mert nem ez az eljárás lényege;
 - a vállalkozás termékét vagy szolgáltatását érintő minőségi kifogások alacsony számát vagy megfelelő kezelését, mert ha egy társaság a minőségi kifogásokat jogszerűen, és a vásárlók megelégedettségére bírálja el, az interneten mindenféle negatív megítélés hiányozhat, sőt, éppen pozitív vélemények jelenhetnek meg, a vásárlók legnagyobb megelégedettségére. Negatív kritika hiányában a társaság jogosult a Tanúsítvány kiállítására.²²
25. Tanúsítványhoz kétféleképpen juthatnak az ügyfelek. Ennek az egyik módja az, hogy az ÜVVK telefonos úton felkeresi azon vállalkozásokat, amelyeket a program átfuttatott a véleményt vizsgáló algoritmuson; a másik pedig már a vállalkozások szabad döntésére helyezi a hangsúlyt, azáltal, hogy az ÜVVK weboldalán keresztül jelentkezhetnek. Ez utóbbi esetben a vállalkozások bekerülnek a programba, és szintén átvizsgálásra kerülnek. Ezek után azon a vállalkozásokat, akik átmentek a vizsgálaton, az ÜVVK szintén telefonos úton keresi fel.²³ A telefonos megkeresés során az ÜVVK egyeztet a szükséges adatokat, úgy mint számlázási és szállítási nevet, címet, a tanúsítványon szereplő cégnevet (fantázia név, cégvezető neve, szolgáltatások), a csomag tartalmát.²⁴
26. A Tanúsítványra jogosultságot nyert vállalkozások számára postázott csomag az alábbiakat tartalmazza:²⁵
 - névre szóló papír alapú tanúsítványt, sorszámmal, illetve kiállítás évével ellátva;
 - „Megbízható Cég” tanúsítványt jelző matricákat, amelyeket a szolgálati autókra, kirakatokba tud kiragasztani, és amelyek jelzik, hogy rendelkeznek ezzel a tanúsítvánnyal. A matrica vízálló.

¹⁹ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat, Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

²⁰ Vj/108-23/2015. számú feljegyzés

²¹ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat, Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

²² Vj/108-2/2015. számú irat 3. pontja

²³ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-7/2015. számú irat 3. pontja, Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

²⁴ Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

²⁵ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat, Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

- a www.megbizhatoceg.com való megjelenést az ÜVVK által megadott felhasználónév és jelszó segítségével. Az ÜVVK a weboldalán létrehoz a vállalkozásoknak egy ún. elektronikus névjegykártyát, amin belül az ÜVVK csak alapinformációkat jelentet meg a vállalkozásokról; a többi opciót az ügyfelek saját maguk tölthetik magukról (pl. térkép, aktuális ajánlatok, képek, nyitvatartás, elérhetőségek, árak, stb.)²⁶;
 - ÁFÁ-s számlát;
 - egy nyilatkozatot, a következő tartalommal:
*„NYILATKOZAT Az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. (Székhely: 1027 Budapest, Bem József utca 6. fszt. Cégjegyzékszám: 01-09-198954 Adószám: 25086847-2-41) vállalja, hogy ügyfeleivel szemben a Megbízható Cég 2015 Tanúsítvány egyszeri regisztrációs díján (nettó 6900 Ft + szállítási költség, tehát bruttó 9900 Ft) felül további fizetési kötelezettséget nem támaszt. Csadi Ferenc ügyvezető”*²⁷
27. Tehát a csomag egyszeri bruttó 9 900 Ft-ba kerül, ami a postaköltséget és a weboldalra való egyszeri regisztrációt tartalmazza. Az eljárás alá vont hangsúlyozza, hogy a tanúsítvány kiállítása nem kapcsolódik semmilyen előfizetéshez, vagy szerződéshez; továbbá hogy a társaság egész működési ideje alatt használhatja az ÜVVK szolgáltatását a www.megbizhatoceg.com oldalon, illetve a Megbízható Cég 2015 tanúsítványát és logóját minden egyéb díj nélkül.²⁸
28. Az ÜVVK jelzi azt is, hogy a tanúsítványt és a matricát ingyenesen adja az ügyfeleknek. Igény esetén további matricát 10 matrica után bruttó 100 Ft/db áron küld, illetve minden egynél több tanúsítvány példányért bruttó 1 000 Ft/db számol fel.²⁹
29. Az ÜVVK megküldte azon ügyfelek listáját, akik részére a tanúsítvány kiadásra került.³⁰ Nyilatkozata szerint Magyarországon 2014 decemberétől 2015. november 20-ig 16 506 számlát állított ki (így tanúsítványt is), de a vállalkozások kb. 15-18% mondta vissza, illetve nem vette át az utánvét csomagot. Nemzetközi szinten több mint 80 000 vállalkozás rendelkezik a Megbízható Cég tanúsítvánnyal.³¹
30. Azokat a vállalkozásokat, akik igénybe vették az ÜVVK által kiállított tanúsítványt, illetve a weboldalas szolgáltatást, az ÜVVK évente automatikusan felülvizsgálja. Ha a vizsgálat ismét pozitív eredményt mutat, akkor, ha a vállalkozás igényt tart rá (ismét megvásárolja a szolgáltatást), frissítheti a weboldalt, illetve a tanúsítványt, és a matricákon ebben az esetben aktuális évszám fog szerepelni.³²
31. Az ÜVVK előadta, hogy a tanúsítvány visszavonása két esetben lehetséges. Az első, amikor az éves felülvizsgálaton nem megy át a vállalkozás. A második, amikor a fogyasztók jelzik az ÜVVK felé, hogy egy adott cég nem megbízható. Ekkor az összeg, amit az adott cég kifizetett a weboldal regisztrációjáért, visszautalásra kerül, mivel az ÜVVK nem kíván a megbízhatatlan vállalkozásokon nyereszkeskedni.³³
32. A tanúsítvány visszavonására fogyasztói vélemény alapján akkor kerül sor, ha háromnál több fogyasztó a szoftver szerinti negatív véleményt fogalmaz meg az ÜVVK felé. Ez esetben az ÜVVK jelzi a társaság felé, hogy a továbbiakban a tanúsítvány használatára és a weboldalas megjelenésre a továbbiakban nem jogosult, valamint ezt az ÜVVK a honlapján

²⁶ Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

²⁷ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat melléklete és a Vj/108-2/2015. számú irat melléklete

²⁸ Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

²⁹ Vj/108-22/2015. számú irat 2. oldal, 1. pont

³⁰ Vj/108-2/2015. számú irat 9. pontja

³¹ Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

³² Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat, Vj/108-2/2015. számú irat 5. pontja

³³ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-7/2015. számú irat 5. pontja, Vj/108-2/2015. számú irat 6. pontja

közzéteszi. Amennyiben a fogyasztó a negatív véleményt az ÜVVK felé nem fogalmazza meg, de az interneten közzéteszi, a kifogásolt társaság az újabb Tanúsítványt az ismételt vizsgálat miatt nem fogja megkapni.³⁴

33. 2015 novemberéig mindösszesen két panasz érkezett két különböző vállalkozásra. Mivel erre a két véleményre az ÜVVK nem tud építeni (hiszen akár a konkurencia is lehet), ezért csak akkor vonja meg tőlük a címet, ha még legalább 2-3 panasz beérkezik.³⁵
34. Mivel az ÜVVK nagyon fiatal, ezért még nem történt meg az első felülvizsgálat, így erről eredményt, illetve nyilvántartást az ÜVVK nem tud csatolni. Jelenleg abban a fázisban tart, hogy az interneten fellelhető vállalkozásokat betáplálja a programjukba, amelyek ezek után bevizsgálásra kerülnek.³⁶
35. Az ÜVVK 2016 januárjában tájékoztatta a GVH-t arról, hogy időközben változtatott a kereskedelmi gyakorlatán annak érdekében, hogy a fogyasztók jobban informálva legyenek arról, hogy a vállalkozások mi alapján kaptak a tanúsítványt. Ennek érdekében módosította a tanúsítvány szövegét, illetve a www.megbizhatoceg.com weboldalon a cégekről megjelentetett tájékoztató szöveget³⁷, továbbá vállalkozásokat két alkalommal is átfuttatja a vizsgálaton. Először akkor, amikor bekerül az ÜVVK adatbázisába, másodszor akkor, mielőtt az ÜVVK telefonos munkatársának „felugrik a cég a tárcsázóba”.³⁸

IV.

A vizsgált magatartás

IV.1. A kifogásolt kereskedelmi gyakorlat

36. A „Megbízható Cég” tanúsítvány népszerűsítésére 2014 decemberétől kezdődően az alábbi kommunikációs eszközök révén került sor:
- tanúsítvány³⁹;
 - matrica⁴⁰;
 - telefonos direkt marketinghez készített script szövege (két változatban)⁴¹;
 - ügyfeleknek kiküldött tájékoztató e-mail⁴²;
 - <http://megbizhatoceg.com> weboldalon⁴³;
 - <http://uvvkozpont.com> weboldalon⁴⁴;
37. Az egyes kommunikációs eszközökön az alábbi tájékoztatások jelentek meg.

Kommunikációs eszköz	A kommunikációs eszközön megjelenő tartalom
tanúsítvány	MEGBÍZHATÓ CÉG 2015

³⁴ Vj/108-2/2015. számú irat 6. pontja

³⁵ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-7/2015. számú irat 5. pontja, Vj/108-2/2015. számú irat 6. pontja

³⁶ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-7/2015. számú irat 4. pontja

³⁷ Ezeket részletesen a jelen határozat 36-37. pontja ismerteti

³⁸ Vj/108-22/2015. számú irat 3. pont

³⁹ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat melléklete és a Vj/108-2/2015. számú irat melléklete

⁴⁰ Vj/108-2/2015. számú irat melléklete

⁴¹ Vj/108-2/2015. számú irat melléklete

⁴² Vj/108-2/2015. számú irat melléklete

⁴³ Vj/108-19/2015. számú irat melléklete, Vj/108-17/2015. számú irat melléklete, Vj/108-26/2015. számú irat melléklete és Vj/108-35/2015. számú irat melléklete

⁴⁴ Vj/108-19/2015. számú irat melléklete, Vj/108-17/2015. számú irat melléklete, Vj/108-26/2015. számú irat melléklete és Vj/108-35/2015. számú irat melléklete

	Megbízható Cég Tanúsítvány A Megbízható Cég Tanúsítványt csak olyan vállalkozások nyerhetik el, amelyek az ügyfelek és az üzleti partnerek véleménye alapján hiteles üzletpolitikát folytatnak. Ez a tanúsítvány egy olyan innovatív informatikai vizsgálaton alapul, amely teljes egészében a fogyasztók véleményére támaszkodik. A tanúsítvány egyrészt az ügyfelekhez való becsületes hozzáállás, másrészt az etikus tisztességes cégvezetés ékes bizonyítéka. Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ 
matrica	MEGBÍZHATÓ CÉG 2015 EZ A VÁLLALKOZÁS KIÉRDEMELTE A MEGBÍZHATÓ CÉG 2015 TANÚSÍTVÁNYÁT 
digitális lógó	 MEGBÍZHATÓ CÉG 2016

telefonos direkt marketinghez készített script szövege	Jó napot kívánok! hívnak az ügyvezetőjével van szerencsém beszélni? <u>Ha nem:</u> Beszélhetnék az ügyvezetővel vagy elkérhetném a telefonszámát, mivel a cégük a „megbízhatócég” vizsgálatán sikeresen átesett, és lehetőségük van az ennek megfelelő tanúsítványnak az átvételére. Fontos lenne ezzel kapcsolatban mihamarabb kapcsolatba lépnem vele. <u>Ha nem akarják megadni a telefonszámot:</u> És mikor tudnám őt elérni ezen a számon? Tulajdonos: Üdvözlöm, tájékoztatni szeretném Önt arról, hogy cége a Ügyfél Vélemény Kutató Központ vizsgálatán sikeresen átesett és jogosulttá vált a Megbízható Cég tanúsítványának átvételére. Ez egy nemzetközi szintű ingyenes papír alapú tanúsítvány, ami a projektvezető aláírásával és az Önök cégnevével van ellátva. A tanúsítvány mellé egy vízálló matricákat tartalmazó csomagot is ingyenesen csatolunk, amit a szolgálati autókra vagy az üzlet kirakatba elhelyezhetők, ezzel is jelezve az ügyfeleknek, hogy cége rendelkezik a megbízható cég tanúsítványával. Ami a legfontosabb, lehetősége nyílik regisztrálni a megbízhatócég.com weboldalára, ahol elkészítheti saját elektronikus névjegykártyáját, amiben megjelenítheti cégének különböző adatait (pl. időszakos kedvezményeket, képeket, nyitvatartást, elérhetőséget, árakat). Ezen adatok módosítására bármikor lehetősége nyílik. Ha rendelkezik weboldallal, akkor használatba veheti a megbízható cég emblémáját, amit elhelyezhet a saját weboldalán, e-mailekben, reklámanyagon vagy egyéb felületeken. A weboldalunkon a cége mellett a többi megbízható cég adatai is megjelennek, ami esetlegesen Önnek is segítségül tud szolgálni. Ahogy mondtam, a tanúsítvány és a hozzá tartozó matricák teljesen ingyenesek, ami egyszeri összeget jelent, az az első belépés a megbízhatócég weboldalára ahol az elektronikus-névjegykártyája megjelenik. Ennek az egyszeri belépési díjnak az összege nettó 6900 Ft + szállítási költség, ami összesen bruttó 9900 Ft-ot jelent. Itt szeretnék egy fontos dolgot megemlíteni. Az önök biztonsága érdekében az összeget a csomag átvételkor szükséges kiegyenlíteni, ami tartalmazni fog egy nyilatkozatot arról is, hogy egyszeri költségről van szó.(nem előfizetés). A futárszolgálat által kézbesített csomag az áfás számlát is rögtön tartalmazza, amit nem melleleg vissza lehet igényelni. A borítékot, ami a tanúsítványt a matricákkal és a weboldalra való belépési adatokat tartalmazza, hamarosan kézbesíteni fogjuk. KEREM, CSAK ANNYIT MONDJON MEG, HOGY A(CEGNEV)SZEREPELJEN A TANÚSÍTVÁNYON? (A megrendelésnél megerősítjük a címet, informáljuk az ügyfelet a csomag mihamarabbi érkezéséről, és felhívjuk a figyelmet, hogy lehetőleg készítse ki a pontos összeget a futár számára.) „Ebben az esetben köszönöm szépen a megrendelést, kérném szépen, hogy készüljön fel a futár érkezésére, a gyorsabb és kényelmesebb átvételért kérjük, készítse elő a végösszeget, ami 9900 Ft.” A magam részéről ez minden, köszönöm szépen a rám szentelt időt és remélem elégedett lesz a szolgáltatásunkkal. Minden jót Önnek és további sok sikert! Viszont hallásra!
telefonos	Jó napot kívánok, vagyok, és a Kft. ügyvezetőjét keresem!

direkt marketinghez készített script szövege	1, Milyen ügyben keresi? 2, Esetleg segíthetek valamiben? - titkárnő kérdései 1. Olyan ügyben keresem, hogy az Önök Kft.-je (Bt., vagy üzlet, vagy Zrt.) jogosulttá vált a Megbízható Cég Nemzetközi Tanúsítványának az átvételére. 2. Nekem mindenképpen fontos a vezetővel beszélnem, hogy megtudjam, hogy milyen név szerepeljen a tanúsítványon. (mobilszámon elérem?) - Köszönöm, írom 0 — információ — titkárnő vagy helyettes! Csak a vezetőnek adunk információt!!!!!!!!!!!! Üdvözlöm, tájékoztatni szeretném Önt arról, hogy az Önök cége (vállalkozása, üzlete) jogosulttá vált a Megbízható Cég Nemzetközi Tanúsítványának az átvételére, amely a projektvezető aláírásával és az Önök cég nevével van el látva. Ehhez külön gratulálni szeretnék! Ez egy nemzetközi szintű, ingyenes, papír alapú tanúsítvány. Hogy jobban érthető legyen, ezt az elismerést csak azok a cégek, vállalkozások szerezhetik meg, amelyről a „vélemény faktort” vizsgáló jogvédett algoritmusunk NEM TALÁL NEGATÍV VELEMÉNYEKET. Projektünk célja egy olyan cégekből álló adatbázis létrehozása, amelyben a vállalkozásoknak nincs negatív fogyasztói véleménye az interneten, ezáltal segítve az ügyfeleket a megbízható cégek keresésében. – A tanúsítvány mellé vízálló matricákat is csatolunk, melyet céges autóra, ill. (iroda-helyiség) kirakatában is elhelyezheti jól láthatóan, jelezve az ügyfelek felé, hogy Önök rendelkeznek a megbízható cég tanúsítványával. – Ahogy mondtam, a tanúsítvány és a hozzá tartozó matricák teljesen ingyenesek, ami Önnek egyszeri összeget jelent az első belépés az oldalunkra, (WWW.MEGBIZHATOCEG.COM), ahol elkészítheti elektronikus névjegykártyáját. Az oldalhoz korlátlan használatot biztosítunk, adatait, elérhetőségeit, kedvezményes időszakokat, vagy képeket Önök módosíthatják, illetve Önök kezelik a megadott belépési kóddal. Ha rendelkeznek weboldallal, akkor használatba vehetik a megbízható cég emblémáját, melyet elhelyezhetnek saját weboldalon (ingyenes reklámfelület). Az egyszeri belépés összege: 6900 Ft ± szállítási díj, összesen bruttó: 9900 Ft, melyről áfás számlát küldünk (ha van rá lehetősége, vissza tudja igényelni). Illetve az önök biztonsága érdekében az összeget (még egyszer bruttó 9900 Ft), a csomag átvételénél kell a futárnak kifizetni. Ami mellé csatolunk egy jogvédett nyilatkozatot arról, hogy egyszeri összegről van szó az ügyvezetőnk aláírásával! – Már csak annyi kérdésem lenne, hogy a tanúsítványon anév szerepeljen? Illetve a postázás és a számlázási cím megegyezik? – Kérnék egy mobil elérhetőséget a futár számára, amin értesíti Önt a csomag érkezéséről. – Köszönöm szépen a segítségét, és akkor még egyszer összegezném a futár által átadott csomag tartalmát. – Tanúsítvány – matrica max. 5db – Áfás számla, amely tartalmazza a belépési adatokat, felhasználói jelszót – Jogvédett nyilatkozat, arról hogy csak egyszeri költségről van szó (nem előfizetés) – Megkérném tisztelettel, hogy a kézbesítést követően az áfás számlán megadott belépési adatokkal, a weboldalunkon lévő névjegykártyáját egészítse ki (adatok, elérhetőségek, tevékenység, cégleírás, képek) További kérdéseivel bizalommal forduljon az Irodavezetőhöz! Az
---	---

	elérhetőség a weboldalon található. Köszönöm szépen a segítségét! TOVÁBBI SOK SIKERT KÍVANUNK A MUNKÁJUKHOZ! A CSOMAG 3-4 NAPON BELÜL SZALLÍTÁSRA KERÜL.
ügyfeleknek kiküldött tájékoztató e- mail	Üdvözlöm! Még egyszer gratulálni szeretnék Önnek, hogy jogosultságot nyert a Megbízható Cégek 2015 Tanúsítványára. Minden cég, amely jogosultságot kap a belépésre, egy speciálisan erre a célra létrehozott jogvédett algoritmusos rendszernek a vizsgálatán megy keresztül, amelynek a célja a negatív vélemények alapján a nem megbízható cégek kiszűrése. Azoknál a cégeknél, amelyeknél nem talál a rendszer negatív véleményt, jogosultságot nyernek a tanúsítvány átvételére, ami elismeri, hogy: • internetes vélemény vizsgálatok alapján nincs önről negatív panasz, • tökéletes a hozzáállása az ügyfelekhez, • tisztességes üzletvitelt folytat. A tanúsítványt jó minőségű papírra nyomtatjuk, amin megtalálható az önök által megadott cégnév és az, amit konkrétan tanúsít. Ez tehát egy visszaigazolás arról, hogy az Önök cége az ügyfelek véleménye alapján teljesen megbízható! Az alábbiakban küldöm Önnek a linket, amin megtekintheti a tanúsítvány mintáját, ami alapján az Öné is kitöltésre kerül. <u>tanúsítvány előnézete</u> A rendeltetést követően a küldemény tartalmazni fogja: 1. A Megbízható Cég 2015 Tanúsítványt a cég nevével 2. Belépési adatokat a www.megbizhatoceg.com oldalra, ahol a bejelentkezést követően meg tudják szerkeszteni a cégük névjegykártyáját, hozzáadni a legfontosabb adatokat, térképet, aktuális ajánlatokat, képeket, nyitvatartást, elérhetőségeket, árait, stb. 3. A matricákat (A6 méretben), amelyeket a szolgálati autókra, kirakatokba tud kiragasztani, és amelyek jelzik, hogy rendelkeznek ezzel a Tanúsítvánnyal. A matrica vízálló! 4. Egy nyilatkozatot arról, hogy mindez csak egyszeri költséggel jár Önnek. Elérhető még a „Megbízható Cég” digitális logója, amit weboldalra, szórólapra, e-mailekben vagy egyéb helyeken tud elhelyezni. A küldemény értéke nettó 6900 Ft+szállítási költség, ami összesen 9900 Ft egyszeri költséget jelent. Az összeget a küldemény átvételkor kell megtéríteni. A csomag díja, ahogy az korábban említésre került EGYSZERI. Nem kapcsolódik semmilyen előfizetéshez, vagy szerződéshez. Cégük egész működési ideje alatt használhatják szolgáltatásunkat a www.megbizhatoceg.com oldalon, illetve a Megbízható Cég 2015 tanúsítványát és logóját minden egyéb díj nélkül. Ha megengedi, hamarosan kapcsolatba lépek Önnel telefonon a küldeménnyel kapcsolatban.
www.megbizhatoceg.com 2015. november 3-i állapot részleges honlapmentés (Vj/108- 19/2015. sz.	

irat
tartalmazza)

Miért érdemes ezzel a tanúsítvánnyal rendelkezni?

ELLENŐRIZZE LE HOGY A CÉG
RENDELKEZIK-E TANÚSÍTVÁNNYAL

Ellenőrzés

Irodáink



 CBOK sp. z o.o.

(<http://www.firmagodnazaufania.pl>)
Részvények száma: 37721



Изследователски център на
клиентските мнения ЕООД
(<http://www.korektnafirma.com>)
Резултатив №: 12354



 Centrum Výzkumu Názorů Klientů
s.r.o.
(<http://www.proverenaspolectnost.cz>)
Rozčtověk šlma: 30689



 ISOC SARL
(<http://www.entreprisedignedeconfiance.fr>)
Részletvétel száma: 336



 Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ
Kft. (<http://www.megbizhatóceg.com>)
Résztevők száma: 14736



 Centrum Výskumu Názorov Klientov
s.r.o. (<http://www.doveryhodnafirma.eu>)
Rozhodčík súdny: 5086



Mi a Megbízható Cég Tanúsítvány?

A megbízható cég tanácsítvány 2014 óta van jelen a magyar piacon, a projekt a lengyel székhelyű CBOK Sp. z o.o. által lett létrehozva 2013-ban. Az újszerű vizsgálatok kimutatták, hogy a mindenütt jelenlévő internetnek és a gyors technológiai fejlődésnek köszönhetően egyre több új üzleti modell jön létre, ami együtt jár a fogyasztók magatartásának és reakcióinak változásával. Az új technológiáknak köszönhetően az ügyfelek sokkal több információval rendelkeznek a termékeiről, szolgáltatásokról, vállalkozásokról vagy az intézményekről. A tudatos fogyasztók információkat gyűjtenek azokról a cégekről, melyekről vásárolni szeretnének. Értelmeszerűen tudni akarják, hogy az adott vállalkozás mennyire megbízható, nem kevés szabadidőt áldozva erre, mindehhez természetesen a világháló használya. Ennek tudatában a nyolki központi cégünkön megszületett az ötlet egy olyan szolgáltatás létrehozására, amely elősegíti az ügyfelek és a vállalkozások számára a megbízható együttműködést. Ezek után a megfelelő szakértelemmel kifejlesztettünk egy olyan innovatív kutatási módszert, amely lehetővé tette egy úgynevezett Vélemény Faktort meghatározó algoritmus létrehozását. A vizsgálati módszer egy teljesen innovatív és szerzői jogvédelem alatt álló, a véleményeket átvizsgáló tényezőknak alapul. Az ÜVKözpont saját költségén vizsgálatokat folytat le minden magyar vállalkozásról, ezt a speciális intelligens programot használva, ami kezdeteitől a CBOK fejlesztette ki. Érdemes hangsúlyozni, hogy az ÜVKözpont jelenleg az egyedüli cég Magyarországon, amely

217

2015.11.03. 17:00

www.megbizhatoceg.com
2016. március
2-i állapot

Címlap

A Tanúsítványról Jelentkezés Cégek Listája Kapcsolat Hírek Leírás

Ellenőrizze le hogy a cég rendelkezik-e tanúsítvánnyal

Adja meg a nevet vagy az adószámot! Ellenőrzés

A "Megbízható Cég " tanúsítványt csak olyan vállalkozások érdemelhetik ki, melyek az ügyfelek visszajelzései alapján kifogástalan véleménnyel rendelkeznek

A Tanúsítványról **fül** **alatt** **megjelenő** **tartalom**
(<http://www.megbizhatóceg.com/about>)

Irodáink



[CBOK sp. z.o.o.](#) Részvevők száma: 45970



[Изследователски център на клиентските мнения ЕООД](#) Részvevők száma: 18807



[Centrum Výzkumu Názorů Klientů s.r.o.](#) Részvevők száma: 72025



[Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft.](#) Részvevők száma: 21794



[Centrum Výskumu Názorov Klientov s.r.o.](#) Részvevők száma: 6982



[Centrul de Cercetare a Opiniilor Clientilor CBOK SRL](#) Részvevők száma: 1463

Mi a Megbízható Cég Tanúsítvány?

A megbízható cég tanúsítvány 2014 óta van jelen a magyar piacon, a projekt a lengyel székhelyű CBOK Sp. z o.o. által lett létrehozva 2013-ban. Az újszerű vizsgálatok kimutatták, hogy a mindenütt jelenlévő internetnek és a gyors technológiai fejlődésnek köszönhetően egyre több új üzleti modell jön létre, ami együtt jár a fogyasztók magatartásának és reakcióinak változásával. Az új technológiáknak köszönhetően az ügyfelek sokkal, több információval rendelkeznek a termékekről, szolgáltatásokról, vállalkozásokról vagy az intézményekről. A tudatos fogyasztók információkat gyűjtenek azokról a cégekről, melyektől vásárolni szeretnének. Értelemszerűen tudni akarják, hogy az adott vállalkozás mennyire megbízható, nem kevés szabadidőt áldozva erre, mindehhez természetesen a világhálót használva. Ennek tudatában a rybniki központú cégünknel megszületett az ötlet egy olyan szolgáltatás létrehozására, amely elősegíti az ügyfelek és a vállalkozások számára a megbízható együttműködést. Ezek után a megfelelő szakértelemmel kifejlesztettünk egy olyan innovatív kutatási módszert, amely lehetővé tette egy úgynevezett Vélemény Faktort meghatározó algoritmus létrehozását. A vizsgálati módszer egy teljesen innovatív és szerzői jogvédelem alatt álló, a véleményeket átvizsgáló tényezőkön alapul. Az ÜVVKözpont saját költségén vizsgálatokat folytat le minden magyar vállalkozásról, ezt a speciális intelligens programot használva, amit kezdetektől a CBOK fejlesztett ki. Érdemes hangsúlyozni, hogy az ÜVVKözpont jelenleg az egyedüli cég Magyarországon, amely ilyen típusú vizsgálatot folytat le.

[Jelentse be cégét még ma](#)

Mit jelent a Vélemény Faktor?

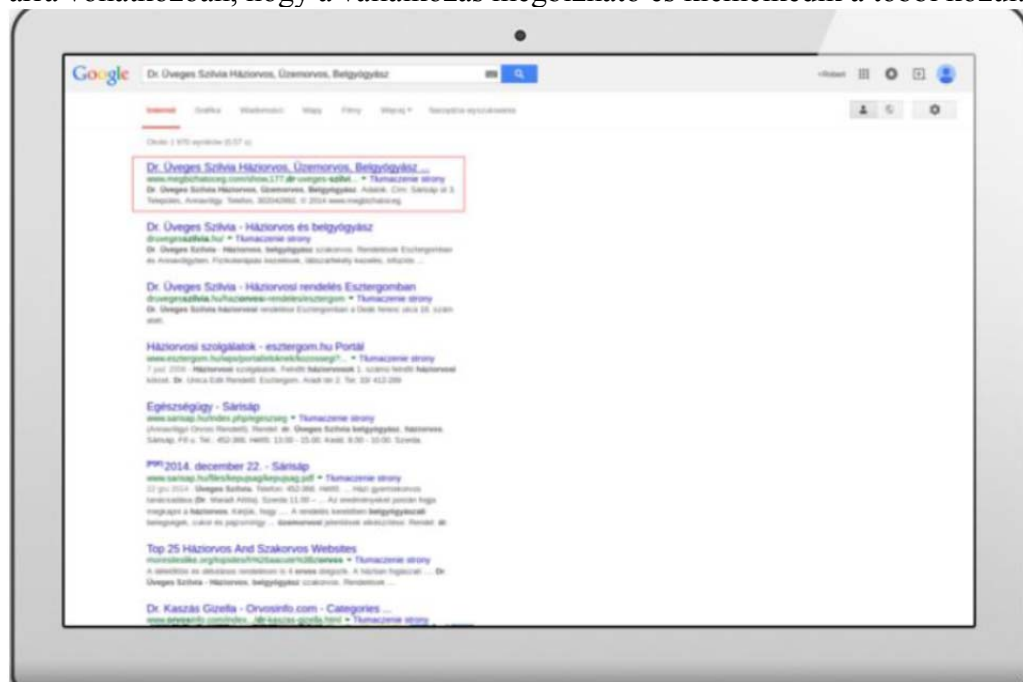
A Vélemény Faktort arra találtuk ki, hogy az erre a célra kifejlesztett algoritmus kimutassa, mennyi negatív véleményt találhatnak a potenciális ügyfelek az interneten. Minden céget az alapján vizsgálunk meg, hogy mennyi negatív szót vagy kifejezést lehet róluk megtalálni az egész internetet átböngészve, így megmutatva azt, hogy az adott cég mennyire hiteles és hogy az fogyasztók milyen véleménnyel vannak róla. Minden témában átvizsgálásra kerül a szöveggörnyezet, amiben a cég neve szerepel. Ha a program olyan szavakat vagy kifejezéseket talál, amelyek negatívan jellemzik az adott vállalkozást (például lehetnek ezek olyan kifejezések, amik arra utalnak, hogy a vállalkozás tisztességtelen és kihasználja a fogyasztókat, vagy egyéb jellemzők), ez arra utal, hogy az ügyfelek véleményei alapján nem ajánlatos a vállalkozás szolgáltatásait igénybe venni. Pozitív eredmény esetén azonban a

	cég megkapja a lehetőséget, hogy csatlakozzon a Megbízható Cégek csoportjához. A vizsgálat esetleges eredménytelensége semmilyen kockázatot nem jelent a cég számára, az egyedüli hátrányos következmény mindössze az, hogy a cég egy évig nem pályázhat a tanúsítványra. Amennyiben a cég megfelelt a vélemény tényezőket vizsgáló algoritmus követelményeinek, munkatársaink telefonon keresztül értesítik erről a vállalkozásokat. A Megbízható Cég tanúsítvány tehát egy bizonyítvány arról, hogy az adott cég kifogástalan véleményekkel rendelkezik az interneten, ami a mai világban elismerésre méltó. Minek nekem a Megbízható Cég tanúsítvány? A Megbízható Cég tanúsítvány célja mindenekelőtt a résztvevők pozitív megjelenése az ügyfelek előtt. A potenciális ügyfél, először belépve az üzletbe, sokkal nagyobb bizalmat tanúsít egy olyan cég iránt, mely rendelkezik ilyen pozitív megkülönböztetéssel, azzal az üzlettel szemben, ahol ez nem található meg. A Megbízható Cég elnevezésű tanúsítvány ugyanis már önmagában bizalmat ébreszt az ügyfelek körében. Nem beszélve arról, hogy egy falon kifüggesztett tanúsítvány még inkább felkelti a látogatók érdeklődését. Hasonló szerepük van a matricáknak, melyeket a kirakatokra vagy a szolgálati autókra lehet elhelyezni. A potenciális vevő az üzlet mellett elhaladva tudomást szerez arról, hogy a vállalkozás – az ÜVVKözpont Kft vizsgálata alapján – megbízható. Az egész rendszernek tehát alapvető célja, hogy minél több potenciális ügyfélhez jusson el az az üzenet, hogy a résztvevő cégek megbízható szolgáltatásokat nyújtanak, ami segít kiemelkedni a konkurencia közül. Az ÜVVKözpont Kft. nagy figyelmet és pénzügyi erőforrást fordít arra, hogy a „Megbízható Cég” tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozások képviselője megfelelő legyen. Ezért alapszolgáltatásnak számít az e-névjegykártya mely a www.megbizhatoceg.com oldalon található meg. Mit tartalmaz a csomag? Amennyiben az Ön cége érdeklődést mutat a projektben való részvétel iránt, azt a papír alapú tanúsítvány átvételével erősítheti meg. Ebben az esetben a futár által kiszállított küldemény tartalmazni fogja: • matricákat, melyeken megtalálható a „Megbízható Cég” logója. Ez többek közt céges autókra, vagy az üzletek kirakatába helyezhető el. A matricák vízállóak és kiváló minőségűek, hogy az ügyfél hosszú távon használni tudja őket. • belépési adatokat a Megbízható Cég internetes oldalára (www.megbizhatoceg.com). Ezen az oldalon az ügyfél létrehozhatja elektronikus névjegykártyáját, amelyben megadhatja és módosíthatja vállalkozása adatait, mint pl. nyitva tartás, aktuális kedvezmények, képek, elérhetőségek. • papír alapú Tanúsítványt. A tanúsítványon megtalálható a cég ügyfél által megjelölt neve, illetve az információ arról, hogy miért is kapta azt – a kifogástalan szolgáltatásért, az ügyfelek professzionális kiszolgálásáért, illetve a megbízható cégvezetésért. ! Minden megrendelés mellé természetesen csatoljuk az ÁFÁ-s számlát, a vásárlás adataival. Annak tudatában, hogy sok cég (különösen a telefonos értékesítéssel foglalkozók) gyakran további költségekkel, előfizetésekkel terhelik az ügyfeleket, a ÜVVKözpont Kft. minden megrendeléshez csatol egy
--	---

nyilatkozatot, melyben kijelenti, hogy a szolgáltatás csak egy egyszeri belépési díjat igényel, melyet az átvételkor kell kiegyenlíteni. Ez a nyilatkozat nem kötelező érvényű az ilyen jellegű ügyleteknél, de az ÜVVKözpont Kft. kifejezetten ragaszkodik ahhoz, hogy csatolja minden feladott küldeményéhez, ezáltal is erősítve az ügyfelek bizalmát és az etikus eljárás elvét. Ugyanakkor ez egy biztos garancia az ügyfelek számára is arról, hogy a szolgáltatás nem igényel további díjakat. A szóban forgó egyetlen összeg tehát, melyet a tanúsítvány átvételekor kell kiegyenlíteni, egyszeri nettó 6900 Ft +szállítási költség, ami így összesen bruttó 9900 Ft egyszeri díjat jelent. Az összeget a csomag átvételekor szükséges kiegyenlíteni, ami tartalmazni fogja az ÁFA-s számlát is, melyet az ügyfél visszaigényelhet. A felszámolt díj mindent egybevetve aránytalanul alacsony azokhoz az előnyökhöz képest, melyeket a potenciális résztvevő nyerhet a tanúsítvánnyal.

Miért e-névjegykártya?

A ÜVVKözpont Kft. fontos célja, hogy a Megbízható Cég tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozások képviselte az interneten kiemelt legyen. Ezt az alapszolgáltatásnak számító e- névjegykártya segítségével kívánja elérni a www.megbizhatocég.com oldalán. A ÜVVKözpont Kft. az összes résztvevő cég e-névjegykártyáját a lehető legelőnyösebb helyen jeleníti meg az internetes kereső oldalakon. A mindennapi életben az internet nagyon nagy szerepet tölt be a társadalom életében. A vizsgálatok, amelyek az Új Technológiák Központjában zajlottak, kimutatták, hogy az üzleti kapcsolatokat keresők több, mint 90%-a attól teszi függővé a választását, hogy a kiszemelt cég mennyire elismert. Ezért a legtöbb ügyfél az együttműködés előtt információkat gyűjt a leendő üzletfélről, elsősorban a Google-t használva, rákeresve a vállalkozásra. Ha a „Megbízható Cég” logója megjelenik a rákeresett cég neve mellett, az egyértelműen pozitív irányba billenti el az érdeklődőt. Az ÜVVKözpont Kft. elősegíti az összes résztvevőjét abban, hogy rákeresett kulcsszavak alapján az első helyeken jelenjen meg az e-névjegykártyája a „www.megbizhatocég.com” oldalán keresztül, ezáltal a potenciális ügyfél azonnal pozitív visszajelzést kap arra vonatkozóan, hogy a vállalkozás megbízható és kiemelkedik a többi közül.



Ahogy a példán látni lehet, a elektronikus névjegykártya, ami a www.megbizhatoceg.com oldalon megtalálható, a Google kereső első soraiban is megtalálható. A példában szereplő N.B.SZ. építőipari és villamossági szolg. Bt. cégre rákeresve láthatjuk, hogy rendelkezik a „Megbízható Cég” tanúsítvánnyal, amelynek köszönhetően rögtön kitűnik, hogy egy olyan csoporthoz tartozik, ahová csak megbízható, etikus és negatív véleményeket nélkülöző cégek kerülhetnek be. Ez a leendő ügyfélnek egy pozitív visszajelzés arról, hogy a cég, amelyre rákeresett megbízható.

Célunk egy megbízható és tisztességes vállalkozókból álló csoport létrehozása. A hagyományos üzletpolitikán kívül nagyfokú missziós tevékenységet is törekszünk betölteni- egy olyan csoport létrehozásán fáradozunk, amelynek csak olyan megbízható cégek a tagjai, akikkel az ügyfelek és a partnerek kétségek nélkül létesíthetnek üzleti kapcsolatot. Az ÜVVK saját költségén történő vizsgálatoknak a célja egy olyan vállalkozói hálózat kiépítése, amely garanciát jelent arra vonatkozólag, hogy ezen cégek szolgáltatásai vagy termékei a partnereknek és ügyfeleknek biztos elégedettséget jelentenek. Az ÜVVKözpont Kft. töretlenül vallja azt az elvet, hogy minden ügyfélnek joga van a legjobbakkal üzletet kötni. A célunk ezért arra törekedni, hogy az ügyfeleket az ismétlődő sikeres üzletkötéseknek köszönhetően elégedettség töltsse el. Cégünk legnagyobb értéke tehát az ügyfél. A másik oldalról nézve pedig minden tisztességes és megbízható vállalkozás megérdemli azt, hogy kiemelkedjen a konkurencia közül, és előnyt élvezzen azokkal szemben, akiknek a szolgáltatásai nem megbízhatóak.

A Jelentkezés fül alatt megjelenő tartalom
(<http://www.megbizhatoceg.com/signUp>)

1. Töltse ki az űrlapot online

Ha szeretné, hogy vállalkozása rendelkezzen a "Megbízható Cég Tanúsítvánnyal", kérjük töltse ki az űrlapot

Cég neve

Utca

Település

Telefon

E-mail

Irányítószám

Adószám

Küldje el jelentkezését

2. Díjmentes átvizsgálás

3 munkanapon belül az Ön vállalkozása át lesz vizsgálva a Véleményt Faktor algoritmussal. Az vizsgálat a Vélemény Faktor által díjmentes.

3. Tanúsítvány átvétele

Abban az esetben ha a vélemény mutató eléri a határértéket, vállalkozása jogosulttá válik a tanúsítvány átvételére

A Hírek fül alatt megjelenő tartalom
(<http://www.megbizhatoceg.com/blog>)

	Reklámkampány a megbízható cégek számára az RTL Klubon! Tisztelt Ügyfeleink! Szeretnénk önöknek jelezni, hogy 2016 január 22-től kezdve folyamatos reklámkampányt indítunk az RTL Klubon azon vállalkozások számára amelyek igényelték a Megbízható Cég tanúsítványát. Célunk, hogy minél több fogyasztó ismerje meg, és vegye igénybe azon vállalkozások szolgáltatásait akik rendelkeznek a tanúsítvánnyal. 2016-01-27 14:02:00 NAV javított közleménye! A NAV sajtóosztálya egyeztetésünk során, egy javított közleményt bocsájtott ki, amiben pontosítja, mely tanúsítványokat értékesítő vállalkozásra kell vigyázni! http://nav.gov.hu/nav/sajtoszoba/hirek/tanusitvany_megbizhato_adozorol.html 2015-12-07 14:02:31 Cáfolat a Nav közleményéhez: Ne fizessen senki a "minősítő tanúsítványért"! Tisztelt Ügyfeleink! A napokban a NAV kiadott egy közleményt amiben jelzik, hogy az ügyfeleket egy ismeretlen cég 6900 Ft-ért cserébe kockázatmentes adózái minősítést kínál. Ezúton is szeretnénk jelezni, hogy annak a minősítésnek a Megbízható Cég tanúsítványhoz semmi köze sincs. Mi csak az interneten fellelhető fogyasztói véleményeket vizsgáljuk és az alapján állítjuk ki a tanúsítványunkat. Jelenleg több mint 14 000 ügyfeléll rendelkezőnk akik apró adminisztrációs hibákon kívül nem éltek komolyabb panasszal működésünkkel kapcsolatban. Jeleztük a NAV felé, hogy a közlemény, hiányos és pontatlan ezért, ez ránk is negatív hatást gyakorol, reméljük sikerül elérnünk, hogy pontosítsák azt. Ha bármi kérdésük van, kérjük hívjanak bizalommal! 2015-11-27 14:21:00 Cégek dicsekednek a tanúsítványunkkal A CBOK vállalat projektje napról napra népszerűbb nem csak Lengyelországban, hanem az ország határain kívül is. Ez lehetővé teszi a cég folyamatos fejlődését. A vállalat vezetősége, korábbi elemzések alapján, hozott egy döntést egy következő iroda megnyitásáról Franciaország területén. Hamarosan Magyarországon is megnyitásra kerül az új iroda. Eközben a lengyel vállalatok szívesen írnak a megítélt "Megbízható Cég" tanúsítványokról. A következő szervezetek csatlakoztak az elégedett cégek csoportjához: Progress (http://www.fhprogress.pl/index.php/8-informacyjne/14-firma-godna-zaufania-2015), Enerbau (https://www.enerbau.pl/strona-glowna/aktualnosci/67-certyfikat), "Pod brzoami" - "Nyírfák alatt" (http://brzozy.pl/aktualnosci/pod-brzozami-firma-godna-zaufania-2015.html), valamint a PEGRAL cég (http://www.pegral.pl/sklep/2-uncategorised/46-firma-godna-zaufania). Sok szeretettel meghívjuk Önt a cikk elolvasására. 2015-09-17 16:34:26 Terjeszkedés Lengyelországon kívül- Új iroda Csehországban A CBOK vállalat dinamikus cselekvésével együtt, megnyitja első külföldi leányvállalatát Csehországban. A vállalat a következő elnevezést kapja: Centrum Výchumu Národní Klientů s.r.o., és a cég központja Ostravában található. A cég vezetője nem más, mint Kwiek Tomasz. Az első kitüntetett szervezet a Pedikúra-Eliška Kopecká volt. Egy hónappal később, mert már 2014.11.24-én az Oldřich Janáš Autoservis megkapta a 100-ik tanúsítványt. 2015-09-17 16:20:12
--	---

	Ügyfelek Véleménye a projektünkről. Egyre több cég, mind Lengyelországban, mind Lengyelország határain kívül, csatlakozik a kitüntetett cégekhez a "Megbízható Cég" projekthez. A vállalatok tulajdonosai egyre gyakrabban fejezik ki véleményüket a tanúsítvánnyal kapcsolatban. Az alábbiakban megismerkedhetnek némelyikkel. Több telefonhívást is kaptunk a lengyel www.firmagodnazaufania.pl oldal felhasználóitól. Pozitívan csalódtam, az e-névjegykérdőívvel kapcsolatban, amely egy további remek reklámlehetőséget biztosít. Marks András "MARKS" Ipari Gépészet Örülök, hogy egy intézmény végre értékelte a cégünket, és hogy az ügyfelek meg vannak elégedve az általunk nyújtott szolgáltatásokkal, mert ez mindig nagyon fontos volt számunkra. Paják Bogdán Paják Bogdán, Ötvös műhely Nagyon jó kezdeményezés. Visszatekintve nem sajnálom. A projekthez való csatlakozás nem nehéz, elég, ha a vállalkozó becsületes vevőivel és üzleti partnereivel. Markovszki Béla 2015-09-14 10:27:00 Századik eladott tanúsítvány Franciaországban Miután megalakult a cég leányvállalata Franciaországban már egy héttel később, odaítélték a 100-ik igazolást! Az aurioli Sainte Baume Rénovation céget tüntették ki. Ez a vállalat házak felújítására szakosodott, különböző szakemberek segítségével olyanokkal, mint (kőművesek, bádigosok, belsőépítészek, vízvezeték szerelők, villanyszerelők, ácsok vagy festők). Ez azért számít nagy eredménynek, mert ilyen jellegű projektek teljesen innovatívnak számítanak a francia piacon. 2015-09-07 16:37:00 Tízezredik vállalkozás Magyarországon Kevesebb, mint három hete, indult a következő iroda Magyarországon, ezzel együtt 2015.08.25-én ítéltek oda a "Megbízható Cég" 10000-ik tanúsítványt egy vállalatnak. A projektben kitüntetett szervezet a Triodagroup Kereskedelmi és Szolgáltató Kft, amely az energetikai ágazattal foglalkozik: napenergiával, napelemekkel, a megújuló energiával, az energiatakarékossággal, és energetikai korszerűsítésekkel. 2015-08-25 15:37:00 Megnyitottuk következő irodánkat Magyarországon Egy magyar városban, Szegeden 2015.08.05-én megalapították a következő irodát, mely további húsz munkahelyet biztosít. A cég dinamikus fejlődésének köszönhetően, szükséges a humán erőforrások növelése valamint további munkahelyek megteremtése is. A magyar portálokon egyre gyakrabban jelennek meg cikkek a "Megbízható Cég" projekttel kapcsolatban. A média a tanúsítványról úgy nyilatkozik, mint egy jó PR eszközzel, (http://vtkc.hu/megbizhato-ceg-tanositvany-objektiv-elemzes), vagy a pozitív oldalait elemzi, (http://www.18bkik.hu/amegbizhato-ceg-tanositvanyrol-fuggetlen-velemen i http://b-gs.hu/miert-hasznos-egy-kis-vagy-kozepvallalkozas-szamara-a-tanositvany-vagy-egyeb-kituntetesre-szolgalo-eszkoz). Érdemes megemlíteni, hogy maguk a vállalatok is szívesen büszkélkednek a megszerzett "Megbízható Cég" tanúsítvánnyal: http://pst.hu/magunkrol/tanositvany. Összefoglalva, a felmérést egyre szélesebb körben értékelik, ezen belül a médiában is, és ami még fontosabb, a kitüntetett cégek tulajdonosai körében is.
--	--

2015-08-05 17:36:00

Elindult a rádiós kampányunk

A "Megbízható Cég" tanúsítvánnyal kapcsolatos megnövekedett népszerűség miatt, valamint a közvélemény tudatosságának növelése érdekében, elkezdődött egy országos reklám kampány a bulgár rádió 1-ben és a BG rádióban. Ezen, egy naponta többször hallható reklám, közvetlenül arra ösztönöz, hogy a megbízható cégek szolgáltatásait vegyük igénybe. Ily módon még azokhoz az ügyfelekhez is eljuthatunk a tanúsítvánnyal rendelkező cégekről, akik eddig még nem hallottak erről a felmérésről. A szervezet célja, azoknak a cégeknek a támogatása, akik jó hírnévvel rendelkeznek mind a vállalkozók, mind az üzleti partnereik körében. Az érdeklődőket szeretettel meghívjuk a reklám meghallgatására:

2015-08-05 14:14:00

A tévében beszélnek rólunk

Július 27-én hétfőn a Bolgár Állami Televízióban a BTV-n megjelent az első riport és a "Megbízható Cég" projekt reklámkampánya. A BTV televízió újságírója kérdezi a Regionális Igazgatót, Martin Vangelov urat a felmérés részleteiről, a tanúsítási folyamatról és ezt az európai projektet övező érdeklődésről. A kamera meglátogatja a Bulgáriában ismert TEODOR butik menedzserét is. A riport is azt bizonyítja, hogy nagy az érdeklődés a tanúsítvánnyal szemben még a határunkon túl is. Köszönjük a bizalmat! Szeretettel meghívjuk Önt a riport megtekintésére:

2015-07-27 12:34:00

Projektünk Franciaországban is beindul

Cég elkezdte működését Franciaországban! Hamarosan hivatalosan is megnyitja irodáját Lille-ben. Az első cég, aki pozitív eredménnyel teljesítette a felmérést a CBOK vállalat által kifejlesztett egyedülálló szoftver segítségével egy francia a La Maison de Beauté Carita cég volt. Ezzel együtt sikerült megszereznie a lepecsételt "Megbízható Cég" tanúsítványt is. A La Maison de Beauté Carita egy ismert francia szépségszalon, amely Párizsban található. Sok szeretettel gratulálunk!

2015-06-25 11:33:00

Az ezredik vállalkozás csatlakozott a megbízható cégek csoportjához Csehországban

A "Megbízható Cég" kitüntetéssel megjutalmazott cégek elégedett csoportjához csatlakozott az ezredik cég is. 2015.05.06-án az Autoklempířství Jan vállalatot kitüntették saját ügyfelei és üzleti partnerei, ami segített megszerezni a már említett tanúsítványt. A vállalat járműmechanikával, fényezéssel, és személykocsik vontatásával foglalkozik.

2015-05-06 10:32:00

Cégek dicsekednek a tanúsítványunkkal - Csehország

Az utóbbi időben a "Megbízható Cég" tanúsítvány egyre népszerűbb nem csak Lengyelországban, hanem a cég külföldi leányvállalataiban is. Csehországban is megjelentek az első cikkek a projekttel kapcsolatban. A vállalatok szívesen büszkélkednek a megszerzett tanúsítvánnyal és emellett gyakran hangsúlyozzák, hogy a fedhetetlenség a hálózaton prioritást jelent azokban az időkben, amikor az internet széles körben elérhető. Szeretettel meghívjuk Önt egy olvasmányra: <http://www.tipmag.cz/certifikat-proverena-spolecnost-objektivni-analyza> , <http://www.vinokterechutna.cz/clanek/124>, [20.](http://moje-</p></div><div data-bbox=)

	pekna-zahrada.cz/module/fmmnewsslider/display?id_news=7. 2015-04-29 12:31:00 Megnyitottuk következő irodánkat Katowicében 2015.04.15-én hivatalosan is megkezdődött a toborzás az új katowicei irodába. Az iroda vezetését Kalita Iwonára bízta, aki diplomáját a Sziléziai Közgazdaságtudomány Egyetemen szerezte meg. Ez már a harmadik iroda Lengyelország területén, ahol 40 embert foglalkoztatnak. A katowicei iroda a Staromiejska út 7. szám alatt található. 2015-04-20 15:24:00 Iroda Szlovákiában Örömkre szolgál tájékoztatni Önöket, hogy 2015.02.28-án létrejött a következő - vagyis a cég ötödik leányvállalata. A fióktelep Szlovákiában ezen belül Kassán található. A cég vezetésével Pastorova Luciát bízta meg. A cég szlovákiai terjedését számos piaci kutatás előzte meg, amelyet a ÜVVK vállalat elemzési osztálya végzett. Csakúgy, mint Csehországban a "Megbízható Cég" projekt az első ilyen vállalkozás ebben az országban. 2015-02-28 14:23:00 Ezredik tanúsítvány Magyarországon, további cikkek a médiában 2015.02.12-én, csütörtökön átvehette az ezredik vállalat a "Megbízható Cég" tanúsítványt. Ezzel együtt a Jázmin Virágbolt Tóthné Szalai Gabriella csatlakozott a projektben kitüntetett cégekhez, közel két hónapos magyarországi működés után! A Felsőörsön található vállalat florisztikával, csokrok és koszorú készítésével, valamint templomok és termek díszítésével foglalkozik. A média továbbra is szívesen ír a "Megbízható Cég" projektről. Ezúttal a cikk egy népszerű magyar honlapon jelent meg az NGO.hu oldalán és arról ír, hogy tanúsítvány hogyan befolyásolja az eladást. Ha érdekel kérjük látogasson meg az alábbi honlapot: http://www.ngo.hu/a-megbizhato-ceg-minosites-noveli-a-eladast.html 2015-02-12 16:23:00 Következő iroda külföldön-Bulgária 2015.01.17-én megnyílt a következő iroda Lengyelország határain kívül. Számos piackutatás után, a vállalat vezetősége elhatározta, hogy bevezeti a "Megbízható Cég" projektet Bulgáriába. A cég fióktelepe Burgaszban található a Transportna utca 7. szám alatt. Regionális igazgatónak Vangelov Martint választották meg, Nemzetközi Üzleti Menedzsmentet végzett. Aki tapasztalatát szálloda és étterem menedzserként, valamint call center munkatársként szerezte Bulgáriában. 2014-12-11 10:21:00 Új iroda Budapesten A csehországi vállalkozás indítása olyan nagy sikerrel találkozott, hogy a cég lépéseket tett annak érdekében, hogy további fióktelepeket nyisson az ország határain kívül. 2014.12.01-én megnyitott a budapesti iroda. Magyarország fővárosában található leányvállalat menedzsere Csádi Ferenc lett, akinek korábban volt lehetősége többek között együttműködni a Sony Ericsson céggel. Már a vállalkozás megkezdése óta, a magyar cégek nagy érdeklődéssel vállalják az együttműködést a CBOK vállalattal és nagyon szívesen vesznek részt a felmérésben és a tanúsítási eljárásban. 2014-12-01 16:21:00 Új felület kapott a weboldalunk Újév alkalmából sok sikert és további elégedett ügyfeleket kívánunk, fedhetetlen
--	--

	hírnevet és további fejlődést kívánunk. Kihasználva ezt a kedvező körülményt, szeretnénk bemutatni a "Megbízható Cég" projekt új weblapját. A módosított design segít megtalálni a keresett cégeket, és a cégek e-névjegykártyái sokkal átláthatóbbak és ösztönösebbek. Szeretettel meghívjuk Önt a honlapunk megtekintésére: www.megbizzhatoceg.com 2014-12-01 09:21:00 A tízezredik tanúsítvány kiérdeklője Örömkre szolgál tájékoztatni Önöket, hogy a 10000-ik tanúsítványt a Hryn-Bud PPUH Adam Hrycyk cégnek adták át Mosty városból. A céget 1981-ben alapították. Általános kivitelezéssel, egészségügyi és elektromos berendezések és orvosi gázok telepítésével, ipari és családi építkezésekkel, sportlétesítmények és csarnokok építésével foglalkozik. Ezen felül a cég átépítéseket és felújításokat is végez a befektetők egyedi igényei és elvárásai szerint, amit észrevett és értékelt a CBOK vállalat Rybnikből. Annál nagyobb a díj átadásának öröme, hogy 2009-ben a cég bekerült a Guinness Rekordok Könyvébe, mint az a cég, aki a leghosszabb deszkát készítette egy darab fából - 40 méter és 81,5 cm hosszúságú volt. Érdekességgéként érdemes megemlíteni, hogy a deszka átadása nem volt egyszerű, mert legalább 40 férfit kellett ehhez mozgósítani. 2014-08-18 16:19:00 Írnak rólunk Lengyelországban Az utóbbi időben, egyre több cikk jelenik meg az interneten a ÜVVK vállalat projektjével kapcsolatban. A "Megbízható Cég" tanúsítványt napról napra egyre jobban felismerik és értékelik. Egyre nő azoknak a cégeknek a száma akik megkapták a tanúsítványt. Több száz különböző cég között megtalálható többek között a ProjectMed cég Białystokból (2013), vagy egy a piacon aktívan résztvevő cég, mely orvosi segédeszközökkel foglalkozik, vagy egy informatikai vállalat BitComputer (2014) melynek központja Nysában van, iparágának egyik vezető az Opole tartományban. Sőt mi több, ezek a cégek is rendelkeznek a tanúsítvánnyal: PRO-EXPERT Górski Łukasz, (http://www.pro-expert.com.pl/aktualnosci/item/57-certyfikacja-firmy-godna-zaufania), F.H.U. Krokowice (http://www.krokowicz.com.pl/pl/o_nas/410.certyfikacja-firmy-godna-zaufania), LASER-WAR: Lézer szórakoztató Központ Legionowo városból (http://www.laser-war.pl/jsp/main.jsf?custom_page_link=page205.html&id_for_menu=205) cz. Z.H.U. Audio-Video Sat Serwis Bis Renata Szumlewicka (http://serwisbis.pl/component/k2/item/26-firma-godna-zaufania.html). Meghívjuk Önt, hogy olvassa el a következő cikkeket: http://www.wirtualnyzgierz.pl/aktualnosci/4682,2014,grono-firm-godnych-zaufania-poszerza-sie, http://www.zielonydziennik.pl/prawo-i-firma/czy-posiadanie-certyfikatu-wnosi-cos-dobrego-do-naszej-firmy, http://www.naszapolska.eu/blog/certyfikacja-firmy-godna-zaufania-rozpakuje-paczke. 2014-06-24 16:19:00 A Megbízható Cég a legfontosabb tanúsítványok között Lengyelországban Örömkre szolgál tájékoztatni Önöket, hogy a "Megbízható Cég" projektet észrevették és nagyra értékelték, mint az egyik legfontosabb tanúsítványt az országban! A dokumentum olyan igazolások között foglalt helyet, mint a "Teraz Polska" vagyis a "Most Lengyelország", PASE (egy olyan tanúsítvány,
--	--

	melyet iskoláknak és nyelvi központoknak ítél meg a Minőségi Idegen nyelvtanulás Lengyel Egyesülete) vagy a "Minőség, és Hagyomány". Bővebben a témáról itt lehet olvasni: http://nonkonformista13.blogspot.com/2014/04/certyfikaty-dla-firm-godnych-zaufania.html. 2014-04-28 12:16:00 Következő iroda Lengyelországban 2014.03.01 - én Lengyelországban megtörtént a második iroda hivatalos megnyitója, mely további 20 munkahelyet biztosít Żory városában és az ul. Dolne Przedmieście 5. szám alatt található. Az iroda vezetőjének Trybuś Martynát választották, aki nagy tapasztalattal rendelkezik az Üzleti Partnerekkel való együttműködésben. Jelenleg a cég körülbelül 50 embert foglalkoztat. 2014-03-01 16:15:00 Az ezredik vállalkozás csatlakozott a megbízható cégek csoportjához A "Megbízható Cég" projektet már több ezer cég nagyra becsüli. Az ezredik tanúsítványt a PPH "Lech-Bud" cégnek Koziak Leszeknek adták át, amely a lengyel piacon, már 1986-óta jelen van. A vállalat családi házak komplex építésével, ipari, vagy adminisztrációs-üzleti épületek felújításával, ezen felül földmunkákkal, vagy ipari létesítmények alapozásával foglalkozik. A cég köszönheti sikerét, többek között annak, hogy az építőipar legjobb alanyaival dolgozott együtt, akik úgy értékelték, hogy segítették megszerezni a "Megbízható Cég" tanúsítványt. 2014-02-03 16:14:00 Rybniki irodánk illetve az első kiadott tanúsítvány Örömkre szolgál tájékoztatni Önöket, hogy 2013.10.17-én megnyitotta kapuit a CBOK cég új leányvállalata Rybnikben a Zebrzydowicka utcán. Ezzel együtt az Alumet vállalat (www.alumat.pl) cég volt az első kitüntetett cég a "Megbízható Cég" projektben, a fedhetetlen hírnévnek köszönhetően az interneten. 1993-ban alapították és a cég Zabrze városában található és különböző ajtókat, ablakokat, függönyfalakat, télikerteket, tetőablakokat valamint automata ajtókat kínál nagy választékban. A vállalat nagy tapasztalattal büszkélkedhet a tervezés területén, az ablakok és ajtók kivitelezésébe és szerelésében. Teljes körű szolgáltatásokat nyújt a mérésektől, a tervezéstől a műhelyi gyártásig, egészen a kész elemek szereléséig az építkezéseken. Ezzel együtt, a cégről nincsenek negatív vélemények az interneten, amit értékelték az ügyfelek. További sok sikert kívánunk! 2013-10-17 14:05:00 Elindult a lengyel anyavállalat ÜVVK legújabb projektje Az ÜvVK vállalat missziója az innováció és azoknak a lehetőségeknek továbbítása vállalkozók számára, amelyeknek köszönhetően pozitív képet alkotnak magukról az interneten és azon kívül. A mi célunk az, hogy az ügyfelek eljuthassanak a legszélesebb közönséghez, modern technológiáknak köszönhetően, amelyek lehetővé teszik a hatékony versenyt az igények és az elvárások globális piacán. A mi vállalatunk azzal a céllal jött létre, hogy segítse azokat a cégeket, amelyeknek fontos a szolgáltatások magas minősége és a nem mindennapi internetes marketing megoldások. Törekszünk egy olyan csoport létrehozására, amely tisztességes és becsületes vállalkozókat tömörít, akikkel kétértelműen tudnak együttműködni az ügyfelek és más üzleti partnerek is. Ezért hoztuk létre minden vállalkozó számára elérhető terméket, a Megbízható Cég Tanúsítványt.
--	--

Megfigyeltük, hogy a széles körben elérhető internet és a gyorsan fejlődő technológia befolyásolja és látszólag is megváltoztatja a létező üzleti modelleket, és ezzel együtt a felhasználók viselkedését és reakcióját. A legújabb technika azt eredményezi, hogy az ügyfeleknek hozzáférésük van kiterjedt információkhoz jóformán bármelyik cég, vagy intézmény termékéről, vagy szolgáltatásról. A tudatos vásárlók információkat keresnek a cégekről, amelyek szolgáltatásait igénybe veszik. A legújabb tanulmányok azt mutatják, hogy a felhasználók 92%-a vásárlás előtt elolvassa az interneten megtalálható véleményeket. Gyakran azt szeretnék tudni, hogy az adott szervezet megbízható-e. Ennek érdekében a mobil készülékek tulajdonosai sok időt töltenek olvasással a neten, az őket érdeklő intézményekről.

Ezeknek az információknak köszönhetően úgy döntöttünk, hogy lehetővé tesszük, mind az ügyfelek, mind a vállalatok számára azt, hogy egy közös párbeszéd jöjjön létre. A megfelelő vizsgálatok után, elkészült egy innovatív, szerzői vizsgálati módszertan, amelynek köszönhetően - a létrejött algoritmus alapján, meg lehet állapítani az ún. Vélemény Tényezőt. Ezért is saját költségre megvizsgáljuk az adott gazdasági egységet egy speciális szoftvernek köszönhetően. Jelenleg nincs más olyan intézmény, amely ilyen típusú módszertant alkalmaz. Kérheti a cég felvételét egy vizsgálatra a projekt hivatalos honlapján keresztül: www.megbizhatoceg.com

2013-10-10 16:12:00

A sikeresség kulcsa a pozitív benyomások kiépítésében rejlik

A cégek saját hírnevükre évekig dolgoznak. Nem egyszer egy rossz döntés vezethet egy hosszabb ideig tartó összeomláshoz is. Ezért is ilyen fontos, hogy már a cég megalakulásától alakítsuk a pozitív arculatát. Tekintettel arra, hogy a legújabb felmérések szerint az internetezők közel 75 %-a elhiszi az interneten talált információkat, ezért a legkönnyebb saját arculatunkat építeni az interneten keresztül. A Google kereső eredményei egyértelműen befolyásolják az internet felhasználók döntéseit. Ezért is érdemes befektetni különböző online eszközökbe, amelyeknek köszönhetően pozitívan befolyásolhatjuk cégünk arculatát. Ilyen eszközök lehetnek többek között SEO PR munkálatok, Google Adwords vagy azok a projektek, amelyek a piackutatásra vagy a tanúsítási folyamatokra összpontosítanak. Jól alkalmazhatók itt a szponzorált cikkek is, blogbejegyzések tematikus oldalakra, vagy vitafórumokon és a közösségi oldalakon, itt mégis a legjobban a content marketing számít. Egy internetező szemében nem mindegyiknek van ugyan olyan értéke a fent leírtak közül. Az utóbbi időben kiderült, hogy a netes felhasználóknak fontos mások véleménye az adott vállalatokról és az általuk nyújtott termékek, vagy szolgáltatások minőségéről. Számítanak itt mind a negatív, mind a pozitív vélemények is. Nem egyszer a negatív vélemények sokkal átfogóbb képet biztosítanak a cégekről, mivel sokkal hihetőbbek és gondolkodásra ösztönzik a felhasználót a pozitív véleményekkel szemben, amelyeket gyakran a cégek tulajdonosai írnak. Az is igaz, hogy nagyobb bizalmat gerjesztenek azok a cégek, amelyek aktívak az interneten, mert ennek köszönhetően az ügyfelek biztosak lehetnek abban, hogy a vállalat valóban megfelelő színvonalon nyújt szolgáltatásokat. Másrészről azokat a szervezeteket, akik nem foglalkoznak megjelenésükkel, gyakran úgy fogadják az ügyfelek, hogy nem túlságosan megbízhatóak, és előfordul ezen felül az is, hogy az ügyfelek úgy fogadják ezt, mintha a tulajdonosok maguk törölnék ezeket a negatív tartalmakat. A mai világban az ügyfelek 80 %-a csak akkor kész döntést hozni egy termék megvásárlásával kapcsolatban, amikor megismeri a cégről szóló online megjegyzéseket. Ezért is

érdemes biztosítani a cég pozitív arculatát a interneten a cég működésének megkezdésétől.

2013-10-01 18:03:00

A Leírás fül alatt megjelenő tartalom
(<http://www.megbizhatoceg.com/howto>)



Hogyan használjuk a MCT promóciós célra

Leírás

A legelején újra gratulálni szeretnénk, hogy a vállalkozása sikeresen átesett a fogyasztók internetes vélemény vizsgálatán. Az alábbiakban be szeretnénk mutatni, hogyan érdemes a Megbízható Cég tanúsítványát promóciós célra felhasználni.

Minden ügyfelünknek egy csomagot küldünk ami az alábbiakat tartalmazza:

- Megbízható Cég logóval ellátott matrica, amit céges autókra, kirakatokba és egyéb helyekre lehet kiragasztani. A matricák minőségi vízálló anyagból készült, hogy sokáig be tudja tölteni funkcióját.
- Belépési adatok a www.megbizhatoceg.com weboldalára, ahol a felhasználó egyszerűen tudja bővíteni illetve módosítani az elektronikus névjegykártyáját. Itt különböző adatokat adhat meg olyanokat mint pl: aktuális akciók, nyitva tartás, leírás a cégről stb.
- Papír alapú tanúsítvány amely el van látva szériaszámmal illetve pecséttel, ezzel is hitelesítve, hogy az adott vállalkozás jogosan rendelkezik a Megbízható Cég tanúsítványával. A tanúsítvány tartalmazza, hogy az adott vállalkozás mi alapján érdemelte ki az elismerést.
- ÁFÁ-s számla amely tartalmazza a felhasználónevet illetve jelszót a www.megbizhatoceg.com weboldalra.
- Nyilatkozat amely tartalmazza, hogy csak egy egyszeri költségről van szó.

HATÉKONY PROMÓCIÓ LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE

1. A papír alapú Megbízható Cég tanúsítványt keretezzük be és akasszuk ki egy olyan helyre az üzlethelyiségben illetve irodában ahol az ügyfelek számára legjobban látható.

2. Az A6 méretű Megbízható Cég logójával ellátott matricát ragasszuk ki szintén a legjobban észrevehető helyre az üzlethelyiségben illetve a céges gépjárművön.



3. Az ÁFÁ-s számla jobb alsó sarkában megtalálható belépési adatokat kérjük jól őrizze meg. Ezeknek a belépési adatoknak köszönhetően tudja bármelyik pillanatban módosítani a weboldalon szereplő e-névjegykártyáját amin nem

mellesleg a Megbízható Cég digitális logóját is megtalálja.

Czs	Megnevezés	Szám	Nettó egységár	Áfa[%]	Nettó érték	Áfa érték	Bruttó érték
1	E-névjegykártya 2016 kiadás	1	6900 Ft	27	6900 Ft	1863 Ft	8763 Ft
2	Szállítási szolgáltatás	1	897 Ft	27	897 Ft	242 Ft	1139 Ft
3	Matricák	2	0 Ft	27	0 Ft	0 Ft	0 Ft

Áfa kulcs	Nettó összérték	Áfa összege	Bruttó érték
27	7797 Ft	2105 Ft	9902 Ft



4. Ahhoz, hogy be tudjon lépni a saját e-névjegykártyájába kérjük kattintson a "Login" fülre a www.megbizhatocceg.com weboldalon a jobb felső sarokban. Ezután kérjük adják meg a felhasználónevet és jelszót a belépéshez. Ezeket a számla jobb alsó sarkában találja meg. Miután beírta az adatokat kattintson még egyszer a "Login" fülre. Figyelem! A belépési adatoknál fontos milyen betűméretet használ, ezért kérjük írja be pontosan.

5. A belépést követően az e-névjegykártyán leírást tehetünk közzé a vállalkozásról. A leírás nem léphet át 900 karaktert. Itt a vállalkozások leggyakrabban a cég foglalkozási körét, nyitva tartását, aktuális ajánlatait ossza meg. Kérjük figyeljenek arra, hogy minden változtatásnál a "Mentés" gombra kattintsanak rá. A névjegykártyát bármikor módunkban áll módosítani. Az e-névjegykártya folyamatosan rendelkezésükre áll amíg a vállalkozás működik. Figyelem! Szeretnénk kiemelni, hogy azokra a vállalkozásokra amelyek teljesen kitöltötték az e-névjegykártyát gyakrabban kattintanak a potenciális vevők.

6. Miután a leírást hozzáadták, ajánlatos feltölteni a vállalkozás logóját illetve képeket a vállalkozásról. Összesen 5 db képet lehet feltölteni a felületre. Fontos, hogy minden feltöltött kép után kattintsanak a "Mentés" gombra, mivel ellentétes esetben elveszhetnek az adatok. A képeket is bármikor módosíthatjuk. Figyelem! Lehetőségük van megnézni a saját névjegykártyájukat az "E-névjegykártya megtekintése" fülre kattintva. Itt is fontos megemlíteni, hogy a képekkel rendelkező vállalkozásokat előnyben részesítik az ügyfelek. Fontos számukra, hogy vizuálisan is rendelkezzenek információval a vállalkozásról. A képpel rendelkező vállalkozások sokkal inkább professzionálisabbnak tűnnek az ügyfelek számára.

7. Az e-névjegykártya felhasználói felületén továbbá megtalálható a "Megbízható Cég" digitális logó két méretben. Ezt különböző weboldalakon mint pl. (Facebook, Jófogás, saját weboldal,) érdemes elhelyezni, de nyomtatott anyagokra is felhasználható, ilyen pl. (szórólap, névjegykártya, plakát, brossúra, csomagolás) Mint az internetes illetve nyomtatott marketing elemeket kihasználva még inkább pozitív képet alakíthatunk ki a vállalkozásunkról. Figyelem! A vizsgálatok is azt bizonyítják, hogy az ügyfelek 80% sokkal inkább veszi igénybe azon vállalkozások szolgáltatásait akik aktívak a világhálón. Ez a nyomtatott reklámra is igazak.

Az alábbiakban példákat mutatunk be, hogyan lehet felhasználni a "Megbízható Cég" logóját.

	
www.uvvkpozont.com 2016. március 2-i állapot	Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ MEGVÁLTOZTATJUK ÜZLETEDET EGY JOBBRA... Innovatív online eszközök segítségével, pozitív képet alakítunk ki minden megbízható vállalkozásról az interneten, és azon túl KÜLDETÉSÜNK A cégünk küldetése, hogy innovatív eszközök segítségével a vállalkozók pozitív képet építsenek ki az interneten, és azon túl. Célunk, hogy ügyfeleink a lehető legszélesebb közönséghez jussanak el, köszönhetően azon modern technológiáknak, amelyek lehetővé teszik, hogy hatékonyan képviseljék magukat a versenypiacon, mint globális, mint regionális szinten. Tevékenységünk során számos új technológiát alkalmazunk, amelyek segítenek a pozitív kép kialakításában. Innovatív hirdetési kampányokat végzünk - akár globális szinten is. Ennek eredményeként, segítünk a vállalkozásoknak, hogy kitűnjenek a tömegből. Az ÜVVK Kft azon vállalatok számára lett létrehozva, amelyek értékelik a magas színvonalú szolgáltatást és a szokatlan megoldásokat az internetes marketing terén. Célunk, hogy ügyfeleinkhez mindig közel legyünk, meg szeretnénk felelni minden kívánságaiknak a hatékonyság érdekében. Hagyományostól eltérő stílusunk illetve a felismerhetőség lehetővé teszi számunkra, hogy állandó ügyfeleket szerezzünk. Az ÜVVK cégcsoport célja, egy tisztességes és megbízható vállalkozókból álló csoport létrehozása, akikkel kételyek nélkül együtt lehet dolgozni az ügyfeleknek és a többi üzleti partnereknek egyaránt. Ezért hoztuk létre a minden vállalkozó számára megfizethető termék, amely igazolja, hogy a vállalkozás megbízható. Cégünk számára a legfontosabb értéket az ügyfél jelenti. "MEGBÍZHATÓ CÉG" TANÚSÍTVÁNY A "Megbízható Cég" projektünk 2013-ban Lengyelországban került kifejlesztésre a lengyel anyavállalat CBOK Sp. z o. o. Sp. k által. Célunk, hogy a potenciális ügyfelek eljussanak azon vállalkozásokhoz, akik kiérdemelték ezt az elismerést azáltal, hogy magas színvonalú szolgáltatást és etikailag is becsületes üzletpolitikát folytatnak. Azok a vállalkozások, amelyek a "Megbízható Cég" tanúsítvánnyal rendelkeznek a megbízhatóság mellett elmondhatják, hogy a fogyasztók és üzleti partnerek körében nem rendelkeznek negatív véleménnyel. 2014-ben a "Megbízható Cég" projektünk bevezetésre került, Csehországban és Magyarországon is. 2015 év elején ezen országokhoz

csatlakozott Bulgáriában, Szlovákia és Franciaország. Jelenleg cégcsoportunk több mint 200 embert foglalkoztat hat európai országban, és ez a szám folyamatosan növekszik. Köszönhetően a legújabb tele informatikai eszközeiknek, a cég továbbra is aktívan bővíteni kívánja tevékenységi körét és stabil foglalkoztatási feltételeket kíván biztosítani alkalmazottai számára. megbízhatóceg.com Weboldalunkat mintegy 25.000 felhasználó keresi fel havonta. Jelen pillanatban több mint 76 000 vállalkozás csatlakozott projektünkhöz Európa szerte, és e vállalkozások száma folyamatosan bővül. További információk

1. Hogy választjuk ki a projektben résztvevők körét?

Vizsgálatunk célja annak ellenőrzése, hogy a vállalkozások rendelkeznek-e negatív fogyasztói véleménnyel az interneten. Vizsgálatunk minden vállalkozói területre kiterjed, amelyek az adott országban jelen vannak. Tekintettel arra, hogy a vizsgálatot az összes vállalkozáson elvégezzük, ezért ez egy rendkívül bonyolult és időigényes feladat lenne manuálisan véghezvinni. Így cégünk szakemberei kidolgoztak és létrehoztak egy speciális szoftvert, amely segít abban, hogy kiválasszuk azokat a vállalkozásokat a több millió közül, amelyek a fogyasztói vélemények alapján kiérdemlik, hogy a "Megbízható Cég" projektben részt vehessenek. Vizsgálatunkkor kizárólag a fogyasztói véleményeket vesszük számításba. Jelenleg nincs olyan intézmény, aki ilyen fajta vizsgálatot folytatna le a vállalkozásokról.

2. Mit jelent a vélemény faktor?

A véleménytényező a vizsgálatkor numerikusan jelenik meg, két érték lehet "0" vagy "1". Abban az esetben, ha a vállalkozás nem rendelkezik negatív véleménnyel az interneten, akkor a mutató értéke "0", ami azt jelenti, hogy az adott szervezet sikeresen átesett a vizsgálaton, és részt vehetnek a "Megbízható Cég" projektjében. Ha egy adott vállalkozás negatív véleményekkel rendelkezik, akkor a mutató ebben az esetben "1" értéket mutat, ilyenkor a rendszerünk automatikusan kiejti az adott vállalkozást.

3. Honnan tudja a programunk, hogy a vállalkozás rendelkezik-e negatív véleménnyel?

A negatív vélemények kikeresésének alapja a negatívan kifejező szavakra és kifejezésekre épül. Ilyen szavak lehetnek például : "tolvaj", "csaló", "ellopta", "megsemmisítette", "hazug", "átvágott", "hiteltelen", "adósság", "hozzá nem értő", "becstelen" "nem ajánlott", stb. A lista ezen és további rokon értelmű szavak gyűjteményéből tevődik össze, olyanokból amelyeket az elégedetlen ügyfelek és a partnerek leggyakrabban használnak, amikor elégedetlenek egy adott vállalkozással.

Szabadalmaztatott szoftverünk megkeresi az összes kényes szót és kifejezést, ami egy adott vállalkozás szöveggörnyezetében fellelhető. Fontosnak tartjuk megjegyezni, hogy a szoftverünk nem keres rá a pozitív véleményekre, így arról nem tartunk nyilvántartást, hogy egy adott vállalkozásról van-e bármilyen más vélemény.

4. Miért csak a negatív véleményeket vizsgáljuk?

Az oka hogy miért nem vizsgálunk más véleményeket a válasz nagyon egyszerű - ellentétben a negatív véleményekkel - a pozitív vélemények nem megbízhatóak. Az utóbbi időben nagyon népszerű lett a vállalkozások körében,

	hogyan különböző pozitív véleményeket helyeznek el magukról az interneten. Bárki írhat pozitív megjegyzést a cégéről, vagy megkérheti barátját vagy családtagját erre. Másrészt, negatív véleményeket soha nem ír magáról egy vállalkozó. Illetve a fogyasztók a pozitív benyomásokat alapvető dolognak tartják, így az nagyon ritka esetben osztják meg az interneten. Ez elsősorban annak tudható be, hogy a vevők természetesnek veszik, hogy a fizetett szolgáltatásért vagy vásárolt termékekért a lehető legjobb minőséget kapják. 5. Mi történik miután a vállalkozás sikeresen átesik a vizsgálaton? Munkatársaink minden vállalkozással telefonos úton létesít kapcsolatot, csak azokat a vállalkozásokat keressük fel, akik pozitív eredménnyel estek át a vizsgálatunkon. Ha az ügyfél igényt tart a "Megbízható Cég" tanúsítványra akkor az adatok egyeztetése után létrehozuk számára az e-névjegykártyát a weboldalunkon, illetve futárszolgálattal kiküldünk egy csomagot, aminek a tartalma: • Papíralapú alápecsételt névre szóló tanúsítvány amely tartalmazza, hogy mi alapján lett jogosult a tanúsítványra • Vízálló A6-os méretű "Megbízható Cég" logóval ellátott matricák • Áfa-s számla amely tartalmazza a felhasználónevet és jelszót a weboldalunkra való belépéshez. megbizhatóceg.com; • Nyilatkozat, amelyben biztosítjuk ügyfeinket arról, hogy csak egy egyszeri regisztrációs költséggel jár a projektbe való részvétel. 6. Mi az e-névjegykártya, mire szolgál? Az e-névjegykártyát azon vállalkozásoknak hoztuk létre a weboldalunkon, akik rendelkeznek a "Megbízható Cég" tanúsítvánnyal. Ennek köszönhetően minden ügyfél, aki ellátogat, a megbizhatóceg.com weboldalára megtudhatja, hogy mely vállalkozásokkal érdemes együttműködést kezdeményezni, és hogy mely vállalkozások érdemelték ki a bizalmat. Minden vállalkozásról, aki rendelkezik e-névjegykártyával pozitív kép alakul ki az interneten, mivel ha bárki beírja a vállalkozás nevét a Google keresőbe, akkor a találatok között szerepelni fog, hogy az adott vállalkozás rendelkezik a "Megbízható Cég" tanúsítványával, ami pozitív visszacsatolás lesz az ügyfelek számára. Másrésztől biztonsági célja is van az elektronikus névjegykártyának azokkal a vállalkozásokkal szemben, akik nem érdemelték ki a tanúsítványt viszont meghamisítják azt. Ezeket a vállalkozásokat könnyen le lehet leplezni azzal, hogy a weboldalunkon keresztül utánanézzünk, hogy rendelkezik-e saját felülettel. Fontos hozzátenni, hogy minden vállalkozás, aki részt vesz, a projektben az e-névjegykártyát korlátlan ideig használhatja az egyszeri regisztrációs díj fejében, amiről nyilatkozatban biztosítjuk az ügyfeleinket. 7. Milyen előnyei vannak a projektben való részvételnek? Érdemes megjegyezni, hogy a projektben való részvétel nagyon alacsony költséggel társul összehasonlítva azzal, hogy mennyi előnyt hordoz magában. A fő célunk a "Megbízható Cég" tanúsítvánnyal, hogy pozitív képet alakítsunk ki a résztvevő vállalkozásokról az interneten és azon túl. Számos előnye között megemlíthetjük: Fogyasztói bizalmat - a statisztikák azt mutatják, hogy ha egy ügyfélnek választania kell két ismeretlen, de hasonló árukategóriájú vállalkozás közül akkor a nagy részük azt a vállalkozást fogja előnyben részesíteni, aki
--	---

	rendelkezik bármilyen fajta tanúsítvánnyal. Kiemelkedni a versenytársak közül - A "Megbízható Cég"tanúsítványnak köszönhetően a vállalkozások kiemelkednek a versenytársak közül ezzel is segítve a további sikereket. Pozitív kép kiépítése - a kis- és középvállalkozások nem rendelkeznek olyan magas reklám költségvetéssel, mint a nagy cégek vagy vállalatok. Az e-névjegykártya segít e vállalkozásoknak kiemelkedni és egy pozitív képet kialakítani a világhálón és azon túl. Hatékony promóciós eszköz - Az Új Technológia Központ vizsgálatai szerint az ügyfelek 80% szívesen veszi igénybe azon vállalkozások szolgáltatásait, amelyek részt vesznek hasonló projektekben. A vállalkozások fejlődésének támogatása - A szisztematikus vizsgálatok Erős érv egy üzleti megbeszélésen - érdemes dicsekedni azzal ha egy vállalkozás megbízható. A feddhetetlen vélemények erősíti a hitelességet. MIT MONDANAK RÓLUNK AZ ÜGYFELEK Több ügyfelünk a megbizhatóceg.com oldalon talált meg minket. Pozitívan ért minket, hogy a weboldalon lévő e-névjegykártyának ilyen jó hasznát tudjuk venni. Andrzej Marks "MARKS" Gépjármű javítás A tanúsítvány üzenete határozottan megkönnyíti a további együttműködést. Amikor az ügyfél látja, hogy a "Megbízható Cég", tanúsítvánnyal rendelkezünk nagyobb bizalommal fordulnak felénk. Beata Wawrzyńczuk Acti Group Örülök, hogy végre van egy olyan intézmény aki értékeli a vállalkozásunkat. Boldogsággal tölt ez az, ha az ügyfeleink elégedettek a szolgáltatásainkkal, kiemelten fontos ez számunkra. Bogdan Paják Kiss Károly Ékszerész Internetes marketinggel foglalkozunk, ezért nagyon jól tudjuk, hogy milyen fontos a megjelenés a világhálón. Az ilyen fajta kiemelés pozitív képet tud alkotni a vállalkozásokról. Ziemowit Handke Kontento CSAPATUNK [fotók, nevek és beosztások felsorolása] LEGGYAKRABBAN FELTETT KÉRDÉSEK 1. Rólam nincs semmilyen vélemény, hogy lehet, hogy a vállalkozásom átment a vizsgálaton? Az egész vizsgálati módszer egy teljesen innovatív és szerzői jogvédelem alatt álló a véleményeket átvizsgáló tényezőkön alapul. Speciális szoftverünk a vállalkozásokat a fogyasztói oldalról vizsgálja, még hozzá a negatív internetes vélemények kiszűrésével. Fő feladata a negatív vélemények kiszűrése a világhálón. Kimondottan csak a negatív véleményeket vizsgáljuk, mivel a pozitív vélemények nem teljesen hitelesek. 2. Milyen weboldalakon találják önök ezeket a véleményeket? Nekem nincs saját weboldalam. Ahhoz, hogy a vizsgálaton egy adott vállalkozás sikeresen átessen, nem szükséges, hogy weboldallal rendelkezzen. A véleményeket vizsgáló
--	--

	algoritmus nem korlátozódik le egy adott weboldalra, vizsgálatunk az egész világhálóra kiterjed, fórumokra, blogokra, közösségi oldalakra stb. 3. Nem kértünk semmilyen vizsgálatot. A vizsgálaton minden magyar vállalkozás átesik aki szerepel az interneten, de a projekthez csak egy bizonyos része kvalifikálja magát. A vizsgálatot az ÜVVK Kft saját költségén végzi el. 4. Minden vállalkozás igényt tarthat a "Megbízható Cég" tanúsítványra? Az adott ország a világhálón megtalálható összes vállalkozása átesik a vizsgálaton, de a tanúsítványt csak azok a vállalkozások vehetik át akinek a vizsgálati eredménye pozitívan zárult. Ez azt jelenti, hogy a projektre csak azok a vállalkozások kvalifikálhatják magukat akikről az interneten nem találtunk negatív fogyasztói véleményeket. 5. Ki a projekt vezetője? A "Megbízható Cég" projekt koordinátora Tomasz Kwiek, aki egyben cégcsoportunk kelet európai igazgatója. 6. Magunk is jelentkezhethetünk a vizsgálatra? Minden vállalkozásnak joga van jelentkezni a vizsgálatra. Az eredményre hét munkanapon belül választ kap. Jelentkezni a weboldalunkon keresztül lehetséges: www.megbizhatoceg.com/signUp. megbizhatoceg.com/signUp. 7. Mely országokban van jelen a projekt? Jelenleg ezen országokban működik a "Megbízható Cég" projektünk: Lengyelország, Csehország, Szlovákia, Magyarország, Franciaország, Bulgária 8. Az e-névjegykártya a www.megbizhatoceg.com weboldalon korlátlan időtartamra szól? A projektünk weboldalán lévő névjegykártya a vállalkozás működésének egész időtartama alatt elérhető. Az egyszeri regisztrációs költségről egy nyilatkozatot is küldünk a csomagban amit futárral kézbesítünk. Az "e-névjegykártya" szolgáltatásunk semmilyen más költségekkel nem jár. KAPCSOLAT Elérhetőségek Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. Cím: 1067 Budapest Teréz körút 46 Adószám: 25086847-2-41 Telefon: +36 70 433 7821 E-mail: mct@megbizhatoceg.com
--	---

38. Az ÜVVK 2016 januárjában fogyasztók jobban informálása érdekében az alábbiak szerint módosította a tanúsítvány szövegét:

„A Megbízható Cég Tanúsítványt csak azok a vállalkozások nyerhetik el, amelyek az ügyfelek és az üzleti partnerek véleménye alapján hiteles üzletpolitikát folytatnak. Vizsgálatunk alapját a vélemény vizsgálati algoritmus adja, amely a megadott kulcsszavak alapján nem talált negatív fogyasztói véleményeket az interneten. A vizsgálat pontos időpontja: xx-xx-xx óra - xxxx.”⁴⁵

39. Ezen túlmenően a www.megbizhatoceg.com weboldal „Cégek Listája” fül alatt, a tanúsítvánnyal rendelkező cégek nevére történő rákkattintás esetén korábban az jelent meg, hogy „Ez a vállalkozás „Megbízható Cég” tanúsítvánnyal rendelkezik”. Az ÜVVK ezt a tájékoztatást az alábbiak szerint módosította 2016 januárjától:

„Ez a vállalkozás „Megbízható Cég” tanúsítvánnyal rendelkezik.

⁴⁵ Vj/108-22/2015. számú irat 1. oldal, 1. pont

Ez a vállalkozás kiérdekelte a Megbízható Cég tanúsítvány 2015 kiadását. A tanúsítványt azok a vállalkozások igényelhetik, amelyekről a Vélemény Faktor program a megadott kulcsszavak alapján nem talált negatív fogyasztói véleményeket az interneten. A vizsgálat utolsó időpontja: [dátum, idő]”.⁴⁶

IV.2. A vizsgált kereskedelmi gyakorlattal összefüggésben felmerült panaszok

40. Az ÜVVK jelezte, hogy az eddig csatlakozott partnerei részéről az alábbi tartalmú panaszok érkeztek felőlük:⁴⁷
- hibásan kiállított számla,
 - hibásan kiállított tanúsítvány,
 - hibás megjelenés az ÜVVK weboldalán,
 - nem rendelték meg a tanúsítványt, de átvették. (Az ÜVVK előadta, hogy ezekben az esetekben visszahallgatták a beszélgetést, és minden esetben kiderült, hogy a vállalkozástól valaki megrendelte a tanúsítványt. Minden ilyen esetben az összeg visszautalásra került, illetve az ÜVVK a tanúsítványt is visszakérte).⁴⁸
41. Az ÜVVK előadta, hogy ezeket a panaszokat mind kezeli, és egy héten belül mindenkinek javítani szokta a hibákat.⁴⁹
42. A tanúsítványra érkezett panaszokkal kapcsolatosan az ÜVVK előadta, hogy kapcsolatban áll a Fogyasztóvédelemmel is, mivel volt egy pár ügyfele, akik félreértették őket, amikor bemutatkoztak, és jelezték a Fogyasztóvédelem felé, hogy megtévesztik őket. Az ÜVVK jelezte a Fogyasztóvédelemnek, hogy semmiképpen nem szeretne senkit megtévesztetni, és a továbbiakban még inkább ügyelni fog arra, hogy senki se értse félre az ÜVVK-t. Az ÜVVK ismeretei szerint kb. 150 ilyen bejelentés érkezett a kb. 100-150 ezer felhívott vállalkozástól, ami 1%, erről az ÜVVK úgy gondolja, hogy ilyen szinten kikerülhetetlen.⁵⁰
43. A hivatkozott panaszok kapcsán a GVH jogsegély keretében megkereste a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot (a továbbiakban: NFH), hogy szolgáltatson adatot arra vonatkozóan, hogy a fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben eljáró kormányhivatalok folytattak-e az ÜVVK-val szemben az Fttv. rendelkezéseinek feltételezett megsértése miatt hatósági eljárást. Az NFH nyilatkozata szerint a kormányhivataloktól beérkezett válaszok alapján megállapították, hogy egyetlen kormányhivatal sem folytatott eljárást az ÜVVK-val szemben, továbbá a vállalkozással kapcsolatosan nem érkezett panasz, valamint nem került sor másodfokú hatósági eljárás lefolytatására sem.⁵¹
44. Ugyanakkor az NFH honlapján kétszer is közleményt tett közzé, amelyben felhívta a vállalkozások és a fogyasztók figyelmét arra, hogy az eljárás alá vont tanúsítványa „nem azonos a hatóság által védjegyzoltalomban meghirdetett Fogyasztóbarát Vállalkozás Tanúsítvánnyal, vagy akár a Pozitív Listás igazolással”⁵².

⁴⁶ Vj/108-22/2015. számú irat 1. oldala, Vj/108-25/2015. számú feljegyzés

⁴⁷ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

⁴⁸ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

⁴⁹ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

⁵⁰ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

⁵¹ Vj/108-24/2015. számú irat

⁵² <http://www.nfh.hu/taxonomy/term/111>

V. Az eljárás alá vont vállalkozás előadása

V.1. Az eljárás alá vont álláspontja az előzetes álláspont kézhezvételét megelőzően

45. Az ÜVVK előadta, hogy a Megbízható Cég tanúsítvány arra a fogyasztói igényre épül, hogy a mai világban az internet térnyerésével egyre többen az interneten osztják meg a véleményüket mondhatni mindennel kapcsolatban, illetve a másik oldalon, ezekre a véleményekre kíváncsi a többi fogyasztó. Az emberek képesek több órát is eltölteni azzal, hogy egy vállalkozásról vagy bármely szolgáltatást nyújtó személyről információt gyűjtsön. Ekörben természetesen főleg a negatív vélemények érdeklik a fogyasztókat. Erre az igényre kínál az ÜVVK megoldást. Olyan vállalkozásoknak vagy egyéni vállalkozóknak kínálja a tanúsítványt, amelyekről nem talál negatív véleményt az interneten.⁵³
46. Az ÜVVK abból indul ki, hogy a mai világban az emberek idejük nagy részét a virtuális világban élik, ezáltal gyakran alkotnak véleményt, blogolnak, vagy kommentelnek egy adott vállalkozásról. Az ÜVVK véleménye szerint, ha az alapfeltevés az, hogy a vállalkozások 80% rendeltetésének megfelelően kiszolgálja a fogyasztóit, a másik 20% viszont nem, akkor az ÜVVK célja az, hogy ebből a 20%-ból a vizsgálatukkal ki lehessen szűrni 10-15%-ot, és ezzel a fogyasztók javát szolgálja, hiszen felhívja a figyelmüket arra, hogy az internetes vélemények alapján nem feltétlenül megbízható egy cég. A maradék pár százalékot éves felülvizsgálatokkal, illetve fogyasztói visszajelzésekből tudja korrigálni. Az eljárás alá vont ehelyütt jelzi, hogy szívesen dolgozna össze a fogyasztóvédelemmel, hiszen ezzel is tovább tudná tökéletesíteni a megbízható vállalkozások körét.⁵⁴
47. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a vizsgálat azért nem differenciál aszerint, hogy egy adott vállalkozás mióta működik, mert az ÜVVK a kezdő vállalkozásoknak is megelőlegezi a bizalmat, ezáltal segítve nekik a sikeres indulásban. Úgy gondolja, ha ezt az időbeni feltételt, annak hiányát valaki megkérdőjelezi, az csak azért lehet, mert negatívan áll a világhoz. Úgy hiszi, ez az egyik alapvető probléma például a magyar társadalommal, hogy mindenkiről a rosszat feltételezi, bizalmatlan minden új dolog irányába. Az ÜVVK amellet foglal állast, hogy mindenkinek jár a megelőlegezett bizalom és úgy gondolja, hogy egy ilyen tanúsítvány még inkább ösztönöznö tudja a vállalkozókat, hogy becsületesek is maradjanak az ügyfeleikkel szemben. Az ÜVVK megérti a hatóság oldalát is, ha erről máshogy vélekedik, hiszen folyamatosan olyan vállalkozásokkal találkoznak, amelyek becsapják az ügyfeleiket. Éppen ezért, a félreértések elkerülése végett, az ÜVVK minden profilján hangsúlyozza, hogy a vizsgálata alapját csak és kizárólag az interneten fellelhető negatív véleményeket képezik; a termék és szolgáltatás minőségét, illetve határidőket a fogyasztók internetes megjegyzéseire alapozza.⁵⁵
48. Az ÜVVK véleménye szerint az általa alkalmazott vizsgálati módszerre tekintettel megállapítható, hogy a tanúsítvány kiállításra olyan vizsgálati eljárás alapján alapul, amelynek eredményeként a tanúsítvány bizalmat ébreszt a fogyasztóban és tudomására hozza, hogy a vállalkozás megbízható.⁵⁶
49. Az ÜVVK nyilatkozata szerint a „Megbízható Cég Tanúsítvány” mint elnevezés a lengyelországi projektből került átültetésre. Minden országban így hívják a tanúsítványt.⁵⁷

⁵³ Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja, Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

⁵⁴ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-7/2015. számú irat 1. pontja

⁵⁵ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-7/2015. számú irat 2. pontja

⁵⁶ Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

⁵⁷ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-7/2015. számú irat 1. pontja

50. Az eljárás alá vont szerint a tanúsítvány számos előnnyel jár mind az ügyfelei, mind a fogyasztók számára, az alábbiak szerint.⁵⁸
51. Ezek az előnyök az ÜVVK szerint az ügyfelei számára az alábbiak:⁵⁹
- weboldals megjelenés az ÜVVK felületén (ha valaki nem rendelkezik weboldallal, annak ez egy megjelenési forma);
 - „Megbízható Cég” logó szabad felhasználása saját weboldalon, email-ben, szórólapon, reklámfelületen;
 - pozitív fogyasztói visszacsatolás;
 - a tanúsítvány hatására az ügyfél még inkább kötelességének érezheti, hogy a saját ügyfeleivel becsületesen járjon el.
52. Ezek az előnyök az ÜVVK szerint a fogyasztók számára az alábbiak:⁶⁰
- nem kell órákat kutakodni az interneten, negatív véleményeket keresni egy adott vállalkozásról;
 - pozitív visszacsatolás a vállalkozásokról.
53. Az eljárás alá vont hangsúlyozza, hogy tanúsítványára minden olyan jogi, illetve természetes személy igényt tarthat, akiknek vannak ügyfelei és valamilyen szolgáltatást végez (pl. Kft., Bt., Zrt., egyéni vállalkozó), amennyiben megfelelnek a már ismertetett vizsgálatnak.⁶¹
54. Az ÜVVK információi alapján semmilyen uniós jogszabály, illetve szerv nincs arra vonatkozóan, hogy ki állíthat ki tanúsítványt vagy adhat ennek kiadására engedélyt. Megalakulásakor a magyar jogszabályoknak is próbált utánajárni ezzel kapcsolatban, de Magyarországon sem talált olyan szervet, illetve jogszabályt, ami a tanúsítványról mint olyanról rendelkezne.⁶² Ekörben kéri a GVH segítségét, hogy jogszabályi hivatkozással pontosítsa, milyen hivatalos minősítésre gondolt, illetve arra utal-e, hogy az interneten kulcsszavak segítségével történő vizsgálathoz minősítés szükséges-e.⁶³
55. A keresőmotorok pozicionálásával kapcsolatos többlétszolgáltatás vonatkozásában az ÜVVK álláspontja az, hogy az értékesítési szövegből, illetve az email-es tájékoztatóból is kiderül, hogy az ügyfeleknek nem kínál pozicionálást a Google keresőben. Véleménye szerint ilyen mennyiségű ügyfélnél kivitelezhetetlen, illetve 9 900 Ft összegért cserébe gazdaságtalan lenne. Ezzel kapcsolatban annyit tud közölni az ügyfeleknek, hogy mivel a www.megbizhatoceg.com weboldalra egyre több a fellépő, illetve egyre több linket osztanak meg a meglévő ügyfelek, így egyre magasabban van pozicionálva a weboldal. Ami azt jelenti, hogy ha valaki beírja pl. a saját vállalkozása nevét a Google keresőbe, akkor a találatok között (amit a nevére kidob a kereső) előreláthatóan egyre magasabb pozícióban fogja megjeleníteni azt, hogy a www.megbizhatoceg.com weboldalán is megtalálható. Ugyanakkor erre természetesen az ÜVVK semmilyen garanciát nem tud vállalni, mivel a Google kereső algoritmusa olyan komplex és változókéony, hogy annak kiismerése az ezzel foglalkozó szakembereknek is komoly kihívást jelent.⁶⁴
56. Az ÜVVK a csomag részeként kipostázott nyilatkozattal kapcsolatban előadta, hogy arra azért van szükség, mert a call-centeres szakmában a sok negatív tapasztalat miatt az emberek bizalmatlanok és így kívánja őket biztosítani arról, hogy további költségekkel nem fogja őket traktálni.⁶⁵

⁵⁸ Vj/108-2/2015. számú irat 7. pontja, Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

⁵⁹ Vj/108-2/2015. számú irat 7. pontja, Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

⁶⁰ Vj/108-2/2015. számú irat 7. pontja, Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

⁶¹ Vj/108-2/2015. számú irat 4. pontja, Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

⁶² Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

⁶³ Vj/108-2/2015. számú irat 2. pontja, Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat

⁶⁴ Vj/108-2/2015. számú irat 12. pontja

⁶⁵ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-3/2015. számú irat, Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

57. Végezetül az ÜVVK mindenképpen szeretne még hozzátenni a fentiekhez, hogy a GVH korábbi megkeresései, levelei arra engednek következtetni, hogy a GVH sajnálatos módon már beskatulyázta az ÜVVK-t azon vállalkozások csoportjába, akik vissza akarnak élni az emberek jóhiszeműségével. az eljárás alá vont már most kijelenti, hogy ez ellen határozottan szeretne fellépni. Lengyelországban, ahol két éve működik ez a projekt, illetve a többi országban sem a fogyasztóvédelemnek, sem a gazdasági hivatalnak, sem az adóhivatalnak nem merültek fel kételyei a projekttel kapcsolatban. Természetesen előfordulhatnak a rendszerünkben hiányosságok, de ezeket folyamatosan igyekeznek kiszűrni. Az ÜVVK mentségéül hozza fel, hogy fiatalokból álló csapat, de semmiképpen nem a megtévesztés a céljuk, épp ellenkezőleg: a vállalkozásokat, illetve fogyasztókat szeretnék segíteni ezzel a projekttel. A projekt még fiatal, ezért lehetnek „gyermekbetegségei”, de ezek mindig akkor derülnek ki, amikor a probléma felbukkan. Ezek a problémák azonban jó indokot szolgáltathatnak arra, hogy az ÜVVK egy személyes találkozót kezdeményezzen a GVH-val, ahol át lehet beszélni, hogy jogilag, gazdaságilag, vagy akár a fogyasztóvédelem szempontjából min kellene változtatni, vagy hozzátenni a projekthez, hogy az kifogástalanul működjön. Az ÜVVK meggyőződése szerint az, hogy óva intik az ügyfeleket az ÜVVK-tól (http://homar.blog.hu/2015/09/18/megbizhato_ceg_cim_egy_megbizhatatlan_cegtol#comments), miközben még a vizsgálat sem fejeződött be, felveti a jó hírnév sérelmét, véleménye szerint ehelyett inkább az együttműködésre és a kommunikációra kellene fektetni a hangsúlyt.⁶⁶
58. Az eljárás alá vont vállalkozás szerint a versenyfelügyeleti eljárás megindítása indokolatlan, kizárólag az ellehetetlenítésére, ezzel piacszerzési célt szolgál. Álláspontja szerint jogszabálysértést nem követett el.⁶⁷
59. Az ÜVVK a 2016 januárjában alkalmazott módosítások kapcsán kéri azok figyelembevételét, amely szerinte azt bizonyítja, hogy nem célja a fogyasztókat megtéveszteni. Folyamatosan igyekszik tanul és próbálja javítani a hibáit.⁶⁸ Hogy ügyfeleit még jobban képviselje, hamarosan televíziós reklám kampányt is indítani fog a számukra.⁶⁹
60. Az eljáró versenytanács tisztázni kívánta azt, hogy az eljárás alá vont kis- és középvállalkozásnak minősül-e, ezért adatkérő végzést⁷⁰ küldött számára a kapcsolt vállalkozásai vonatkozásában. Erre adott válaszában⁷¹ az ÜVVK előadta, hogy *„a kért adatok és az eljárás között semmiféle összefüggés nincsen, kérem, tájékoztatni szíveskedjenek, hogy a tényállás mely elemének tisztázásához szükségesek az iratok, az okiratok milyen okból kéri. Az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. piaci magatartását miben befolyásolja, hogy a tulajdonosának milyen egyéb vállalkozása van. A Hivatal joghatósága kiterjed-e Magyarországon kívüli területekre? Úgy gondolom, és több ügyvéd ismerősöm is ezen a véleményen van, hogy nekem, mint az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. ügyvezetőjének, nincs semmilyen jogalapom arra, hogy Marek Róziecki vállalkozásairól bármilyen adatot is szolgáltatassak. Ezzel kapcsolatban úgy hiszem, személy szerint őt kellene megkeresni”*.
61. A fentiekén túl az eljárás alá vont további változásokra hívta fel a figyelmet:
- *panaszbejelentő űrlapot hoztak létre minden vállalkozás neve mellett a honlapon,*
 - *februártól honlapjukon a vizsgálati algoritmust videó formájában is bemutatják,*

⁶⁶ Vj/108-16/2015. számú feljegyzéssel átemelt P/900-7/2015. számú irat 2. oldala

⁶⁷ Vj/108-2/2015. számú irat 5. oldala

⁶⁸ Vj/108-22/2015. számú irat 1. oldal

⁶⁹ Vj/108-22/2015. számú irat 1. oldal

⁷⁰ Vj/108-31/2015.

⁷¹ Vj/108-34/2015.

- amennyiben egy vizsgált vállalkozásról kiderül, hogy a vizsgálat előtt rendelkezett negatív véleménnyel akkor a tanúsítványt visszavonják, és annak díját visszautalják. Itt megjegyezte, hogy a <http://megbízhatóceg.com> weboldalát nagy látogatottsági számmal rendelkezik, az utolsó fél évben közel 300 000 látogató keresete fel a weboldalt. A panaszbejelentő űrlapon közel 1 hónap alatt, amióta üzembe helyezték, nem kaptak semmilyen panaszt a weboldalon szereplő vállalkozásoktól.
 - minden megrendelés után kézikönyv is átnézik azokat az oldalakat, ahol az adott vizsgált vállalkozás szerepel,
62. Az eljárás alá vont arra is fel kívánta hívni a figyelmet, hogy „a vizsgálatuk miatt, amit pár internetes portál publikált (sajnálatos módon azt sugallva, hogy a vizsgálata egyenlő a jogsértéssel és megtévesztéssel) folyamatosan veszteséget kell, elszenvednünk. Azzal, hogy 3 havonta bekérnek további adatokat, amivel további 34 hónapra kitolják a vizsgálat lezárását, nem beszélve, hogy olyan adatokat kérnek melyek a vizsgálathoz nem köthetőek, nem tartom etikusnak ezért panasszal kívánok élni”.
63. Végezetül előadta, hogy „visszatérve az Önök levelére, egyeztettem a tulajdonossal Marek Rózieckivel és csak abban az esetben fogom tudni megadni a kért adatokat, amennyiben azt nemzetközi jogi előírással is alátámasztják”.

V.2. Az eljárás alá vont észrevételei az eljáró versenytanács előzetes álláspontjára⁷²

64. Az eljárás alá vont írásbeli észrevételt nem tett az előzetes álláspontra, az arra vonatkozó észrevételeit a tárgyaláson tette meg.
65. Elsőként azt adta elő, hogy vállalkozásuk kereső-optimalizálással nem foglalkozik, viszont egyre több ügyfelük van, ezért a google keresőmotorja egyre előrébb rangsorolja a weboldalait, és így azokat vállalkozásokat is, akik igénybe veszik tanúsítványukat, de ez nem jelenti azt, hogy garantálni tudnák a találati listán való előrébb kerülést a vállalkozások számára.
66. Annak a kérdése kapcsán, hogy minek kell megfelelni, hogy egy cégről azt lehessen állítani, tanúsítani, hogy megbízható előadta, hogy a megbízhatóság egy szubjektív kategória, az objektíve nem igazolható. Azonban számtalan vállalkozás folytat olyan reklám- és marketing tevékenységet, ami arról szól, hogy a kínált termék/szolgáltatás kiváló, a legjobb minőségű, illetve megbízható az adott márka, ezen állítások szintén szubjektívek és ez alapján, ha az eljáró versenytanács álláspontját elfogadjuk a szubjektív állítások reklámozása kapcsán akkor szinte valamennyi reklámot be kellene tiltani.
67. Előadta, hogy havi szinten 50 ezer weblátogatójuk van és másfél éve dolgoznak ezen a projekten, de összesen két panasz érkezett és ezek valódisága sem volt igazolható.
68. Álláspontja szerint akkor lehetne jogsértő magatartásról beszélni, ha sok fogyasztó fogalmazna meg negatív és valós kritikát, azonban erre nem került sor.
69. Véleménye szerint, ha elfogadjuk az előzetes álláspontban foglaltakat, akkor például a TripAdvisor certificate-je is megtévesztő lehet, hiszen fogyasztói kritikákon alapul, amelyek szintén szubjektívek, de ezenkívül az adóhatóság által létrehozott megbízható adózók listája is megtévesztő lehet, hiszen ismerve a hazai adózási morált, az, hogy valaki befizeti az adót és nincs hátraléka, még nem jelentheti azt, hogy megbízható, hiszen lehet, hogy nem akkora összegű adót fizetett be önkéntesen, mint amit ténylegesen kellett volna.
70. Ismertette azt is, hogy a megbízhatóceg.hu oldal kizárólag ajánlások útján állítja egyes cégekről, hogy megbízhatóak, ami szintén megtévesztő lehet. Hivatkozott arra is, hogy egyes cégnevek is lehetnek megtévesztőek, hiszen a cégnév tartalmazhatja a „megbízható” szót, pl.: Megbízható Kft.

⁷² Vj/108-42/2015.

71. Összegezve az eljárás alá vont véleménye szerint minden megtévesztő lehet, ahol a megbízható szó használatra kerül.
72. Az eljárás alá vont előadta, hogy sokat változtattak a cégük működésén a versenyfelügyeleti eljárás kezdete óta:
- panaszbejelentő lapot hoztak létre a cég neve mellett,
 - a software-es vizsgálat mellett manuálisan is átvizsgálják az adott céget,
 - a már kiadott tanúsítványokat, abban az esetben, ha különböző fórumokon az adott céget negatív kritika éri, visszavonják, akként, hogy a tanúsítványért kifizetett díjat visszafizetik,
 - a tanúsítvánnyal rendelkező cégeket évente újravizsgálják,
 - plusz szavakat keresnek, amelyek beépíthetők a már meglévő kereső szavak mellé,
 - panasz esetén felülvizsgálják a panasszal érintett céget.
73. Az eljárás alá vont véleménye szerint a fentiek alapján látszik az, hogy igyekeznek „tisztán tartani” az adatbázisukat, hiszen ez a saját jól felfogott érdekük is.
74. Előadta, hogy a GVH eljárása alatt mindig nyitott volt a konzultációra, ha a GVH elmondta volna, hogy mit változtasson a gyakorlatán megtette volna, de erre nem került sor, kizárólag az történt, hogy pár havonta kaptak egy adatkérő, vagy eljárási határidőt hosszabbító levelet. Ennek kapcsán előadta, hogy az utolsó adatkérő végzésre⁷³ azért nem válaszolt, mert a tulajdonos nem adta meg az ahhoz szükséges hozzájárulást, mert véleménye szerint a GVH kizárólag a nagyobb bírság érdekében kérdezett rá a kapcsolt- és a partner vállalkozások adataira.⁷⁴
75. Hivatkozott arra, hogy a lengyel és az észti versenyhivatal is vizsgálta a partnercégeiket, de egy rövid, egy órás vizsgálat után jogsértést nem állapított meg.
76. Előadta, hogy álláspontja szerint nincs olyan jogszabályi előírás, aminek meg kellene felelnie, hogy tanúsítványában használhassa a megbízható szót, ezért gyakorlata nem is lehet jogsértő, ennek kapcsán megjegyezte, hogyha az eljáró versenytanács jogsértést állapít meg, egyrészt a teljes vállalkozást ellehetetleníti, hiszen a vállalkozás kizárólag ezt a tevékenységét folytatja, másrészt – éppen emiatt is – akkor hajlandó valamennyi bírói fórumot (beleértve az EU Bíróságát is) igénybe venni, annak érdekében hogy igazolja nem követett/követ el jogsértő magatartását.
77. Végezetül az eljárás alá vont előadta, hogy milyen társadalmi szerepvállalásokra készül (pénzügyi támogatás, azon állami nevelésben részesülő fiatalok bentlakásos intézményei részére, amelyek gyermekpszichológus által igazoltan a legjobbak a gyermekek véleménye alapján), amivel azt kívánta igazolni, hogy vállalkozásuk abszolút jóhiszeműen járt és jár el és nem olyan vállalkozás, amely kizárólag haszonszerzésre törekszik.

VI. Jogszabályi háttér

78. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó

⁷³ Vj/108-31/2015.

⁷⁴ Az eljáró versenytanács a tárgyaláson részletesen elmagyarázta az eljárás alá vont számára, hogy a Vj/108-31/2015. számú adatkérő végzését azért adta ki, hogy feltárja azt, hogy az eljárás alá vont KKV-nak minősül-e, és így vele szemben alkalmazhatóak-e a KKV-ra vonatkozó kedvezőbb jogkövetkezmények. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont a tárgyaláson az adatok szolgáltatására készséget mutatott, így az eljáró versenytanács annak teljesítésére a tárgyalás napjától számított 5 munkanap póthatáridőt biztosított, ami azonban eredménytelenül telt el.

követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint e törvény arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.

79. Az Fttv. 2. §-ának

- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- c) pontja rögzíti, hogy a törvény alkalmazásában áru minden 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), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
- d) pontja értelmében a 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, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
- e) pontja alapján kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,
- h) pontja alapján az 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.

80. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés 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 kényszeríti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

81. Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

82. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés b) pontja értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru lényeges jellemzői tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára kényszeríti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. Ugyanezen jogszabályhely bg) alpontja értelmében az áru lényeges jellemzője az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei.

83. 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.

84. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
85. A Fttv. 14. §-a kimondja, hogy a vállalkozás - az eljáró hatóság felhívására - a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
86. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
87. A Tpv. III. fejezete (8-10. §) rendelkezik az üzleti döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalmáról.
88. A Tpv. 8. § (1) bekezdése alapján tilos a gazdasági versenyben az üzletfeleket megtéveszteni. A (2) bekezdés a) pontja alapján az üzletfelek megtévesztésének minősül a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló olyan üzleti kommunikációja - ideértve bármely információközlést, annak megjelenési módjától, eszközétől függetlenül -, egyéb magatartása, tevékenysége vagy mulasztása (a továbbiakban együtt: üzleti gyakorlat), amely jelentős információ tekintetében valótlan tényről tartalmaz, vagy valós tényről - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtévesztesse azokat az üzletfeleket, akik felé irányul, vagy akik tudomására juthat.
89. A Tpv. 10/A. § (2) bekezdése szerint az üzleti gyakorlat megítélése során az olyan üzletfél magatartását kell alapul venni, aki a gazdasági kapcsolatokban általában elvárhatóan tájékozott, és az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
90. A Tpv. 10/A. § (3) bekezdése szerint annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás megtévesztésre alkalmas-e, a használt kifejezéseknek az üzleti életben elfogadott általános jelentése az irányadó.
91. A Tpv. 10/C. § (1) bekezdése értelmében a 8. §-ban foglalt rendelkezések megsértéséért azon a vállalkozáson túl, amelynek az üzleti gyakorlattal érintett áru értékesítése, szolgáltatása vagy eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll (a továbbiakban: üzleti gyakorlat alkalmazója), az is felel, aki az üzleti gyakorlat keretében közölt üzleti kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében az üzleti kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt, ha a jogsértés az üzleti kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő olyan okból ered, amely nem az üzleti gyakorlat alkalmazója kifejezett utasítása végrehajtásának a következménye.
92. A Tpv. 45. §-a alapján a GVH jár el versenyfelügyeleti eljárásban e törvény rendelkezéseinek megsértése esetén - a 86. § (1) bekezdése alapján a bíróság hatáskörébe tartozó ügyek kivételével -, továbbá azokban a hatósági ügyekben, amelyek tekintetében törvény az eljárást a hatáskörébe utalja.
93. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács
- e) megállapíthatja a jogsértés tényét,
 - g) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,
 - i) elrendelheti a jogsértő tájékoztatással kapcsolatban helyreigazító nyilatkozat közzétételét,
 - k) bírságot szabhat ki, illetve

- l) a 78. § (8) bekezdése szerinti figyelmeztetést alkalmazhatja arra vonatkozó kötelezettség előírása mellett, hogy az ügyfél alakítson ki a versenyjogi előírásoknak megfelelést és jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrendet.
94. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a GVH hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés értelmében a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja.
95. A Tpv. 78. §-ának (2) bekezdése értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevétel a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését.
96. A Tpv. 78. §-ának (3) bekezdése szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
97. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában - a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpv. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.
98. A Ket. 31. §-ának (1) bekezdés e) pontja alapján a hatóság az eljárást megszünteti, ha az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn.
99. A Ket. 31. §-ának (1) bekezdés i) pontja alapján a hatóság az eljárást megszünteti, ha hivatalból eljárásban a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.

VII. Jogi értékelés

100. A jelen eljárás – a vizsgálatot megindító végzés és a vizsgálatot kiterjesztő végzései által behatároltan – annak megállapítására irányul, hogy
- valóban igaz-e az, hogy az ÜVVK által 2014 decemberétől kezdődően elvégzett innovatív informatikai vizsgálat nem teljes körű, az kizárólag egyes kifejezések szűrésére irányuló internetes keresésre terjed ki; ennek következményeképpen pedig valóban tévesen kelti-e azt a látszatot a fogyasztók és üzletfelei számára az általa kiállított „Megbízható cég” minősítést igazoló tanúsítvánnyal és matricával, illetve a honlapján közzétett tájékoztatással, hogy a minősítés megszerzése átfogó feltételrendszernek való aktuális megfelelést igazol. Azaz az ÜVVK ezen magatartásaival megvalósította-e
 - az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés b) pontjában,

- és az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat, illetve
- a Tptv. 8. §-ának (2) bekezdés a) pontjában foglalt tényállást, megsértve ezzel a Tptv. 8. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat,
- valótlan tartalmú tájékoztatást nyújtott-e 2014 decemberétől kezdődően az ÜVVK telefonon, illetve honlapján az üzletfeleknek akkor, amikor azt állította, hogy az e-névjegykártyával rendelkezőknek a keresőmotorok pozicionálásával kapcsolatos többlétszolgáltatást nyújt,
- valótlan tartalmú tájékoztatást nyújtott-e 2014 decemberétől kezdődően az ÜVVK telefonon, illetve honlapján az üzletfeleknek akkor, amikor azt állította, hogy több mint 14 736 minősített vállalkozással rendelkezik.

VII.1. Az ÜVVK által kibocsátott „Megbízható cég” minősítés értékelése

Az ÜVVK által tanúsított kereskedelmi gyakorlat és annak értékelési szempontjai

101. Az ÜVVK által nyújtott szolgáltatás lényege, hogy „Megbízható Cég” állítás használatára való jogosultságot árul azon vállalkozások számára, amelyekről a lengyel - a közös magánszemély tulajdonosra tekintettel - kapcsolódó vállalkozás által kifejlesztett keresőszoftverrel nem talál negatív kritikát megfogalmazó fogyasztói véleményt az interneten. Ez a használati jog kiterjed
- a papír alapú „Megbízható Cég” Tanúsítvány (véltetőleg) üzlethelyiségben történő kihelyezésére;
 - a „Megbízható Cég” lógót ábrázoló matrica üzlethelyiségben, kirakati üvegen, céges gépjármű ablakában, stb. történő kihelyezésére;
 - a www.megbizhatoceg.com weboldalon a céges adatok közzétételére (mintegy megerősítésként, hogy az előbb említett Tanúsítvány és a matrica nem hamisítvány); továbbá
 - a „Megbízható Cég” digitális logó szabad felhasználására akár internetes felületen (pl. saját honlapon vagy közösségi oldalon), akár nyomtatott marketingeszközökön (pl. szórólap, névjegykártya, plakát, brosúra, csomagolás).⁷⁵
102. A „Megbízható cég” minősítés üzenete és értéke az eljárás alá vont vállalkozás által működtetett www.megbizhatoceg.com és www.uvkozpont.com honlapon közzétett tájékoztatás alapján az alábbiak szerint foglalható össze:
- *„A Megbízható Cég tanúsítvány tehát egy bizonyítvány arról, hogy az adott cég kifogástalan véleményekkel rendelkezik az interneten, ami a mai világban elismerésre méltó.”*
 - *„A Megbízható Cég tanúsítvány célja mindenekelőtt a résztvevők pozitív megjelenése az ügyfelek előtt.”*
 - *„A potenciális ügyfél, először belépve az üzletbe, sokkal nagyobb bizalmat tanúsít egy olyan cég iránt, mely rendelkezik ilyen pozitív megkülönböztetéssel, azzal az üzlettel szemben, ahol ez nem található meg.”*
 - *„A Megbízható Cég elnevezésű tanúsítvány ugyanis már önmagában bizalmat ébreszt az ügyfelek körében.”*
 - *„Az egész rendszernek tehát alapvető célja, hogy minél több potenciális ügyfélhez jusson el az az üzenet, hogy a résztvevő cégek megbízható szolgáltatásokat nyújtanak, ami segít kiemelkedni a konkurencia közül.”*
 - *„Ha a „Megbízható Cég” logója megjelenik a rákeresett cég neve mellett, az egyértelműen pozitív irányba billenti el az érdeklődőt.”*

⁷⁵ Lásd a <http://www.megbizhatoceg.com/howto> honlapon közzétett „Hogyan használjuk a MCT promóciós célra” leírást.

- „A hagyományos üzletpolitikán kívül nagyfokú missziós tevékenységet is törekszünk betölteni- egy olyan csoport létrehozásán fáradozunk, amelynek csak olyan **megbízható cégek** a tagjai, **akikkel az ügyfelek és a partnerek kétségek nélkül létesíthetnek üzleti kapcsolatot.** Az ÜVVK [...] célja egy olyan vállalkozói hálózat kiépítése, amely **garanciát jelent arra vonatkozólag, hogy ezen cégek szolgáltatásai vagy termékei a partnereknek és ügyfeleknek biztos elégedettséget jelentenek.**”
- „Az ÜVVKözpont Kft. töretlenül vallja azt az elvet, hogy **minden ügyfélnek joga van a legjobbakkal üzletet kötni.** A célunk ezért arra törekedni, hogy **az ügyfeleket az ismétlődő sikeres üzletkötéseknek köszönhetően elégedettség töltse el.** Cégünk legnagyobb értéke tehát az ügyfél. A másik oldalról nézve pedig **minden tisztességes és megbízható vállalkozás megérdemli azt, hogy kiemelkedjen a konkurencia közül, és előnyt élvezzen azokkal szemben, akiknek a szolgáltatásai nem megbízhatóak.**”
- „Célunk, hogy **minél több fogyasztó ismerje meg, és vegye igénybe azon vállalkozások szolgáltatásait, akik rendelkeznek a tanúsítvánnyal.**”
- „[...], **pozitív képet alakítunk ki minden megbízható vállalkozásról az interneten, és azon túl.**”
- „Célunk, hogy ügyfeleink a lehető legszélesebb közönséghez jussanak el, [...] Tevékenységünk során számos új technológiát alkalmazunk, amelyek segítenek a **pozitív kép kialakításában.** [...] Ennek eredményeként, **segítünk a vállalkozásoknak, hogy kitűnjenek a tömegből.**”
- „Az ÜVVK cégcsoport célja, egy tisztességes és megbízható vállalkozókból álló csoport létrehozása, **akikkel kételyek nélkül együtt lehet dolgozni az ügyfeleknek és a többi üzleti partnereknek egyaránt.** Ezért hoztuk létre a minden vállalkozó számára megfizethető **termék, amely igazolja, hogy a vállalkozás megbízható.** Cégünk számára a legfontosabb értéket az ügyfél jelenti.”
- „Célunk, hogy a potenciális ügyfelek eljussanak azon vállalkozásokhoz, akik **kiérdemelték ezt az elismerést azáltal, hogy magas színvonalú szolgáltatást és etikailag is becsületes üzletpolitikát folytatnak.** Azok a vállalkozások, amelyek a "Megbízható Cég" tanúsítvánnyal rendelkeznek **a megbízhatóság mellett elmondhatják, hogy a fogyasztók és üzleti partnerek körében nem rendelkeznek negatív véleménnyel.**”
- „[szoftver] segít abban, hogy kiválasszuk azokat a vállalkozásokat a több millió közül, amelyek **a fogyasztói vélemények alapján kiérdemlik, hogy a „Megbízható Cég” projektben részt vehessenek.**”
- „Érdemes megjegyezni, hogy a projektben való részvétel nagyon alacsony költséggel társul összehasonlítva azzal, hogy mennyi előnyt hordoz magában. A fő célunk a "Megbízható Cég" tanúsítvánnyal, hogy **pozitív képet alakítsunk ki a résztvevő vállalkozásokról az interneten és azon túl.** Számos előnye között megemlíthetjük:
 - **Fogyasztói bizalmat** - a statisztikák azt mutatják, hogy ha egy ügyfélnek választania kell két ismeretlen, de hasonló árukategóriájú vállalkozás közül akkor **a nagy részük azt a vállalkozást fogja előnyben részesíteni, aki rendelkezik bármilyen fajta tanúsítvánnyal.**
 - **Kiemelkedni a versenytársak közül** - A "Megbízható Cég" tanúsítványnak köszönhetően a vállalkozások kiemelkednek a versenytársak közül ezzel is segítve a további sikereket.
 - **Pozitív kép kiépítése** - a kis- és középvállalkozások nem rendelkeznek olyan magas reklám költségvetéssel, mint a nagy cégek vagy vállalatok. Az e-névjegykártya segít e vállalkozásoknak kiemelkedni és egy pozitív képet kialakítani a világhálón és azon túl. [...]
 - **Erős érv egy üzleti megbeszélésen** - **érdemes dicsekedni azzal ha egy vállalkozás megbízható. A feddhetetlen vélemények erősíti a hitelességet.**”

- „A tanúsítvány üzenete **határozottan megkönnyíti a további együttműködést**. Amikor **az ügyfél látja, hogy a "Megbízható Cég", tanúsítvánnyal rendelkezünk, nagyobb bizalommal fordulnak felénk**. Beata Wawrzyńczuk Acti Group”
 - „Internetes marketinggel foglalkozunk, ezért nagyon jól tudjuk, hogy milyen **fontos a megjelenés a világhálón**. Az **ilyen fajta kiemelés pozitív képet tud alkotni a vállalkozásokról**. Ziemowit Handke Kontento”
103. A „Megbízható Cég” tanúsítás elsősorban az eljárás alá vont és az általa vizsgált vállalkozások közötti interakciót jelenti, azonban végső célközönsége mégis a fogyasztók, amelyet egyrészt a fentiekben a honlapokról idézett állítások igazolnak, másrészt az, hogy életszerűen az ÜVVK által vizsgált vállalkozások nem fizetnének ennek a tanúsítványnak a kiállításáért és a lógóért, ha az kizárólag vállalkozások közötti ún. „business-to-business” viszonyt feltételezne (tehát azt, hogy egy vállalkozás elismer egy másik vállalkozást egy bizonyos minőségi ismerv mentén). A tanúsítvány értékét a minősített vállalkozások fogyasztókat megcélzó kereskedelmi kommunikációjában való felhasználás adja, továbbá annak lehetősége, hogy ez a többletinformáció a fogyasztók üzleti döntéseit a minősített vállalkozások javára befolyásolja.
104. Ennek megfelelően az eljárás alá vont magatartása két irányú:
- a) egyrészt a fogyasztókhoz szól és kereskedelmi gyakorlatával számukra azt közli, hogy az általa megvizsgált vállalkozások az „ügyfelek és az üzleti partnerek véleménye alapján megbízhatóak, az ügyfelekhez becsületesen állnak hozzá, etikus, tisztességes cégvezetést tanúsítanak”⁷⁶, ezen magatartásával az ÜVVK a fogyasztókban a megbízható cég tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozások számára többlet bizalmi elemet ad, ami a fogyasztók döntése szempontjából jelentős tényezőnek minősül,
 - b) másrészt az üzletfelei irányába folytatott üzleti gyakorlatával az állítja számukra, hogy vállalkozásuk egy speciálisan erre a célra létrehozott, jogvédelemmel ellátott algoritmusos rendszer vizsgálatán ment keresztül, ami alapján megállapítható, hogy pl.: „internetes vélemény vizsgálatok alapján nincs önről negatív panasz, tökéletes a hozzáállása az ügyfelekhez, tisztességes üzletvitelt folytat”. Ez alapján pedig egy megbízhatóságot igazoló tanúsítványt tud kiállítani, ami „növeli a fogyasztók bizalmát, segít kiemelkedni a konkurencia közül”⁷⁷.
105. A tanúsítás jellemzői miatt az érintett termék nem egy meghatározott áru, hanem a minősített (tanúsított) vállalkozás (kiskereskedelmi) szolgáltatása; az eljárás alá vont pedig nem egy termék, hanem az adott (tanúsított) vállalkozás szolgáltatása népszerűsítésében, reklámozásában érdekelt, amellyel egyúttal a maga által nyújtott szolgáltatás iránti keresletet is fokozza a hálózati hatásra is figyelemmel. Így a lehetséges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat sem egy-egy áruhoz, hanem végső soron az eljárás alá vont szolgáltatásához kapcsolódik.
106. Az ÜVVK szolgáltatását közvetlenül igénybe vevő, azért ellenértéket fizető vállalkozások ugyanakkor nem kizárólag az ÜVVK üzletfelei, de a „Megbízható Cég” lógó alkalmazása révén az üzletfelek maguk is marketingfelületet biztosítottak az ÜVVK szolgáltatása számára; azaz mivel a kereskedelmi gyakorlatot a fogyasztók számára megismerhetővé tették (hiszen ez a szolgáltatás lényege is egyben), így nem csak a szolgáltatás felhasználói, de részesei is egyben. A fogyasztók üzleti döntése a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy helyettesítő termékek esetén azzal a vállalkozással köt-e szerződést (vásárolja meg a termékét vagy szolgáltatását), amelyről ismert számára, hogy „Megbízható Cég” tanúsítvánnyal rendelkezik. A kereskedelmi kommunikációt pedig a fogyasztók számára is megismerhetővé tett tanúsítvány, a „Megbízható Cég” lógó a matricán és a digitális lógón, valamint a www.megbizhatóceg.com és a www.uvvkozpont.com honlapon közzétett

⁷⁶ <http://www.megbizhatóceg.com/about>

⁷⁷ <http://www.megbizhatóceg.com/about>

tájékoztatások képezik. Ezen két utóbbi felületre a fogyasztók a „Megbízható Cég” lógó észlelése után juthatnak el.

Felelősség a kereskedelmi gyakorlatért

107. Az Fttv. 9. §-a egyértelműen rögzíti, hogy azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll. Az Fttv. tehát az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapján. Általánosságban elmondható, hogy a vállalkozások – a piac működési logikája szerint – szolgáltatásaikat ellenszolgáltatás fejében nyújtják, így elvileg több vállalkozásnak is fűződhet – a bevétel okán – egyidejűleg anyagi érdeke a kereskedelmi gyakorlathoz. Az egyes részvevők között azonban a „közvetlen érdekelttség” szintjében nyilvánvaló különbségek mutatkozhatnak. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint ennek az érdekelttségi különbségnek a felelősség terén is érvényesülnie kell.
108. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az előző pont szerinti határvonalat kereskedelmi gyakorlatonként egyedileg kell megvonni.
109. Az ÜVVK felelőssége a vizsgált kereskedelmi gyakorlatért az Fttv. 9. § (1) bekezdése alapján kétségtelenül megállapítható, hiszen a szolgáltatása értékesítése révén, a bevétel okán anyagi érdeke fűződik a vizsgált kereskedelmi gyakorlathoz.
110. A tanúsítvánnyal rendelkező és azt a fogyasztók számára megismerhetővé tevő vállalkozások közvetlen érdekelttsége úgyszintén kimutatható a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatosan, mivel a piac logikája szerint azért fizettek a tanúsítványért, mert attól keresletnövekedést remélnek vagy már akár realizáltak is, így a bevételeik egy része a vizsgált kereskedelmi gyakorlathoz köthető. Ennek kapcsán az eljáró versenytanácsnak a tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozások eljárás alá vonásának szükségességét is vizsgálnia kell. Jelen ügyben az eljáró versenytanács úgy ítéli meg, hogy a tanúsítási folyamat és az annak eredményeként létrejövő tanúsítvány egyértelműen az ÜVVK-hoz köthető, e gyakorlat megváltoztatása is csak az eljárás alá vont vállalkozás kötelezése által lehetséges, így a közérdek védelme nem indokolja a kereskedelmi gyakorlatban részes vállalkozások eljárás alá vonását. Nagyszámú (jelen dokumentum keltének idején több mint 20 ezer) vállalkozás eljárás alá vonása pedig – figyelemmel a hatóságnak a Ket. 7. §-ában foglalt költségtakarékossági követelmény figyelembevételére is – a fentiek fényében nyilvánvalóan nem lehet közérdek.

Üzletfeleknek szóló üzenet

111. Az üzletfeleknek szóló üzenet vizsgálata (tanúsítvány, telefonos direkt marketinghez készített script szövegek, matricák, honlapok) kapcsán az eljáró versenytanács osztja az eljárás alá vont honlapon megfogalmazott (a jelen határozat 37. pontjában idézett) véleményét, azaz azt, hogy a „Megbízható Cég” tanúsítás értékét a minőségre utaló pozitív üzenet adja, amely a fogyasztói bizalom megerősítésére, fenntartására, illetve növelésére alkalmas, ekként pedig segít kitűnni a versenytársak közül:

„A Megbízható Cég tanúsítvány célja mindenekelőtt a résztvevők pozitív megjelenése az ügyfelek előtt. A potenciális ügyfél, először belépve az üzletbe, sokkal nagyobb bizalmat tanúsít egy olyan cég iránt, mely rendelkezik ilyen pozitív megkülönböztetéssel, azzal az üzlettel szemben, ahol ez nem található meg. A Megbízható Cég elnevezésű tanúsítvány ugyanis már önmagában bizalmat ébreszt az ügyfelek körében. Nem beszélve arról, hogy egy falon kifüggesztett tanúsítvány még inkább felkelti a látogatók érdeklődését. Hasonló szerepük van a matricáknak, melyeket a kirakatokra vagy a szolgálati autókra lehet elhelyezni. A potenciális vevő az üzlet mellett elhaladva tudomást szerez arról, hogy a vállalkozás – az ÜVVKözpont Kft vizsgálata alapján – megbízható. Az egész rendszernek tehát alapvető célja, hogy minél

több potenciális ügyfélhez jusson el az az üzenet, hogy a résztvevő cégek megbízható szolgáltatásokat nyújtanak, ami segít kiemelkedni a konkurencia közül. Az ÜVVKözpont Kft. nagy figyelmet és pénzügyi erőforrást fordít arra, hogy a „Megbízható Cég” tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozások képviselte megfelelő legyen. Ezért alapszolgáltatásnak számít az e-névjegykártya mely a www.megbizhatoceg.com oldalon található meg.”

Fogyasztói üzenet

112. A fogyasztói üzenet vizsgálata (tanúsítvány, matricák, honlapok) kapcsán is osztja az eljáró versenytanács az eljárás alá vont honlapon megfogalmazott – előző bekezdés szerinti véleményét.
113. A „Megbízható Cég” tanúsítás irányába kialakuló fogyasztói bizalmat erősítheti, ha a tanúsítási rendszerhez nagyobb számú vállalkozás csatlakozik, illetve egy „kritikus tömeg” szükséges lehet ahhoz, hogy egy tanúsítási rendszer tartósan működhessen. Ugyanis minél több vállalkozás kap ilyen tanúsítványt, annál ismertebbé válik a fogyasztók körében, majd annál nagyobb lesz az esélye annak is, hogy a fogyasztók nemcsak figyelembe veszik, de esetlegesen kifejezetten keresik a tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozásokat, egymással kapcsolatba lépnek és (sikeres) polgári jogi ügyletet kötnek. A másik oldalról megközelítve pedig ezen folyamat során egyre nagyobb hátránya származik egy vállalkozásnak abból, ha elesik a tanúsítványtól. Ennek a kritikus tömegnek (vagy a bevezetési fázisban a hálózati hatáshoz hasonlóan érvényesülő hatásnak) ugyanakkor létezik egy felső határa, hiszen ha minden vállalkozás (illetve a vállalkozások többsége) megkapna egy, egyedi érték elismerését, jelölését célzó minősítést, akkor az kevésbé lenne alkalmas az egyedi minőség hiteles és hatásos jelzésére és ezáltal a vállalkozások) tömegéből (illetve a versenytársak halmazából) való kitűnés elősegítésére.
114. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint tehát az érintett piacon a vizsgált kereskedelmi gyakorlatnak, a „Megbízható Cég” minőséget tanúsító állításnak olyan – fogyasztói bizalmat, hűséget növelő és várakozásokat fokozó – hatása lehet, amely önmagában fogyasztói szám növekedést generál, ami tovább növeli a fogyasztói bizalmat.
115. Az eljárás alá vont vizsgált magatartásának értékelése kapcsán az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat nem olyan fogyasztói kör vonatkozásában valósult meg, amelynek tagjai az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének. Így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. A kereskedelmi gyakorlat Fttv. szerinti megítélésekor tehát a jelen eljárásban értékelt konkrét kereskedelmi gyakorlatnak az átlagfogyasztóra gyakorolt hatása a vizsgálat tárgya, az érintett fogyasztók tekintetében az értékelést az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése alapján végzi az eljáró versenytanács.
116. A kereskedelmi gyakorlat akkor megtevesztő, ha alkalmas a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására.
117. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó

felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, keresi annak termékét.⁷⁸ Az üzleti-piaci folyamatok igen lényeges mozzanata a kölcsönös kapcsolatfelvétel, amelynek során mindkét félnek számos alternatíva áll a rendelkezésére a realizáláshoz. Általában jogsértést eredményez, ha ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat, így különösen egy tisztességtelen reklám.

118. Kiemelendő (összhangban az Fttv. indokolásával), hogy az ügyleti döntés fogalma szélesebb terjedelmű a fogyasztó gazdasági döntéseinek polgári jog szerinti fogalmánál, a szerződési akarat kifejezésénél. Ügyleti döntésnek minősül a fogyasztó azon döntése, amikor azonosítja a szükségletét és valamely vállalkozást vagy valamely szolgáltatást választja szükséglete kielégítésére.
119. Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán 2013. december 19-én hozott ítéletére⁷⁹, melynek megállapítása szerint az ügyleti döntés fogalma alá tartozik nem csupán az arra vonatkozó döntés, hogy a fogyasztó megvásároljon-e vagy sem egy terméket, hanem „*az ilyen döntéssel közvetlen kapcsolatot mutató döntésre is, például arra vonatkozólag, hogy a fogyasztó belépjen-e az üzletbe.*”

Az ÜVVK által végzett informatikai vizsgálat módszertana, a „Megbízható Cég” megjelölés alkalmazása az eljárás alá vont gyakorlatában

120. Az ÜVVK GVH-nak tett nyilatkozata alapján ismert, hogy az által végzett informatikai vizsgálat kulcsszavas keresésen alapul, amikor is a lengyelországi CBOK sp.z.o.o által kifejlesztett szoftver a „hazug, átvág, megbízhatatlan, csaló, alkalmatlan, tolvaj, meglop, lop, átejt, be-/kiszámíthatatlan, szélhámos, félrevezet, simlis, becsúsz, megtévesztő, kókler, becsap, felültet”, továbbá ezen szavak ragozott alakjait keresi a vállalkozás nevében összefüggésben az interneten. A vizsgálat – az eljárás alá vont nyilatkozata szerint – kizárólag a vizsgált vállalkozás nevét tartalmazó online szövegrészeket keresi. A vizsgálat nem veszi figyelembe a vizsgált vállalkozás működési idejét (kezdő vállalkozások is kaphatnak tanúsítványt), sem a vállalkozás által értékesített termék vagy nyújtott szolgáltatás minőségét, a vállalkozás által vállalt határidők teljesítését vagy a vállalkozás termékét vagy szolgáltatását érintő minőségi kifogások számát, illetve kezelésének módját. Ennek oka az, hogy az ÜVVK szerint ha a vásárlók mindezekkel elégedettek, akkor az interneten nem jelenik meg negatív kritika.
121. Ugyanakkor az ÜVVK a „Megbízható Cég” vizsgálat módszertánával kapcsolatosan az üzletfelei és a fogyasztók számára az alábbi – nem pusztán a negatív vélemények hiányára, de pozitív, megfogalmazott fogyasztói véleményekre, tapasztalatokra utaló – tájékoztatásokat tette közzé

a) a tanúsítványon:

- 2016 januárjáig: „*A Megbízható Cég Tanúsítványt csak olyan vállalkozások nyerhetik el, amelyek az ügyfelek és az üzleti partnerek véleménye alapján hiteles üzletpolitikát folytatnak. Ez a tanúsítvány egy olyan innovatív informatikai vizsgálaton alapul, amely teljes egészében a fogyasztók véleményére támaszkodik. A tanúsítvány egyrészt az ügyfelekhez való becsületes hozzáállás, másrészt az etikus tisztességes cégvezetés ékes bizonyítéka.*”
- 2016 januárjától: „*A Megbízható Cég Tanúsítványt csak azok a vállalkozások nyerhetik el, amelyek az ügyfelek és az üzleti partnerek véleménye alapján hiteles üzletpolitikát folytatnak. Vizsgálatunk alapját a vélemény vizsgálati algoritmus*

⁷⁸ Vj-104/2009., Vj-132/2009. (A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, a Tpv. III. fejezetével, a Grt.-vel, az Éltv.-vel és a Gyftv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2015, I.2.2. pont)

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

adja, amely a megadott kulcsszavak alapján nem talált negatív fogyasztói véleményeket az interneten. A vizsgálat pontos időpontja: xx-xx-xx óra - xxxx."

b) a <http://www.megbizhatóceg.com> honlapon:

- „A "Megbízható Cég " tanúsítványt csak olyan vállalkozások érdemelhetik ki, melyek az ügyfelek visszajelzései alapján kifogástalan véleménnyel rendelkeznek.”
- „[...] a megfelelő szakértelemmel kifejlesztettünk egy olyan innovatív kutatási módszert, amely lehetővé tette egy úgynevezett Vélemény Faktort meghatározó algoritmus létrehozását. A vizsgálati módszer egy teljesen innovatív és szerzői jogvédelem alatt álló, a véleményeket átvizsgáló tényezőkön alapul.”
- „A Vélemény Faktort arra találtuk ki, hogy az erre a célra kifejlesztett algoritmus kimutassa, mennyi negatív véleményt találhatnak a potenciális ügyfelek az interneten. Minden céget az alapján vizsgálunk meg, hogy mennyi negatív szót vagy kifejezést lehet róluk megtalálni az egész internetet átböngészve, így megmutatva azt, hogy az adott cég mennyire hiteles és hogy az fogyasztók milyen véleménnyel vannak róla. Minden témában átvizsgálásra kerül a szövegkörnyezet, amiben a cég neve szerepel. Ha a program olyan szavakat vagy kifejezéseket talál, amelyek negatívan jellemzik az adott vállalkozást (például lehetnek ezek olyan kifejezések, amik arra utalnak, hogy a vállalkozás tisztességtelen és kihasználja a fogyasztókat, vagy egyéb jellemzők), ez arra utal, hogy az ügyfelek véleményei alapján nem ajánlatos a vállalkozás szolgáltatásait igénybe venni. Pozitív eredmény esetén azonban a cég megkapja a lehetőséget, hogy csatlakozzon a Megbízható Cégek csoportjához. A vizsgálat esetleges eredménytelensége semmilyen kockázatot nem jelent a cég számára, az egyedüli hátrányos következmény mindössze az, hogy a cég egy évig nem pályázhat a tanúsítványra.”
- 2016 januárjától a Cégek Listája fül alatt, a tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozás nevére történő kattintás után: „Ez a vállalkozás „Megbízható Cég” tanúsítvánnyal rendelkezik. Ez a vállalkozás kiérdemelte a Megbízható Cég tanúsítvány 2015 kiadását. A tanúsítványt azok a vállalkozások igényelhetik, amelyekről a Vélemény Faktor program a megadott kulcsszavak alapján nem talált negatív fogyasztói véleményeket az interneten. A vizsgálat utolsó időpontja: [dátum, idő]”.

c) a www.uvvkozpont.com honlapon:

- „Azok a vállalkozások, amelyek a "Megbízható Cég" tanúsítvánnyal rendelkeznek a megbízhatóság mellett elmondhatják, hogy a fogyasztók és üzleti partnerek körében nem rendelkeznek negatív véleménnyel.”
- „Vizsgálatunk célja annak ellenőrzése, hogy a vállalkozások rendelkeznek-e negatív fogyasztói véleménnyel az interneten. Vizsgálatunk minden vállalkozói területre kiterjed, amelyek az adott országban jelen vannak. Tekintettel arra, hogy a vizsgálatot az összes vállalkozáson elvégezzük, ezért ez egy rendkívül bonyolult és időigényes feladat lenne manuálisan véghezvinni. Így cégünk szakemberei kidolgoztak és létrehoztak egy speciális szoftvert, amely segít abban, hogy kiválasszuk azokat a vállalkozásokat a több millió közül, amelyek a fogyasztói vélemények alapján kiérdemlik, hogy a "Megbízható Cég" projektben részt vehessenek. Vizsgálatunkkor kizárólag a fogyasztói véleményeket vesszük számításba.”
- „Mit jelent a vélemény faktor? - A vélemény-tényező a vizsgálatkor numerikusan jelenik meg, két érték lehet "0" vagy "1". Abban az esetben, ha a vállalkozás nem rendelkezik negatív véleménnyel az interneten, akkor a mutató értéke "0", ami azt jelenti, hogy az adott szervezet sikeresen átesett a vizsgálaton, és részt vehetnek a "Megbízható Cég" projektjében. Ha egy adott vállalkozás negatív véleményekkel

rendelkezik, akkor a mutató ebben az esetben "1" értéket mutat, ilyenkor a rendszerünk automatikusan kiejti az adott vállalkozást."

- *„Honnan tudja a programunk, hogy a vállalkozás rendelkezik-e negatív véleménnyel? - A negatív vélemények kikeresésének alapja a negatívan kifejező szavakra és kifejezésekre épül. Ilyen szavak lehetnek például : "tolvaj", "csaló", "ellopta", "megsemmisítette", "hazug", "átvágott", "hiteltelen", "adósság", "hozzá nem értő", "becstelen" "nem ajánlott", stb. A lista ezen és további rokon értelmű szavak gyűjteményéből tevődik össze, olyanokból amelyeket az elégedetlen ügyfelek és a partnerek leggyakrabban használnak, amikor elégedetlenek egy adott vállalkozással."*
- *„Szabadalmaztatott szoftverünk megkeresi az összes kényes szót és kifejezést, ami egy adott vállalkozás szöveggörnyezetében fellelhető. Fontosnak tartjuk megjegyezni, hogy a szoftverünk nem keres rá a pozitív véleményekre, így arról nem tartunk nyilvántartást, hogy egy adott vállalkozásról van-e bármilyen más vélemény."*
- *„Miért csak a negatív véleményeket vizsgáljuk? - Az oka hogy miért nem vizsgálunk más véleményeket a válasz nagyon egyszerű - ellentétben a negatív véleményekkel - a pozitív vélemények nem megbízhatóak. Az utóbbi időben nagyon népszerű lett a vállalkozások körében, hogy különböző pozitív véleményeket helyeznek el magukról az interneten. Bárki írhat pozitív megjegyzést a cégéről, vagy megkérheti barátját vagy családtagját erre. Másrészt, negatív véleményeket soha nem ír magáról egy vállalkozó. Illetve a fogyasztók a pozitív benyomások alapvető dolognak tartják, így az nagyon ritka esetben osztják meg az interneten. Ez elsősorban annak tudható be, hogy a vevők természetesnek veszik, hogy a fizetett szolgáltatásért vagy vásárolt termékekért a lehető legjobb minőséget kapják."*
- *„LEGGYAKRABBAN FELTETT KÉRDÉSEK Rólam nincs semmilyen vélemény, hogy lehet, hogy a vállalkozásom átment a vizsgálaton? - Az egész vizsgálati metódus egy teljesen innovatív és szerzői jogvédelem alatt álló a véleményeket átvizsgáló tényezőkön alapul. Speciális szoftverünk a vállalkozásokat a fogyasztói oldalról vizsgálja, méghozzá a negatív internetes vélemények kiszűrésével. Fő feladata a negatív vélemények kiszűrése a világhálón. Kimondottan csak a negatív véleményeket vizsgáljuk, mivel a pozitív vélemények nem teljesen hitelesek."*
- *„LEGGYAKRABBAN FELTETT KÉRDÉSEK Milyen weboldalakon találják önök ezeket a véleményeket? Nekem nincs saját weboldalam. - Ahhoz, hogy a vizsgálaton egy adott vállalkozás sikeresen átessen, nem szükséges, hogy weboldallal rendelkezzen. A véleményeket vizsgáló algoritmus nem korlátozódik le egy adott weboldalra, vizsgálatunk az egész világhálóra kiterjed, fórumokra, blogokra, közösségi oldalakra stb."*
- *„LEGGYAKRABBAN FELTETT KÉRDÉSEK Nem kértünk semmilyen vizsgálatot. - A vizsgálaton minden magyar vállalkozás átesik, aki szerepel az interneten, de a projekthez csak egy bizonyos része kvalifikálja magát. A vizsgálatot az ÜVVK Kft saját költségén végzi el."*

122. A fentiekből megállapítható, hogy a matricán szereplő lógó és a digitális lógó nem tartalmaz információt a vizsgálat mikéntjéről, azok csak a „Megbízható cég” minősítést tüntetik fel.

123. A tanúsítvány szövege 2016 januárjáig csak annyit árult el a vizsgálati módszertanról, hogy az „innovatív informatikai vizsgálaton alapul, amely teljes egészében a fogyasztók véleményére támaszkodik”, 2016 januárjától ez a szöveg a következők szerint módosult: „Vizsgálatunk alapját a vélemény vizsgálati algoritmus adja, amely a megadott kulcsszavak alapján nem talált negatív fogyasztói véleményeket az interneten.”

124. Az tehát, hogy az ÜVVK által alkalmazott vizsgálat kulcsszavakra történő internetes keresést takar, kizárólag a 2016 januárjától alkalmazott tanúsítvány szövegéből és a <http://uvvkozpont.com> honlapon, a „További információk” szakasz alatt, a „Honnan tudja a programunk, hogy a vállalkozás rendelkezik-e negatív véleménnyel?” kérdés alatt olvasható válaszból derül ki. Ez utóbbival kapcsolatban egyrészt hangsúlyozandó az, hogy kizárólag ehelyütt jelzi példálódzó jelleggel az ÜVVK azt, hogy milyen kulcsszavakat alkalmaz a vizsgálat közben; másrészt azt, hogy a honlap oly módon van meg szerkesztve, hogy a kérdésre adott válasz csak a kérdésre történő rákattintás után válik láthatóvá, ami az észlelhetőséget nehezíti.
125. Itt jegyzi meg az eljáró versenytanács azt, hogy a honlapokon egyébként is nagy az információs zaj, a fogyasztó versenyjogilag figyelembe veendő döntésének meghozatalát a nagy mennyiségű információ szelektálása, a releváns információk megtalálása és kiválasztása, s azok feldolgozása nehezíti meg, továbbá az a tény, hogy az ÜVVK a honlapjain egymásnak ellentmondó tájékoztatásokat tett közzé, az alábbiak szerint.
126. Nem egyértelmű, hogy csak a negatív véleményeket vizsgálja-e az ÜVVK, amint azt az alábbi mondatokban állítja:

- *A Vélemény Faktort arra találtuk ki, hogy az erre a célra kifejlesztett algoritmus kimutassa, mennyi negatív véleményt találhatnak a potenciális ügyfelek az interneten. Minden céget az alapján vizsgálunk meg, hogy mennyi negatív szót vagy kifejezést lehet róluk megtalálni az egész internetet átböngészve, így megmutatva azt, hogy az adott cég mennyire hiteles és hogy az fogyasztók milyen véleménnyel vannak róla.*
- *Ha a program olyan szavakat vagy kifejezéseket talál, amelyek negatívan jellemzik az adott vállalkozást (például lehetnek ezek olyan kifejezések, amik arra utalnak, hogy a vállalkozás tisztességtelen és kihasználja a fogyasztókat, vagy egyéb jellemzők), ez arra utal, hogy az ügyfelek véleményei alapján nem ajánlatos a vállalkozás szolgáltatásait igénybe venni.*

vagy azon vállalkozásoknak adja a tanúsítványát, akik „kifogástalan véleménnyel rendelkeznek”, amelyek szolgáltatása vagy terméke elégedettséggel töltik el a vásárlóikat, amit az alábbi mondatok sugallnak:

- *„A "Megbízható Cég " tanúsítványt csak olyan vállalkozások érdemelhetik ki, melyek az ügyfelek visszajelzései alapján kifogástalan véleménnyel rendelkeznek.”*
- *„A Megbízható Cég tanúsítvány tehát egy bizonyítvány arról, hogy az adott cég kifogástalan véleményekkel rendelkezik az interneten, ami a mai világban elismerésre méltó.”*
- *Az ÜVVK cégcsoport célja, egy tisztességes és megbízható vállalkozókból álló csoport létrehozása, akikkel kételyek nélkül együtt lehet dolgozni az ügyfeleknek és a többi üzleti partnereknek egyaránt. Ezért hoztuk létre a minden vállalkozó számára megfizethető termék, amely igazolja, hogy a vállalkozás megbízható.*
- *Az ÜVVK saját költségén történő vizsgálatoknak a célja egy olyan vállalkozói hálózat kiépítése, amely garanciát jelent arra vonatkozólag, hogy ezen cégek szolgáltatásai vagy termékei a partnereknek és ügyfeleknek biztos elégedettséget jelentenek.*

Az eljáró versenytanács szerint nyilvánvaló, hogy a negatív vélemények hiánya nem ekvivalens azzal, hogy a tanúsított vállalkozás ügyfelei csakis kifogástalan véleménnyel rendelkeznek, és elégedettséggel tölti el a tranzakció ténye arra is figyelemmel, hogy az eljárás alá vont csak meghatározott szavak mentén folytat keresést, ugyanakkor ez nem zárja ki olyan megfogalmazású negatív kritika létét, amiben a keresés alapját adó szókapcsolatok nem szerepelnek.

127. A honlapok alapján nem egyértelmű továbbá, hogy az ÜVVK csak a fogyasztók véleményét veszi alapul, pl.

- *Így cégünk szakemberei kidolgoztak és létrehoztak egy speciális szoftvert, amely segít abban, hogy kiválasszuk azokat a vállalkozásokat a több millió közül, amelyek **a fogyasztói vélemények alapján kiérdemlik, hogy a "Megbízható Cég" projektben részt vehessenek. Vizsgálatunkkor kizárólag a fogyasztói véleményeket vesszük számításba.***
- *Ez azt jelenti, hogy a projektre csak **azok a vállalkozások kvalifikálhatják magukat akikről az interneten nem találtunk negatív fogyasztói véleményeket.***
- *Vizsgálatunk célja annak ellenőrzése, hogy **a vállalkozások rendelkeznek-e negatív fogyasztói véleménnyel az interneten.***

ugyanakkor az alábbi idézetek alapján meg úgy tűnik, hogy az ÜVVK a fogyasztói vélemények mellett az üzleti partnerek által tett nyilatkozatokat és azok elégedettségi szintjét is figyelembe veszi:

- *Azok a vállalkozások, amelyek a "Megbízható Cég" tanúsítvánnyal rendelkeznek a megbízhatóság mellett elmondhatják, hogy **a fogyasztók és üzleti partnerek körében nem rendelkeznek negatív véleménnyel.***
- *Az ÜVVK saját költségén történő vizsgálatoknak a célja egy olyan vállalkozói hálózat kiépítése, amely **garanciát jelent arra vonatkozólag, hogy ezen cégek szolgáltatásai vagy termékei a partnereknek és ügyfeleknek biztos elégedettséget jelentenek.***
- *A hagyományos üzletpolitikán kívül nagyfokú missziós tevékenységet is törekszünk betölteni- egy olyan csoport létrehozásán fáradozunk, amelynek csak olyan megbízható cégek a tagjai, **akikkel az ügyfelek és a partnerek kétségek nélkül létesíthetnek üzleti kapcsolatot.***
- *Az ÜVVK célcsoport célja, egy tisztességes és megbízható vállalkozókból álló csoport létrehozása, **akikkel kételyek nélkül együtt lehet dolgozni az ügyfeleknek és a többi üzleti partnereknek egyaránt.** Ezért hoztuk létre a minden vállalkozó számára megfizethető termék, amely igazolja, hogy a vállalkozás megbízható.*

128. Az eljáró versenytanács kifogásolhatónak tartja, hogy kis számú, szűkítő értelmű szempontok alapján keresett negatív internetes panaszok hiányából az ÜVVK túlzónak tűnő pozitív következtetést von le, miszerint:

- *A Megbízható Cég Tanúsítványt csak olyan vállalkozások nyerhetik el, amelyek az ügyfelek és az üzleti partnerek véleménye alapján **hiteles üzletpolitikát folytatnak. A tanúsítvány egyrészt az ügyfelekhez való becsületes hozzáállás, másrészt az etikus tisztességes cégvezetés ékes bizonyítéka.***
- *olyan megbízható cégek a tagjai, **akikkel az ügyfelek és a partnerek kétségek nélkül létesíthetnek üzleti kapcsolatot.***
- ***ezen cégek szolgáltatásai vagy termékei a partnereknek és ügyfeleknek biztos elégedettséget jelentenek.***
- *minden ügyfélnek joga van a **legjobbakkal üzletet kötni.***
- *A célunk ezért arra törekedni, hogy az ügyfeleket az ismétlődő sikeres üzletkötéseknek köszönhetően elégedettség töltse el. [...] A másik oldalról nézve pedig **minden tisztességes és megbízható vállalkozás megérdemli azt, hogy kiemelkedjen a konkurencia közül, és előnyt élvezzen azokkal szemben, akiknek a szolgáltatásai nem megbízhatóak.***
- *Célunk egy **megbízható és tisztességes vállalkozókból álló csoport létrehozása***

- minden **tisztességes és megbízható** vállalkozás megérdemli azt, hogy kiemelkedjen a konkurencia közül, és előnyt élvezzen azokkal szemben, akiknek a szolgáltatásai nem megbízhatóak
 - akikkel **kételyek nélkül együtt lehet dolgozni** az ügyfeleknek és a többi üzleti partnereknek egyaránt
 - igazolja, hogy **a vállalkozás megbízható**, stb.
129. Az eljáró versenytanács szerint bár minden fogyasztó és üzleti partner számára más-más értelmezése lehet a hiteles üzletpolitikának, egy tisztességes és megbízható vállalkozásnak, a legjobbakkal való üzletkötésnek, stb., ugyanakkor valószínűsíthető, hogy az üzleti életben nem jelent elegendő kritériumot ennek megállapításához a negatív kritika hiánya. Ennek oka pedig egyrészt az, hogy a panasszal nem élő ügyfélről nem jelenthető ki bizonyossággal, hogy elégedett is volt, továbbá nem tesz tisztességtelenné vagy nem megbízhatóvá egy vállalkozást az, ha egy vagy kettő vásárlójának nem váltotta be a számításait.
130. Az eljáró versenytanács kifogásolja azt is, hogy a vizsgálat nem konzekvens:
- a vizsgálat nem állapít meg számbeli kritériumot a negatív vélemények kapcsán, így akár egy panasz miatt is eleshet valamely vállalkozás a tanúsítványtól; ugyanakkor a felülvizsgálat során már vezet be küszöbszámot, így a tanúsítványt elnyerő vállalkozástól nem vonják vissza a „Megbízható Cég” megjelölést akkor, ha egy vagy két kritika a minősítés kiosztása után érkezett, „hiszen akár a konkurencia is lehet”;
 - az ÜVVK csak a negatív véleményeket vizsgálja, a pozitív véleményeket nem tartja megbízhatónak és hitelesnek („amit gyakran a cégek tulajdonosai írnak”), ugyanakkor az nem derül ki, miként szűri ki a negatív vélemények közül azt, amelyeket szintén lejáratus céljából a konkurencia fogalmazott meg, fogyasztói véleménynek álcázva a véleményét;
 - nem derül ki, mi történik azokkal a negatív kritikákkal, amelyek nem tartalmazzák a "tolvaj", "csaló", "ellopta", "megsemmisítette", "hazug", "átvágott", "hiteltelen", "adósság", "hozzá nem értő", "becstelen" "nem ajánlott", stb. szavakat, hanem ennél árnyaltabban fogalmaznak meg kedvezőtlen véleményt;
 - a vizsgálat kezdő vállalkozásoknak bizalmat szavaz, ugyanakkor a „megbízható” szó hétköznapi értelmezésében egy olyan minősítést feltételez, ami már megszolgált a bizalmat valószínűsíthetően több alkalommal is, ekként a partnerek valóban „kételyek, kétségek nélkül”, „teljes elégedettséggel” számíthatnak rá;
 - a vizsgálat kizárólag online véleményeket vesz figyelembe, ugyanakkor a vállalkozás működési környezetét nem veszi figyelembe (a vizsgált vállalkozás offline boltot üzemeltet és nincs honlapja, offline boltot üzemeltet és van honlapja, vagy webáruházról van szó). Ekörben az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy bár nincs akadálya, hogy honlapot nem üzemeltető, offline módon működő vállalkozás vásárlója elégedetlen legyen, ugyanakkor esetükben jóval kevésbé valószínű, hogy a vevők blogjuk útján kedvezőtlen véleményt fogalmaznak meg (a magyar fogyasztók elenyésző százaléka vezet blogot), vagy ezt közösségi oldalon szóvá teszik. Amennyiben ez utóbbi mégis megtörténik, annak vizsgálatát nehezíti, hogy a közösségi oldalak számos felhasználója él a titkosítás eszközével, és csak a barátaik számára teszik elérhetővé bejegyzéseiket.
131. Az eljáró versenytanács szerint a fentiek alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont
- i. nem rendelkezik egyértelmű, írásba foglalt kritériumokkal annak eldöntésére, hogy mik a tanúsítvány kiállításának szempontjai (mikor tekint egy vállalkozást

- megbízhatónak), illetve milyen körülmények között kerül visszavonásra a tanúsítvány;
- ii. ekként az alkalmazott kommunikációs eszközein nem ad következetes és világos tájékoztatást arról, hogy a „Megbízható cég” vizsgálat mire terjed ki;
 - iii. a „Megbízható Cég” megjelölés alkalmazását bizonyos, szűkítő értelmű szempontok alapján keresett negatív internetes fogyasztói panaszok hiányára alapítja, és ennek alapján jelöli ki a „Megbízható Cég” megjelölés alkalmazására megfelelőnek tartott vállalkozásokat;
 - iv. a „Megbízható Cég” tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozásokról nem rendelkezik egyéb ismeretekkel, így különösen arról, milyen (hiteles) üzletpolitikát folytatnak, az ügyfelek milyen módon állnak hozzá (becsületes-e), cégvezetés etikusa, tisztességes-e (amint azt a tanúsítvány szövege állítja).
132. A szakmai gondosság követelményébe beletartozik, hogy a „Megbízható Cég” jelölés alkalmazása egy előzetesen rögzített, következetesen alkalmazott követelményrendszer alapján történjen, amely a fogyasztói értelmezésre figyelemmel van.
133. Nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja a lehetséges fogyasztói értelmezést.
134. Az eljárás alá vont által a „Megbízható Cég” megjelölés használata mint kereskedelmi gyakorlat kapcsán alkalmazott rendszer esetében azonban a jelen vizsgálat eredményei alapján kérdéses, hogy
- konzekvens volt-e a rendszer, illetve
 - az eljárás alá vont figyelembe vette-e a lehetséges fogyasztói értelmezését.

Az üzletfelek magtartásának, döntésének torzítása

135. Egy-egy vállalkozás megbízhatóságát ellenőrző szolgáltatás (algoritmus) működése, működésének megbízhatósága a Tptv. 8. § (2) bekezdésében meghatározott jelentős információnak minősül.
136. Az ÜVVK üzleti kommunikációja során az üzletfeleivel azt közli, hogy egy speciális erre a célra létrehozott jogvédett algoritmos rendszer vizsgálat alapján jutott arra a következtetésre, hogy az adott vállalkozás megbízhatónak minősül.
137. Az eljárás alá vont előadása⁸⁰ alapján tudjuk, hogy ez a jogvédett algoritmos rendszer nem jelent mást, mint hogy a 20. pontban ismertetett szavakra⁸¹ keres rá a program az adott vállalkozás nevével egyidejűleg az interneten.
138. Az ÜVVK ezen keresés eredménye alapján többek között az alábbiakat állapítja meg az adott vállalkozásról:
- generális megállapítása, hogy az adott vállalkozás megbízható, emellett
 - internetes vélemény vizsgálatok alapján nincs róluk negatív panasz,
 - tökéletes a hozzáállása az ügyfelekhez, tisztesség üzletvitelt folytat.
139. Az eljáró versenytanács szerint önmagában az, hogy ezen szavak nem szerepelnek az adott vállalkozás nevével egy szöveg kontextusban egy internetes oldalon még nem jelenti azt, hogy egy vállalkozás megbízható, ilyen megállapítást ezen „vizsgálat” alapján az eljárás alá vont nem tehet, tekintettel arra, hogy a megbízhatóság jóval többet (markáns pozitív visszajelzéseket is) jelent a negatív bejegyzések hiányánál.
140. Ugyanez igaz valamennyi további megállapításra is, pl. az, hogy 18 negatív tartalmú szó nem szerepel az adott vállalkozás nevével egyidejűleg nem jelenti azt, hogy nem lehetne ezen szavak hiányában is megfogalmazni negatív véleményt, és ugyanígy nem jelenti azt, hogy tökéletes a hozzáállása az ügyfelekhez, tisztességes üzletvitelt folytat.

⁸⁰ Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

⁸¹ Hazug, átvág, megbízhatatlan, csaló, alkalmatlan, tolvaj, meglop, lop, átejt, be-/kiszámíthatatlan, szélhámos, félrevezet, simlis, becsstelen, megtévesztő, kókler, becsap, felültet, továbbá ezen szavak ragozott alakjai.

141. Az ÜVVK kommunikációjával („egy speciálisan erre a célra létrehozott jogvédett algoritmusos rendszernek a vizsgálatán megy keresztül”, „A vizsgálati módszer egy teljesen innovatív és szerzői jogvédelem alatt álló, a véleményeket átvizsgáló tényezőkön alapul.”) az üzletfelei, lehetséges üzletfelei irányába az üzenetet juttatja el, hogy egy komplex vizsgálatot folytatott le, ami megtévesztő, hiszen a szoftver kizárólag az ismertetett 18 szóra és annak ragozott alakjaira keres rá az interneten. Az ÜVVK pedig sehol nem közli az ügyfeleivel azt, hogy a vizsgálat kizárólag ezen 18 szóra történő „rákeresést” jelent az interneten.
142. Így a vállalkozások az eljárás alá vont kommunikációja alapján joggal hihetik azt, hogy a megbízhatósági vizsgálatuk egy szisztematikusan összeállított, szakmailag megalapozott, egyedi és összetett – a tényleges fogyasztói bizalmat és visszajelzéseket valóban tükröző – vizsgálat előzte meg, amiért érdemes fizetniük, hiszen olyan releváns és autentikus tartalommal rendelkezik, ami vállalkozásuk sikeressége érdekében értéket képvisel (további fogyasztói bizalmat és ezen keresztül többlet bevételt eredményez).
143. A fentiekén túl az eljárás alá vont kommunikációja megtévesztő többek között azért is,
- mert kommunikációjában egyszer azt közli, hogy vizsgálata „az ügyfelek és az üzleti partnerek véleménye alapján”⁸² készül, más esetben pedig azt, hogy „vizsgálatunkkor kizárólag a fogyasztói véleményeket vesszük számításba”⁸³,
 - mert kommunikációjában azt közli, hogy a tanúsítvány és a hozzákapcsolódó matricák ingyenesek és kizárólag a megbízható cég weboldalra történő belépésért kell fizetni az adott vállalkozásnak egy egyszeri regisztrációs díjat. Ezzel az ígéretével szemben az azt kérő vállalkozásoknak csak a tanúsítványt és a hozzákapcsolódó matricákat (weboldalra történő fizetős regisztrációs szolgáltatás igénybevétele nélkül) ingyenesen nem küldi meg az eljárás alá vont.
144. Az eljáró versenytanács a fentiekre tekintettel megállapítja, hogy az ÜVVK 2014 decemberétől kezdődően megtévesztő üzleti gyakorlatot tanúsít a „Megbízható Cég” megjelölés alkalmazásával és az azzal kapcsolatos kommunikációjával. Ugyanis a „Megbízható Cég” megjelölést a megbízhatóság általános (üzletfelek általi lehetséges) értelmezéséhez képest korlátozott szempontrendszer (negatív viselkedéssel összefüggésbe hozható kulcsszó-listát) használó internetes keresések alapján állítja ki, illetve azt a látszatot kelti, hogy az szélesebb körű és megalapozottabb szempontrendszer alapján, egyedibb és összetettebb vizsgálati módszerekkel történik. Így az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. megbízhatóságra vonatkozó állítása nem tekinthető alkalmasnak ezen tény igazolására. Az eljárás alá vont ezen magatartásai alkalmasak arra, hogy az üzletfelek gazdasági magatartását befolyásolja és megtévevessze, ezért az eljárás alá vont a Tpt. 8. § (2) a) pontjában foglalt magatartásával megvalósította a Tpt. 8. § (1) bekezdésébe ütköző tilalmat.

Fogyasztói magatartás, döntés torzítása

145. A kommunikációs eszközök kapcsán - figyelemmel azok sajátosságaira - hangsúlyozandó, hogy a fogyasztó valószínűsíthetően a tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozás révén találkozik első ízben a „Megbízható Cég” állítással, a kevés tájékoztatást nyújtó tanúsítvány, a matricán szereplő lógó vagy a digitális lógó révén. Nem szükségszerű, hogy a fogyasztó a tanúsítás folyamatának mindenképpen utánanézzon, de amennyiben ezt meg is teszi, a www.megbizhatocceg.hu vagy a www.uvkozpont.com honlapon ér el további, részletes információkat, viszont ez már nem a fogyasztói döntési folyamat azonos szakaszában történik és az információk megismerhetősége kifejezetten igényli a fogyasztók aktív kereső közreműködését, az nem a fogyasztó saját döntésétől függetlenül valósul meg.

⁸² Lásd magát a Tanúsítványt

⁸³ <http://www.uvkozpont.com/> kezdőoldal

146. A tanúsítvány, a matricán szereplő lógó vagy a digitális logón közzétett tájékoztatás értékelése kapcsán az eljáró versenytanács jelzi, hogy következetes versenyjogi gyakorlat alapján a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. A reklámok valóságtartalmában fenntartás nélkül megbízó fogyasztó racionális fogyasztónak minősül. Az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a reklámok által nyújtott tájékoztatásban, a reklámozó szavahihetőségében, hanem a reklámokat egy ésszerűen költséghatékony tájékoztató folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli. Az ésszerűen eljáró fogyasztótól nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a reklámokban szereplő információ helytállóságát. A reklám egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat keres, s ezek között – számára költségmegtakarítást eredményezően – a fogyasztó valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjen az bármilyen formában.⁸⁴
147. Nem eredményezi a kereskedelmi kommunikáció valótlan információ közlése miatti jogsértő jellegének megszüntetését, ha a vállalkozás a fogyasztói döntési folyamat későbbi szakaszában további, adott esetben a korábbi valótlan közléseket korrigáló információk fogyasztók általi elérését teszi lehetővé. A többletinformációk későbbi (a korábbi fogyasztói döntések által már befolyásolt) szakaszban (pl. a szerződés megkötésekor) való elérhetővé tétele nem teszi meg nem történné a korábbi szakaszban megvalósult jogsértést. Egy ettől eltérő álláspont elfogadása azt eredményezné, hogy a vállalkozások (pl. reklámjaikban) minden következmény nélkül bármilyen valótlan információt közölhetnének, arra történő hivatkozással, hogy a valós információt a fogyasztó a döntési folyamat későbbi szakaszában, a szerződéskötésig megkapja.⁸⁵
148. A Versenytanács – bírói ítéletekkel megerősített – általános gyakorlata szerint a fogyasztóknak címzett tájékoztatás üzenetét az alapján kell megállapítani, ahogy azt a fogyasztó érthette. Nem az tekintendő tehát a tájékoztatás tartalmának, amit a reklámozó a tájékoztatás tartalmának gondolt és/vagy amit közölni kívánt.

A fogyasztók megtévesztése

149. A Megbízható Cég Tanúsítványon a „Megbízható Cég Tanúsítvány” megjelölése, a tanúsított cég megnevezése, valamint a képi elemek, mint a földgömb séma logó és a nagy piros pipa az, ami olyan módon helyezkedik el, hogy alkalmas arra, hogy a fogyasztók figyelmét felkeltse, ezáltal a fogyasztói üzenet részévé váljon, különös tekintettel arra, hogy a tanúsítványokat a vállalkozások rendszerint az üzletben helyezik ki, azonban azt nem adják a fogyasztó kezébe, így annak részletes tanulmányozására általuk nincs mód. Erre tekintettel nem válik a fogyasztói üzenet részévé a tanúsítvány alapjául szolgáló vizsgálatra vonatkozó magyarázat, miszerint „Ez a tanúsítvány egy olyan innovatív informatikai vizsgálaton alapul, amely teljes egészében a fogyasztók véleményére támaszkodik.” Ugyanez vonatkoztatható a 2016. ...-ével módosított tartalomra is, mely szerint „A Megbízható Cég Tanúsítványt csak azok a vállalkozások nyerhetik el, amelyek az ügyfelek és az üzleti partnerek véleménye alapján hiteles üzletpolitikát folytatnak. Vizsgálatunk alapját a vélemény vizsgálati algoritmus adja, amely a megadott kulcsszavak alapján nem talált negatív fogyasztói véleményeket az interneten. A vizsgálat pontos időpontja: xx-xx-xx óra-xxxx”.

⁸⁴ Vj-84/2009. (A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, a Tpv. III. fejezetével, a Grt.-vel, az Éltv.-vel és a Gyftv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2015, I.4.2. pont)

⁸⁵ Vj-9/2010., Vj-132/2009. (A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, a Tpv. III. fejezetével, a Grt.-vel, az Éltv.-vel és a Gyftv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2015, I.6.10. pont)

150. A matricán kizárólag egy piros pipával megjelölt földgömb séma (logó), valamint egy, a lap jobb alsó sarkában elhelyezett, nagyméretű piros pipa feltüntetése mellett az alábbi szöveg olvasható:
„Megbízható Cég 2015
Ez a vállalkozás kiérdemelte a megbízható cég 2015 tanúsítványát”.
151. Erre tekintettel a matricán található felirat képezi a fogyasztó által észlelt üzenetet. A Megbízható Cég Tanúsítványon a vizsgálat vonatkozásában szereplő tájékoztatás
1. nincs a fogyasztó által jól érzékelhető betűmérettel szedve, így az ismertetteknek megfelelően a fogyasztói üzenetnek nem lesz része,
 2. nincs közérthetően, egyértelműen megfogalmazva, abból ugyanis a vizsgálat tárgyára, lefolytatásának módjára vonatkozó konkrét megállapításra jutni nem lehet.
152. A tanúsítványon az eljárás alá vont 2016. január 18-án érkezett adatszolgáltatása szerint jelenleg feltüntetett tájékoztatás a vizsgálat jellegéről már egy megfelelőbbnek tekinthető tájékoztatást tartalmaz.⁸⁶ Ennek ellenére továbbra is megállapítható, hogy a fogyasztói üzenet a tájékoztatásnál jóval nagyobb betűméretben megjelenített cégnév mögött álló vállalkozás tanúsított megbízhatóságára terjed ki, a tájékoztatás – amely egyébiránt a matricán semmilyen formában nem jelenik meg – annak részét nem képezi.
153. A fogyasztók megtévesztése e folyamatban tehát oly módon valósul meg, hogy a tanúsítvány, illetve az arra utaló matrica az átlagfogyasztóban alaptalanul kelti azt a képzetet, hogy az azt kiérdemlő vállalkozás a megbízhatóság általánosan elfogadott kritériumaira irányuló vizsgálaton megfelelt.⁸⁷
154. Megállapítható tehát, hogy az eljárás alá vont a szolgáltatása üzenet szerinti célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyök tekintetében a fogyasztóknak szóló Tanúsítványon, illetve matricán átfogó feltételrendszernek való aktuális megfelelést igazolt az üzleti döntés befolyásolására alkalmas, megtévesztő módon, így az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontja bg) alpontja szerinti magatartást valósított meg.

A szakmai gondosság követelménye

155. Az eljáró versenytanács jelen ügyben nem tartja szükségesnek a „Megbízható Cég” fogalom pontos meghatározását, mivel ennek hiányában is elbírálnak a vizsgált kereskedelmi gyakorlat.
156. Amint az a fentiekben már megállapításra került, a „Megbízható Cég” tanúsítás a fogyasztók számára minőségre utaló pozitív üzenetet hordoz, amely a fogyasztói bizalom megerősítésére, fenntartására, illetve növelésére - ekként pedig márkateremtésre - alkalmas, ekként pedig segít kitűnni a versenytársak közül.
157. A fogyasztói döntések befolyásolásában nagy jelentőséggel bír a márkateremtés, amely egyfajta piaci lehetőséget biztosít a jelentős körben ismert és a fogyasztók által pozitívan értékelt márkanévvel bíró vállalkozások számára. A márka egyrészt a márkához kapcsolódó korábbi ismereteken, tapasztalatokon alapuló képzetetekkel azonosítja az adott vállalkozást, terméket, másrészt megkülönböztet más vállalkozásoktól, termékektől. A márka segíti a termék fogyasztó általi felismerését és ezáltal a fogyasztót megcélzó kommunikációt, hozzájárulva a fogyasztó felé irányuló, a fogyasztói döntések befolyásolását célzó kereskedelmi gyakorlat sikerességéhez.
158. Az eljáró versenytanács a fentiekre⁸⁸ tekintettel megállapította, hogy az ÜVVK a „Megbízható Cég” megjelölést úgy alkalmazta, hogy nem rendelkezett egy egyértelmű, következetes követelményrendszerrel annak megállapítására, mikor válik egy vállalkozás

⁸⁶ VJ/108-22/2015. számon iktatott adatszolgáltatás

⁸⁷ Nem tekinthető véletlennek, hogy az eljárás alá vont magát „vizsgálati központnak”, telefonos marketingjében „kutató központnak” nevezi.

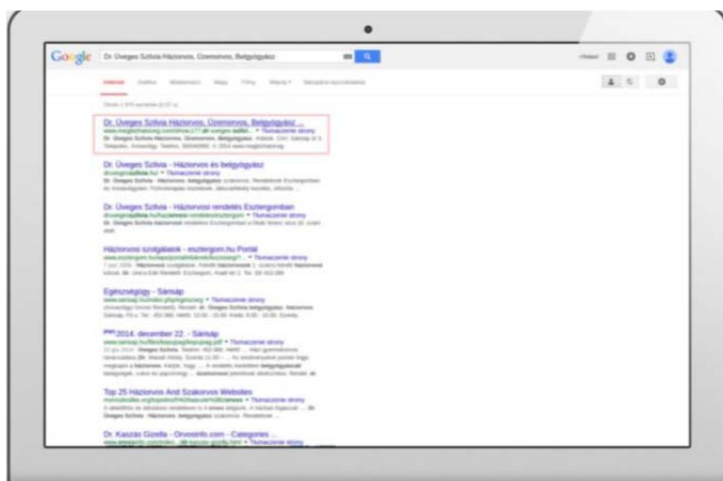
⁸⁸ „Az ÜVVK által végzett informatikai vizsgálat módszertana, a „Megbízható Cég” megjelölés alkalmazása az eljárás alá vont gyakorlatában” című alfejezetben foglaltak

érdemessé az általa alkalmazott „Megbízható Cég” megjelölés alkalmazására, illetve nem volt tekintettel a „Megbízható Cég” fogalom lehetséges fogyasztói értelmezésére, amely magatartásával elmulasztott eleget tenni az Fttv. 3. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerinti szakmai gondosság követelményének.

159. Az eljárás alá vont által megvalósított kereskedelmi gyakorlat – a fogyasztók egy jelentős köre számára fontos, lényeges jellemző kiemelése által – alkalmas arra, hogy a fogyasztók tájékozott döntési lehetőségét érzékelhetően rontsa, s a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg [Fttv. 3. § (2) bekezdés b) pont]. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a kereskedelmi gyakorlatnak a fogyasztói döntések befolyásolására való alkalmasságát önmagában az is kellően és meggyőzően igazolja, hogy az eljárás alá vont üzleti módszerének alapvető eleme a „Megbízható Cég” jelző alkalmazása, illetve ezt alátámasztja az eljárás alá vont azon előadása is miszerint a „Megbízható Cég” megjelölés a tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozások számára versenyelőnyt jelent („segít kiemelkedni a konkurencia közül”, „előnyt élvezzen azokkal szemben, akiknek a szolgáltatásai nem megbízhatóak”,).
160. Az eljáró versenytanács tehát megállapítja, hogy az eljárás alá vont ezen kereskedelmi gyakorlatával megvalósította az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésének a) és b) pontjában foglaltak, megsértetve ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

VII.2. Az e-névjegykártyával rendelkező ügyfelek számára nyújtott, a keresőmotorok pozicionálásával kapcsolatos többletszolgáltatásra utaló állítások értékelése

161. Az ügyindító végzés szerint az ÜVVK 2014 decemberétől telefonon, illetve honlapján valószínűsíthetően valótlan tartalmú tájékoztatást nyújt az üzletfeleknek arról, hogy az e-névjegykártyával rendelkezőknek a keresőmotorok pozicionálásával kapcsolatos többletszolgáltatást nyújt.
162. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az ÜVVK a <http://www.megbizhatocég.com/about> honlapon, „A Tanúsítványról” fül alatt, a „Miért e-névjegykártya?” kérdés alatt az alábbi tájékoztatást tette közzé:
„A ÜVVKözpont Kft. fontos célja, hogy a Megbízható Cég tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozások képviselte az interneten kiemelt legyen. Ezt az alapszolgáltatásnak számító e-névjegykártya segítségével kívánja elérni a www.megbizhatocég.com oldalán. A ÜVVKözpont Kft. az összes résztvevő cég e-névjegykártyáját a lehető legelőnyösebb helyen jeleníti meg az internetes kereső oldalakon. A mindennapi életben az internet nagyon nagy szerepet tölt be a társadalom életében. A vizsgálatok, amelyek az Új Technológiák Központjában zajlottak, kimutatták, hogy az üzleti kapcsolatokat keresők több, mint 90%-a attól teszi függővé a választását, hogy a kiszemelt cég mennyire elismert. Ezért a legtöbb ügyfél az együttműködés előtt információkat gyűjt a leendő üzletfélről, elsősorban a Google-t használva, rákeresve a vállalkozásra. Ha a „Megbízható Cég” logója megjelenik a rákeresett cég neve mellett, az egyértelműen pozitív irányba billenti el az érdeklődőt. Az ÜVVKözpont Kft. elősegíti az összes résztvevőjét abban, hogy rákeresett kulcsszavak alapján az első helyeken jelenjen meg az e-névjegykártyája a „www.megbizhatocég.com” oldalán keresztül, ezáltal a potenciális ügyfél azonnal pozitív visszajelzést kap arra vonatkozóan, hogy a vállalkozás megbízható és kiemelkedik a többi közül.



*Ahogy a példán látni lehet, az elektronikus névjegykártya, ami a **www.megbizhatoceg.com** oldalon megtalálható, a Google kereső első soraiban is megtalálható. A példában szereplő N.B.SZ. építőipari és villamossági szolg. Bt. cégre rákeresve láthatjuk, hogy rendelkezik a „Megbízható Cég” tanúsítvánnyal, amelynek köszönhetően rögtön kitűnik, hogy egy olyan csoporthoz tartozik, ahová csak megbízható, etikus és negatív véleményeket nélkülöző cégek kerülhetnek be. Ez a leendő ügyfélnek egy pozitív visszajelzés arról, hogy a cég, amelyre rákeresett megbízható.” [A kiemelés a GVH-tól származik.]*

163. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont által a telefonos megkeresését végző munkatársak számára készített script szövege alapján az ÜVVK nem adott a potenciális üzleti partnerei számára arról tájékoztatást, hogy internetes kereséseket érintő előbbre sorolást (ún. keresőoptimalizálást) is nyújt, és a vizsgálat ezt cáfoló bizonyítékot nem szerzett be (pl. egy megkeresett vállalkozás törvényes képviselője által tett tanúvallomást).
164. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint annak a honlapon való közlése, hogy az ÜVVK „az összes résztvevő cég e-névjegykártyáját a lehető legelőnyösebb helyen jeleníti meg az internetes kereső oldalakon” és „az elektronikus névjegykártya, ami a **www.megbizhatoceg.com** oldalon megtalálható, a Google kereső első soraiban is megtalálható”, kimondottan a potenciális ügyfeleknek (üzletfeleknek) szóló üzenet, ennek okán a Tpv. rendelkezései szerint szükséges megítélni.
165. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint az értékesítési szövegből, illetve az email-es tájékoztató szövegéből az derül ki, hogy az ügyfeleknek nem kínál pozicionálást a Google keresőben. Véleménye szerint annyit közölt az ügyfeleknek, hogy mivel a **www.megbizhatoceg.com** weboldalra egyre több a fellépő, illetve egyre több linket osztanak meg a meglévő ügyfelek, így egyre magasabban van pozicionálva a weboldal. Ami azt jelenti, hogy ha valaki beírja pl. a saját vállalkozása nevét a Google keresőbe, akkor a találatok között (amit a névre kidob a kereső) előreláthatóan egyre magasabb pozícióban fogja megjeleníteni azt, hogy a **www.megbizhatoceg.com** weboldalán is megtalálható. Ugyanakkor erre az ÜVVK semmilyen garanciát nem tud vállalni, mivel a Google kereső algoritmus olyan komplex és változékony, hogy annak kiismerése az ezzel foglalkozó szakembereknek is komoly kihívást jelent.
166. A Tpv. 8. § (2) bekezdésében foglaltak teljesüléséhez két tényállási elem megállapítása szükséges: 1.) a vállalkozás üzleti kommunikációja jelentős információ tekintetében valótlan tény tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy 2.) megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse azokat az üzletfeleket, akik felé irányul, vagy akik tudomására juthat, s ezáltal

befolyásolja az üzletfelek vagy lehetséges üzletfelek gazdasági magatartását, vagy erre alkalmas.

167. Az eljáró versenytanács emlékeztet arra az elvi jelentőségű megállapítására, miszerint annak a jogi normává emelt meghatározásnak, hogy az üzletfélnek a gazdasági versenyben történő megtevéstése tilalmazott, az a következménye, hogy a versenyfelügyelet során nem közvetlenül az üzletfél a védelem tárgya, hanem az üzletfél döntési szabadsága.⁸⁹
168. A versenyjogi joggyakorlat az üzlet döntések tisztességtelen befolyásolásának megítélése során valamely szakmai kör megtevésteshetőségi mércéjét a laikus fogyasztókéhoz képest magasabbra helyezi.⁹⁰
169. A reklám jogellenességének megítélésénél annak piaci hatás kiváltására alkalmasságán túl arra kell figyelemmel lenni, hogy az tartalmánál, illetve megjelenítésénél fogva alkalmas-e a célzott üzletfelek megtevéstésére.⁹¹
170. Az eljáró versenytanács megítélése szerint kérdéses, hogy a www.megbizhatóceg.com weboldalon nem hangsúlyos módon elhelyezett tájékoztatást észleli-e a honlapot böngésző potenciális üzletfél, tekintettel azon, már korábban említett körülményre, hogy a honlapon az üzletfélnek nagy mennyiségű információ közül kell szelektálnia, a releváns információk megtalálania és kiválasztania, azok feldolgozania.
171. Még amennyiben ez a tájékoztatás fel is kelti az üzletfél figyelmét, kérdéses marad az is, hogy ez mennyiben befolyásolja a tanúsítvány megvásárlására vonatkozó üzleti döntését. Az eljáró versenytanács osztja az eljárás alá vont véleményét abban, hogy a Google kereső algoritmus komplex és változékony, valószínűsíthetően egy nagyon szűk, szakértő réteg ismeri a működését. Ugyanakkor az is valószínűsíthető, hogy az ügyfélkör bővülésével a www.megbizhatóceg.com látogatottságának növekedése valóban előnyösebb helyet eredményez a keresőmotoros pozicionálás tekintetében is. Ezek a tények az üzletfelek előtt is ismertek lehetnek, mint ahogy az is, hogy ez az ÜVVK szolgáltatásának nem része, csak tőle független – esetleges – velejárója. Ezzel ellentétes következtetést a vizsgálat sem mutatott be. Mindezek alapján a keresőmotorok pozicionálásával kapcsolatos többlétszolgáltatásra vonatkozó tájékoztatás vonatkozásában az üzleti döntés befolyásolására való alkalmasság nem állapítható meg egyértelműen.
172. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a jogsértés megállapításához szükséges információk jelen eljárásban nem állnak rendelkezésre, és azok beszerzése az eljárás folytatása esetén sem várható, ezért az eljáró versenytanács az eljárást – ezen állítás tekintetében – a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének i) pontja alapján megszünteti.

VII.3. Azon állítás értékelése, hogy az ÜVVK több mint 14 736 minősített vállalkozással rendelkezik

173. Az ügyindító végzés szerint az ÜVVK 2014 decemberétől telefonon, illetve honlapján valószínűsíthetően valótlan tartalmú tájékoztatást nyújt az üzletfeleknek arról, hogy több mint 14 736 minősített vállalkozással rendelkezik.
174. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont által a telefonos megkeresését végző munkatársak számára készített script szövege alapján az ÜVVK nem

⁸⁹ Vj-200/2000. (A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, a Tpv. III. fejezetével, a Grt.-vel, az Éltv.-vel és a Gyftv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2015, II.8.3. pont)

A jogszabályi változásokra figyelemmel a korábbi elvi állásfoglalásban szereplő „fogyasztói réteg” szöveg helyett az „üzletfelek” szöveg kerül alkalmazásra.

⁹⁰ Vj-30/2003. (A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, a Tpv. III. fejezetével, a Grt.-vel, az Éltv.-vel és a Gyftv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2015, II.8.1. pont)

⁹¹ Vj-196/2004. (A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, a Tpv. III. fejezetével, a Grt.-vel, az Éltv.-vel és a Gyftv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2015, II.8/A.1. pont)

A jogszabályi változásokra figyelemmel a korábbi elvi állásfoglalásban szereplő „fogyasztói réteg” szöveg helyett az „üzletfelek” szöveg kerül alkalmazásra.

adott a potenciális üzleti partnerei számáról arról tájékoztatást, hogy több mint 14 736 minősített vállalkozással rendelkezik, és a vizsgálat ezt cáfoló bizonyítékot nem szerzett be (pl. egy megkeresett vállalkozás törvényes képviselője által tett tanúvallomást).

175. Az eljáró versenytanács továbbá megállapítja, hogy a vizsgálat által a www.megbízhatóceg.com honlapról 2015. november 3-án készített képernyőmentés tanúsága szerint ezen a napon a honlapon a nemzetközi irodák felsorolása során, az ÜVVK neve mellett az alábbi közlés jelent meg: „*Résztevők száma: 14 736*”.
176. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a honlapon a résztvevők számára közzétett tájékoztatás nemcsak az üzletfeleket, de a fogyasztókat is célozza a már korábban említett hálózati hatás és a kritikus tömegre tett megjegyzések miatt, hiszen a tanúsítási eljárás ismertségét, elfogadottságát segíti elő, valamint annak kiterjedtsége benyomását kelti, így annak értékét mind az üzletfelek, mind a fogyasztók szemében növeli. Ennek okán eljáró versenytanács szerint az állítást az Fttv. rendelkezései szerint értékelendő.
177. Az ÜVVK Vj/108-2/2015. számon iktatott adatszolgáltatás 1. pontjában nyilatkozata szerint Magyarországon 2014 decemberétől 2015. november 20-ig 16 506 számlát állított ki (így tanúsítványt is), de a vállalkozások kb. 15-18% mondta vissza, illetve nem vette át a csomagot.⁹² Ezen állítás szerint megállapítható, hogy 2015. november 20. napján az eljárás alá vont által kiállított Megbízható Cég Tanúsítvánnyal kb. 13 535-14 030 vállalkozás rendelkezett.
178. Ugyanakkor az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a vizsgálat nem tárta fel, hogy az ÜVVK mit értett „résztvevők” alatt és a résztvevők számát mi alapján állapította meg adott napra vonatkoztatva.
179. Ezen állítás értékelése során azt is kérdéses, hogy a honlap olvasói miként értelmezhették a „résztvevők” megnevezést, hiszen az jelentheti a már tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozások számát, de azt is, hogy az ÜVVK ennyi vállalkozást vont vizsgálat alá.
180. Amennyiben ezen kérdésekre még választ is lehet kapni, az eljáró versenytanács megítélése szerint nem valószínűsíthető, hogy a pontos szám fogyasztói döntésre gyakorolt befolyásoló hatása érdemi lenne, tekintettel arra, hogy nagyságrendileg szignifikáns eltérés a honlapon közzétett szám és a kiküldött/átvett számlák száma között nem mutatható ki.
181. Mindezek alapján az eljáró versenytanács nem tervezi az eljárás iratait a vizsgálónak visszaadni a vizsgált jogalap kiterjesztése érdekében, hanem meg kívánja állapítani, hogy az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn, ezért az eljáró versenytanács az eljárást – ezen állítás tekintetében – a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján meg kívánja szüntetni.

VII.4. Az eljárás alá vont által az előzetes álláspontra tett észrevételeinek értékelése

182. Elsőként az eljáró versenytanács azzal kívánja kezdeni az észrevételek értékelését, hogy egyetért az eljárás alá vont azon megállapításával, hogy a megbízhatóság alapvetően szubjektív kategória. De azáltal, hogy erről az eljárás alá vont tanúsítványt ad ki, úgy tűnik, mintha egy objektív tartalmat közvetítene – ettől lesz megtévesztő a kommunikáció, mert a címzettek azt gondolhatják, hogy egy olyan rendszer van mögötte, ami a sok szubjektív tartalmat objektivizálja. Ebből következik – ahogy az eljáró versenytanács a VII.1. fejezetben levezette, hogy nem lehet a jelen eljárásban vizsgált módon és módszertan alapján kategorikus állítást tenni egy objektívnek tűnő tanúsítványban arra vonatkozóan, hogy egy vállalkozás megbízható.
183. Az eljárás alá vont véleménye szerint akkor lehetne felelősségre vonni, ha megfelelő számú és igazolt, jogos panasz érkezett volna vele szemben.
184. Ekörben a Versenytanács és a bírói gyakorlata évek óta kiforrott:

⁹² Vj/108-2/2015. számú irat 1. pontja

- „A Tpvt. azon megfogalmazásából, a megtévesztésre alkalmasság is versenyjogi sérelemhez vezet, következik, hogy a jogsértő magatartás megvalósításához nincs szükség a megtévesztés bekövetkezését konstaláló konkrét fogyasztói panaszra”. (Föv. Bír. 2.K. 30.735/1999/2., Vj-119/1998.),
- „A jogsértés megállapíthatósága kapcsán a fogyasztói panaszok létének, vagy hiányának nincs jelentősége, mivel fogyasztói panaszok hiányában is tanúsítható a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartás”. (Föv. Bír. 16.K. 33.654/2006/7., Vj-202/2005.)
- „Alaptalanul hivatkozott a felperes arra, hogy vásárlói panasz hiányában nem valósult meg a fogyasztók megtévesztése. Ezzel összefüggésben az elsőfokú bíróság helytállóan utalt a Tpvt. 8.§ (2) bekezdés a) pontjában írtakra, arra, hogy a felperes magatartása a fogyasztók megtévesztésére objektíve alkalmas volt”. (Legf. Bír. Kf.II. 39.536/2000/6., Vj-18/1999.)

185. Ezek alapján az eljáró versenytanácsnak az az álláspontja, hogy az eljárás alá vont ezen hivatkozása alaptalan, mivel nem szükséges a jogsértés megállapításához a panaszok megléte, hiszen a magatartás objektíve alkalmas volt a fogyasztók és az üzletfelek megtévesztésére.
186. Az eljárás alá vont arra is hivatkozott, hogy általános piaci gyakorlat a reklámtevékenységek körében a megbízhatóságra, kiválóságra történő hivatkozás.
187. Ekörben is kialakult és töretlen a Versenytanács és a bíróságok gyakorlata:
 - „A bíróság töretlen gyakorlata szerint önmagában a jogsértő magatartás elterjedt volta, elszaporodottsága nem enyhítő, hanem a jogsértés súlyát növelő körülmény, senki nem hivatkozhat arra eredményesen, hogy más is jogsértő magatartást tanúsít, mert az a jogsértés tényét sem nem változtatja meg, sem nem csökkenti.” (Föv. Bír. 7.K. 32.143/2004/7., Vj-16/2004.)
188. A fentiek alapján (is) az eljáró versenytanács azt állapította meg, hogy az eljárás alá vont vállalkozás más vállalkozás esetlegesen jogsértő magatartására jogsértésének hiánya érdekében eredménnyel nem hivatkozhat.
189. Az eljárás alá vont hivatkozott arra is, hogy a versenyfelügyeleti eljárás alatt számos ponton módosította gyakorlatát, annak érdekében, hogy megfeleljen a GVH elvárásainak.
190. Ekörben az eljáró versenytanács arra a megállapításra jutott, hogy ezek a változtatások érdemben nem érintik a jogsértőnek talált kereskedelmi gyakorlatot, ugyanis a vállalkozás a változtatások mellett is továbbra is arra a jogsértő gyakorlatra épül, hogy bizonyos szavak és az adott cégnév egy weboldalon való fellelhetőségének kizárása esetén arról állít ki tanúsítványt, hogy ezek a cégek megbízhatóak.

VII.5. Összefoglalás

191. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján megállapítja, hogy az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. 2014 decemberétől kezdődően tisztességtelen kereskedelmi és üzleti gyakorlatot tanúsít a „Megbízható Cég” megjelölés alkalmazásával és az azzal kapcsolatos kommunikációjával. Ugyanis a „Megbízható Cég” megjelölést a megbízhatóság általános (a fogyasztók és üzletfelek általi lehetséges) értelmezéséhez képest korlátozott szempontrendszer (negatív viselkedéssel összefüggésbe hozható kulcsszó-listát) használó internetes keresések alapján állítja ki, illetve azt a látszatot kelti, hogy az szélesebb körű és megalapozottabb szempontrendszer alapján, egyedibb és összetettebb vizsgálati módszerekkel történik. Így az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. megbízhatóságra vonatkozó állítása nem tekinthető alkalmasnak ezen tény igazolására.

192. Az ÜVVK ezen – a megbízható cég szlogennel valótlán, megtévesztő információt közlő, illetve a szakmai gondosság követelményét nem teljesítő – kereskedelmi gyakorlata és üzleti kommunikációja
1. a használatától várható eredmények, előnyök tekintetében a fogyasztóknak szóló Tanúsítványon, illetve matricán átfogó feltételrendszernek való aktuális megfelelést igazolt, az ügyleti döntés befolyásolására alkalmas, megtévesztő módon, így az eljárás alá vont megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdésének bg) pontjába foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat,
 2. alkalmas arra (a fogyasztók egy jelentős köre számára fontos, lényeges jellemző kiemelése által), hogy a fogyasztók tájékozott döntési lehetőségét érzékelhetően rontsa, s a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Ezzel tekintettel arra, hogy egész minősítési rendszere nem felel meg a szakmai gondosság követelményének, megvalósítja az Fttv. 3. § (2) bekezdésének a) és b) pontjába foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat,
 3. alkalmas arra, hogy az üzletfelek gazdasági magatartását befolyásolja és megtévessze, amellyel megvalósította a Tpvt. 8. § (2) bekezdésének a) pontjába foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.
193. Az e-névjegykártyával rendelkező ügyfelek számára nyújtott, a keresőmotorok pozicionálásával kapcsolatos többlétszolgáltatásra utaló állítások kapcsán az eljáró versenytanács megállapította, hogy a jogsértés megállapításához szükséges információk jelen eljárásban nem állnak rendelkezésre, és azok beszerzése az eljárás folytatása esetén sem várható, ezért az eljáró versenytanács az eljárást – ezen állítás tekintetében – a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének i) pontja alapján megszüntette.
194. Azon állítás értékelése kapcsán, miszerint az ÜVVK 14.736 résztvevővel rendelkezik, az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn, ezért az eljáró versenytanács az eljárást – ezen állítás tekintetében – a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján megszüntette.

VII. 6. Jogkövetkezmények alkalmazása

195. Az eljáró versenytanács tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont teljes üzleti modellje a jogsértő magatartás folytatására épül és emiatt (is) indokolt a fogyasztók és az üzletfelek megfelelő tájékoztatása és védelme a jogsértés Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján történő megállapítása mellett szükségesnek ítéli a Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének g) pontja alapján megtiltani a jogsértő magatartás további folytatását.
196. Az eljáró versenytanács a fenti jogsértések miatt indokoltan látta bírság kiszabását is az eljárás alá vonttal szemben, a Tpvt. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 2/2015. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot rögzítő közleményben (továbbiakban: Közlemény) foglaltaknak megfelelően.
197. A kiszabott bírság összegének meghatározása négy, egymást követő lépésben került sor. Az eljáró versenytanács először meghatározta a bírság kiinduló összegét, majd az ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározta a bírság alapösszegét. Ezt követően a korrekciós tényezők hiányát értékelt, végül figyelemmel volt a bírság maximális összegére, mint korlátra.
198. A bírság összegének megállapításakor az eljáró versenytanács a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett termék vizsgált időszakra vonatkozó árbevételi adataiból indult ki, amelynek összege megegyezik az eljárás alá vont teljes nettó árbevételeivel, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vontnak – saját előadása szerint is – csak és kizárólag a vizsgált magatartásból származik bevétele.

199. A vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett termék vizsgált időszakra vonatkozó árbevételi adataiból való kiindulás oka az, hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlat jellege miatt a bírság alapösszegének meghatározása során jelen ügyben a reklámköltség nem adna megfelelő viszonyítási alapot, mivel a vizsgált kommunikációs gyakorlat online hirdetések, vállalkozásonként egy darab nyomtatott tanúsítványon és matricákon keresztül valósult meg, amely reklámhordozók költsége elhanyagolható mértékű más reklámeszközökhöz, de különösen azok potenciális piaci hatásához viszonyítva; azt a szolgáltatás értékesítéséből származó árbevétel számottevően meghaladja.
200. A bírság kiinduló összege tehát a jelen határozat 14. pontjában ismertetett, az eljárás alá vont 2014. és 2015. évi nettó árbevételének, azaz 113.029.000,- Ft-nak 5%-a, azaz 5.651.450,- Ft. Az eljáró versenytanács a bírság kiinduló összegénél, az eljárás alá vont számára kedvező módon, nem vette figyelembe a 2016. évben, a határozat meghozatala előtt elért árbevételi adatait.
201. Az eljáró versenytanács súlyosító körülményként vette figyelembe:
- különösen nagy súllyal, hogy a jogsértő üzleti módszer az eljárás alá vont vállalkozás tevékenységének meghatározó elemét képezi, az üzleti módszer egésze gyakorlatilag a jogsértésen alapul;
 - különös nagy súllyal a magatartás felróhatóságát, tekintettel arra is, hogy maga az eljárás alá vont is úgy nyilatkozott, hogy a megbízhatóság egy szubjektív fogalom, továbbá tisztában volt azzal, hogy a tanúsítvány egyébként sem ad objektív képet. (Közlemény 41.),
 - nagy súllyal, hogy a jogsértéssel jelentős számú fogyasztót és vállalkozást ért el az eljárás alá vont, így a jogsértés versenyre gyakorolt potenciális hatása nagy (Közlemény 38. pont),
202. Az eljáró versenytanács enyhítő körülményt nem azonosított.
203. Az eljáró versenytanács a súlyosító körülményekre figyelemmel határozta meg a a bírság kiinduló összegéből számított bírság alapösszeget.
204. Az eljáró versenytanács a fentieknek megfelelően kalkulált bírság alapösszeget megvizsgálta a speciális és generális prevenció elveire is figyelemmel és arra a megállapításra jutott, hogy a bírságkiszabással és a magatartástól való eltiltással megfelel a prevenció elveknek, így nem tartotta indokoltnak korrekciós tényezők alkalmazását.
205. Végezetül az eljáró versenytanács megvizsgálta, hogy az így kalkulált bírságösszeg nem haladja-e meg a törvényi maximumot, amelynek összege 11.302.900,- Ft.

VIII. Egyéb kérdések

206. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A bírságot a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlájára kell befizetni. Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő: az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (bírság).
207. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.
208. A Ket. 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a

- végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
209. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.
210. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. A Versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpvt. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.
211. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
212. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
 - b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
213. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése és 11. §-ának (1) bekezdése a) és b) pontja alapján a jelen ügyben gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, így a GVH hatásköre is, mivel országszerte, jelenleg 22 ezernél is több vállalkozáshoz jutott el a jogsértéssel érintett tanúsítvány, matrica és digitális lógó, amely vállalkozások életszerűen azokat reklámanyagként ki is helyezték az üzleteikben, kirakati üvegeiken, szolgálati gépjárművükön és/vagy honlapjukon, így az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtnek tekinthető. Ezen túlmenően az ÜVVK második üzleti évében magas nettó árbevételt ért el az érintett szolgáltatásból.
214. A Tpvt. rendelkezéseinek megsértése körében a GVH hatásköre a Tpvt. 45. §-án alapul.
215. A GVH illetékessége a Tpvt. 46. §-a alapján az ország egész területére kiterjed.
216. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.
217. A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 82. §-a, illetve a Ket. 98. §-a (3) bekezdésének c) pontja biztosítja.

Budapest, 2016. június 9.

dr. Köhalmi Attila s.k.
előadó versenytanács tag

Dudra Attila s.k.
versenytanács tag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
versenytanács tag