



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62., Pf. 211.

Telefon: (06-1) 472-8865

E-mail: grimm.krisztina@gvh.hu, vt-titkarsag@gvh.hu

Ügyszám: VJ/23/2016.

Iktatószám: VJ/23-452/2016.

**A VJ/23-446/2016. számú határozat VJ/23-451/2016. számú
módosító határozattal egybefoglalt változata**

Betekinthető!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Sziller Ügyvédi Iroda (1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8. C. torony 1. emelet Roosevelti Irodaház; eljáró ügyvéd: Dr. Sz.V.) által képviselt¹ **Monus Global Kft.** (1063 Budapest, Szinyei Merse u. 10.), a Sziller Ügyvédi Iroda (1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8. C. torony 1. emelet Roosevelti Irodaház; eljáró ügyvéd: Dr. Sz. V.) által képviselt **PVO Retails Hungary Kft. „f.a.”** (1063 Budapest, Szinyei Merse u. 10.) és a Sziller Ügyvédi Iroda (1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8. C. torony 1. emelet Roosevelti Irodaház; eljáró ügyvéd: Dr. Sz.V.) által képviselt **PRO-VALETUDO Egészségügyi Gyártó, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.** (1063 Budapest, Szinyei Merse u. 10.) eljárás alá vont vállalkozások ellen tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t.

I. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy

- a PRO-VALETUDO Kft. a 2008. szeptember 1. és 2009. február 9., a 2009. április 1. és 2010. október 11., illetve a 2015. október 1. és 2016. július 19. közötti időszakokban,
- a PVO Retails Hungary Kft. „f.a.” a 2014. május 2. és 2015. augusztus 7. közötti időszakban,
- a Monus Global Kft. pedig a 2012. szeptember 12. és december 31. közötti, a 2013. január 1. és 2015. január 8. közötti, illetve a 2016. szeptember 9-től 2018. szeptember 12-ig tartó időszakban

megsértették a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat

- a. a fogyasztók törvényes jogainak a vállalkozások ajánlatának sajátosságaiként történő megjelenítése révén az Fttv. melléklete 10. pontja szerinti tényállás megvalósításával;
- b. a lakásukon, kórházban, időotthonokban megkeresett mozgáskorlátozott, illetve végtaghiányos betegekkel szembeni agresszív, az Fttv. 8. § (1) bekezdésében foglalt tényállás szerinti kereskedelmi gyakorlat megvalósításával;

¹ A meghatalmazások csatolva a VJ/23-281/2016. számú iratban.

- c. a termékek rendeltetési célra, a fogyasztók szükségletei kielégítésére alkalmassága érdekében a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelő gyakorlat kialakítása, illetve a nem kívánt magatartások felderítésére alkalmas ellenőrzési rendszer kiépítése tekintetében a vizsgált kereskedelmi gyakorlatuk révén az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával.
- II. Az eljáró versenytanács az I. pont szerinti jogsértésekre tekintettel a PRO-VALETUDO Kft. esetében 6.033.800 Ft (azaz hatmillió-harmincháromezernyolcszáz forint), a PVO Retails Hungary Kft. „f.a.” esetében 8.595.000 Ft (azaz nyolcmillió-ötszázkilencvenötezer forint), a Monus Global Kft. esetében pedig 34.408.200 Ft (azaz harmincnégymillió-négyszáznyolcezer-kétszáz forint) bírságot szab ki.
- III. Az eljáró versenytanács az I. pont szerinti jogsértésekre tekintettel előbbieken túlmenően kötelezi az eljárás alá vontakat, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő
- a. két hónapon belül alakítsanak ki a versenyjogi megfelelést és a jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrendet, amelyet a későbbiekben alkalmaznak és
- amelyet az érintett tevékenységet az eljárás alá vontak közül mindenkor tanúsító vállalkozás szabályzatban rögzít és a munkavállalóival, vele a tevékenység végzésében együttműködő további személyekkel is megismertet és alkalmazását részükre kötelezővé teszi, valamint amelynek az alkalmazását ellenőrzi, illetve
 - amely révén panaszkezelési és minőségbiztosítási folyamatokat vezetnek be, amelyek garantálják a panaszok hatékony kivizsgálását, a munkatársak, egyéb együttműködő személyek megfelelő felkészítését és képzését, a munkafolyamatok ellenőrzését, a termékek/szolgáltatások folyamatosan megfelelő minőségének biztosítását, és
 - amelyben kitérnek a tevékenység átadása, több vállalkozás egyidejű aktivitása esetén irányadó eljárásrendre is, valamint
 - amelynek mellékleteként kidolgoznak egy kézikönyvet, amely az értékesítőknek az értékesítés során történő tisztességes eljárását biztosítja;
- b. hat hónapon belül igazolják a fentiek teljesítését.
- IV. Továbbá az I. pont szerinti jogsértésekre tekintettel az eljáró versenytanács az eljárás alá vontakat egyetemlegesen kötelezi 28.487 Ft, azaz huszonnyolcezer-négyszáznyolcvanhét forint eljárási költség megfizetésére.

Az eljáró versenytanács a PRO-VALETUDO Egészségügyi Gyártó, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. eljárás alá vonttal szemben kiszabott bírság tekintetében a vele egy vállalkozáscsoportba tartozó Monus Global Kft.-t és PVO Retails Hungary Kft. „f.a.”-t nevesíti, mivel a Tpv. 78. § (5) bekezdése alapján külön végzésben egyetemlegesen kívánja kötelezni – a bírság be nem hajtott részének megfizetésére, amennyiben a bírságot a vállalkozáscsoport jogsértést megvalósító tagja önként nem fizeti meg, és a végrehajtás sem vezet eredményre.

Az eljáró versenytanács a PVO Retails Hungary Kft. „f.a.” eljárás alá vonttal szemben kiszabott bírság tekintetében a vele egy vállalkozáscsoportba tartozó Monus Global Kft.-t és PRO-VALETUDO Egészségügyi Gyártó, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.-t nevesíti, mivel a Tpv. 78. § (5) bekezdése alapján külön végzésben egyetemlegesen kívánja kötelezni – a bírság be nem hajtott részének megfizetésére, amennyiben a bírságot a vállalkozáscsoport jogsértést megvalósító tagja önként nem fizeti meg, és a végrehajtás sem vezet eredményre.

Az eljáró versenytanács a Monus Global Kft. eljárás alá vonttal szemben kiszabott bírság tekintetében a vele egy vállalkozáscsoportba tartozó PVO Retails Hungary Kft. „f.a.”-t és PRO-VALETUDO Egészségügyi Gyártó, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.-t nevesíti, mivel a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 78. § (5) bekezdése alapján külön végzésben egyetemlegesen kívánja kötelezni – a bírság be nem hajtott részének megfizetésére, amennyiben a bírságot a vállalkozáscsoport jogsértést megvalósító tagja önként nem fizeti meg, és a végrehajtás sem vezet eredményre.

A fenti összegeket a kötelezettek a határozat kézbesítésétől számított harminc napon belül kötelesek megfizetni a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi, illetve 10032000-01468223-00000000 számú eljárási költségbevételi számlájára.

Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő: az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (bírság vagy eljárási költség). Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

Ha a kötelezettek pénzfizetési kötelezettségüknek határidőben nem tesznek eleget, akkor az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizetnek. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított harminc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani, elektronikusan, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

I n d o k o l á s

I.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2016. március 25-én VJ/23/2016. számú végzésével versenyfelügyeleti eljárást indított a Monus Global Kft. és a PRO-VALETUDO Kft. ellen. A GVH észlelte, hogy a Monus Global Kft. és a PRO-VALETUDO Kft. (a továbbiakban az ügyindító végzés hivatkozása során: eljárás alá vontak) lakásukon, kórházban, idősotthonokban keresett meg mozgáskorlátozott, illetve végtaghiányos betegeket, és valószínűsíthetően rábeszéltek őket kiszolgáltatottságukat kihasználva gyógyászati segédeszközök (protézis, gyógycipő) megrendelésére/felírására akkor is, ha azt a beteg nem igényelte volna, például mert egészségi állapota miatt képtelen lenne használni, vagy nem az adott vállalkozásoktól akarta volna megrendelni, illetve egyéb okból nem volt rá szüksége.
2. Ezen gyakorlat pszichés nyomásgyakorlással a fogyasztó zavarása révén, az időzítésre, helyre tekintettel, valamint az értékesítés körülményeinek felhasználásával az adott helyzetben valószínűsíthetően alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Ezzel az

eljárás alá vontak az Fttv. 8. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértik az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

3. Az ügyindító végzés Indokolása III. pontjában rögzítettek szerint a versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont vállalkozások által tevékenységük megkezdésétől, de leghamarabb 2008. szeptember 1-jétől kezdve gyógyászati segédeszköz értékesítése érdekében alkalmazott, nyomásgyakorlással megvalósított valamennyi kereskedelmi gyakorlat vizsgálatára. Az eljárásindításra nyitva álló határidő szempontjából a jogsértő magatartás a rendelkezésre álló adatok szerint az Fttv. 13. §-a második mondata értelmében vett folyamatos magatartásnak minősül.
4. A GVH 2016. augusztus 26-án kelt VJ/23-17/2016. számú végzésével a PVO Retails Hungary Kft-t a versenyfelügyeleti eljárásba ügyfélként bevonta, mivel észlelte, hogy a PVO Retails Hungary Kft. a 2014. május 2-ától 2015. augusztus 7-ig terjedő, a versenyfelügyeleti eljárásban is vizsgált időszakban valószínűsíthetően az eljárás alá vontak által alkalmazott kereskedelmi gyakorlattal egyező kereskedelmi gyakorlatot folytatott, és ezzel a PVO Retails Hungary Kft. az Fttv. 8. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően szintén megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
5. A GVH 2017. március 10-én kelt VJ/23-222/2016. számú végzésével a vizsgálatot kiterjesztette annak vizsgálatára, hogy az eljárás alá vont vállalkozások gyógyászati segédeszközök értékesítésére vonatkozó kereskedelmi gyakorlatukkal megvalósították-e az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállást. A GVH a vizsgálat során észlelte, hogy a Monus Global Kft., a PRO-VALETUDO Kft. és a PVO Retails Hungary Kft. vállalkozások az általuk értékesített gyógyászati segédeszközök értékesítése során valószínűsíthetően nem törekedtek a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelő gyakorlat kialakítására annak érdekében, hogy a termékek a rendeltetési célra, a fogyasztók szükségleteinek kielégítésére alkalmasak legyenek, illetve nem építettek ki olyan ellenőrzési rendszert, amely az előbbi problémák jelzésére irányuló fogyasztói panaszok alapján képes felderíteni a nem kívánt magatartásokat. Ezzel az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat. Ez a tevékenység ugyanazzal az értékesítési folyamattal kapcsolatos, mint az eljárást megindító végzésben megjelölt.
6. A GVH 2017. október 26-án kelt VJ/23-305/2016. számú végzésével a vizsgálatot kiterjesztette a PVO Retails Hungary Kft. 2010. november 24. és 2012. november 1., illetve 2014. április 10. és 2014. május 1. közötti időszakban folytatott kereskedelmi gyakorlatára is, mivel észlelte, hogy nemcsak a korábban megjelölt időszakban, hanem a kiterjesztésben megjelölt időszakokban is folytatta a versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlatot. A megjelölt időszakokban a PVO Retails Hungary Kft.-nek támogatási szerződése volt a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelővel.
7. A vizsgálat során a Monus Global Kft. a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően VJ/23-1/2016. számú, 2016. március 25-én kelt adatkérő végzést átvette, azonban az adatszolgáltatást nem teljesítette, erre tekintettel a vizsgálók a VJ/23-9/2016. számú, 2016. június 20-án kelt végzéssel eljárási bírságot szabtak ki napi 7.688 Ft összegben a vállalkozással szemben, a VJ/23-1/2016. számú, a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére felhívó végzésben megállapított teljesítési határidő lejártát követő naptól, azaz 2016. április 20. napjától számított minden egyes olyan nap után, amely anélkül telik el, hogy teljes körűen teljesítené a VJ/23-1/2016. számú, a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére felhívó végzésben elrendelt – a végzés kibocsátásakor is fennálló - adatszolgáltatási kötelezettségét. A vizsgálók a VJ/23-13/2016. számú végzéssel elrendelték a 2016. augusztus 1-jéig, majd a

VJ/23-50/2016. számú végzéssel a 2016. augusztus 31-ig esedékessé vált eljárási bírság és késedelmi pótlék végrehajtását. A VJ/23-136/2016. számú végzéssel a vizsgálók rendelkeztek továbbá arról, hogy a Monus Global Kft.-nek a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére felhívó VJ/23-1/2016. számú végzés teljesítésének kikényszerítése érdekében a kötelezettel szemben 2016. június 20-án kelt VJ/23-9/2016. számú végzéssel kiszabott napi összegű eljárási bírság esetében a bírságkötelezettség 2016. szeptember 1-jétől nem áll fenn, tekintettel arra, hogy a kötelezett adatszolgáltatási kötelezettségének – a 2016. szeptember 1-jén tartott személyes meghallgatás során - eleget tett. A VJ/23-287/2016. számú végzéssel a vizsgálók a teljes, késedelemmel érintett időszakot átfogóan rendelkeztek arról, hogy megindítják a 2016. április 21-től 2016. augusztus 31-ig esedékessé vált összesen 1.022.504 Ft eljárási bírság, valamint 2016. július 1. napjától 2017. június 30-ig terjedő időszakra vonatkozó 14.039 Ft késedelmi pótlék végrehajtását. A végrehajtási eljárás során a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Kelet-budapesti Adóigazgatósága a teljes végrehajtásra átadott összeget beszedte és átutalta a GVH számára.²

8. Továbbá a vizsgálók 2016. augusztus 26-án a VJ/23-18/2016. számú végzéssel ideiglenes biztosítási intézkedést rendeltek el a Monus Global Kft. eljárás alá vonttal szemben 28.060.600 Ft összegben az eljárás alá vont vállalkozással szemben kiszabható versenyfelügyeleti bírság biztosítására. A végzés indokolása szerint az ideiglenes intézkedés elrendelésére azért volt szükség, mert az eljárás alá vont a GVH megkeresésére nem reagált, a kiszabott eljárási bírságot nem fizette meg, vele szemben végrehajtási eljárás van folyamatban, beszámoló közzétételi kötelezettségének nem tett eleget, illetve a bankszámláján sem rendelkezik pénzüsszeggel, így arra lehet következtetni, hogy az eljárás alá vont a feltételezett jogsértés miatt kiszabandó versenyfelügyeleti bírságfizetési kötelezettségének nem tenne eleget. Az eljárás alá vont VJ/23-33/2016. számú beadványa révén fellebbezéssel élt a végzés ellen, ugyanakkor a Versenytanács a végzést VJ/23-102/2016. szám alatti döntésével helybenhagyta. Az eljárás alá vont a versenytanácsi végzéssel szemben jogorvoslati kérelemmel nem élt, így a döntés jogerős.
9. Ezen túlmenően a PRO-VALETUDO Kft. a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően VJ/23-2/2016. számon, 2016. március 25-én kelt adatkérő végzést átvette, azonban az adatszolgáltatást szintén nem teljesítette, erre tekintettel a vizsgálók esetében a VJ/23-10/2016. számú, 2016. június 20-án kelt végzéssel szabtak ki eljárási bírságot a teljesítési határidő lejártát követő naptól, azaz 2016. április 20. napjától számított minden egyes olyan nap után, amely anélkül telik el, hogy teljes körűen teljesítene a fenti végzésben elrendelt és még fennálló adatszolgáltatási kötelezettségét, a napi bírságtételt pedig 673 Ft-ban határozták meg. A vizsgálók a VJ/23-14/2016. számú végzéssel elrendelték a 2016. augusztus 1-jéig, majd a VJ/23-49/2016. számú végzéssel a 2016. augusztus 31-ig esedékessé vált eljárási bírság és késedelmi pótlék végrehajtását. A VJ/23-136/2016. számú végzéssel a vizsgálók rendelkeztek arról, hogy a PRO-VALETUDO Kft.-nek a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére felhívó VJ/23-2/2016. számú végzés teljesítésének kikényszerítése érdekében a kötelezettel szemben 2016. június 20-án kelt VJ/23-10/2016. számú végzéssel kiszabott napi összegű eljárási bírság esetében a bírságkötelezettség 2016. szeptember 1-jétől nem áll fenn, tekintettel arra, hogy a kötelezett adatszolgáltatási kötelezettségének – a 2016. szeptember 1-jén tartott személyes meghallgatás során - eleget tett. A VJ/23-288/2016. számú végzéssel a vizsgálók a teljes, késedelemmel érintett időszakot átfogóan rendelkeztek arról, hogy megindítják a 2016. április 21-től 2016. augusztus 31-ig

² VJ/23-318/2016.

esedékessé vált összesen 89.509 Ft eljárási bírság, valamint 2016. július 1. napjától 2017. június 30-ig terjedő időszakra vonatkozó 1.228 Ft késedelmi pótlék végrehajtását.

10. 2016. augusztus 26-án a vizsgálók ideiglenes biztosítási intézkedést rendeltek el a VJ/23-21/2016. számú végzéssel a PRO-VALETUDO Kft. eljárás alá vonttal szemben is, esetében 2.456.900 Ft összeg erejéig, amely ezen esetben is az eljárás alá vonttal szemben kiszabható versenyfelügyeleti bírság biztosítására szolgál. A végzés indokolása szerint az ideiglenes intézkedés elrendelésére azért volt szükség, mert az eljárás alá vont a GVH megkeresésére nem reagált, a kiszabott eljárási bírságot nem fizette meg, vele szemben végrehajtási eljárás van folyamatban, beszámoló közzétételi kötelezettségének nem tett eleget, az utolsó beszámoló adatai alapján a vállalkozás veszteséges, illetve a bankszámláján sem rendelkezik pénzüsszeggel, így arra lehet következtetni, hogy az eljárás alá vont a feltételezett jogsértés miatt kiszabandó versenyfelügyeleti bírságfizetési kötelezettségének nem tenne eleget. Az eljárás alá vont VJ/23-34/2016. számú beadványa révén fellebbezéssel élt a végzés ellen, ugyanakkor a Versenytanács a végzést VJ/23-103/2016. szám alatti döntésével helybenhagyta. Az eljárás alá vont a versenytanácsi végzéssel szemben jogorvoslati kérelemmel nem élt, így a döntés jogerős.
11. A PVO Retails Hungary Kft. esetében pedig a vizsgálók a VJ/23-23/2016. számú végzéssel szintén ideiglenes biztosítási intézkedést rendeltek el 29.591.300 Ft összegben az eljárás alá vonttal szemben kiszabható versenyfelügyeleti bírság biztosítására. A végzés indokolása szerint az ideiglenes intézkedés elrendelésére azért volt szükség, mert a vállalkozással szemben végrehajtás volt folyamatban, így arra lehetett következtetni, hogy az eljárás alá vont a feltételezett jogsértés miatt kiszabandó versenyfelügyeleti bírságfizetési kötelezettségének nem tenne eleget. Az eljárás alá vont VJ/23-35/2016. számú beadványa révén fellebbezéssel élt a végzés ellen, ugyanakkor a Versenytanács a végzést VJ/23-101/2016. szám alatti döntésével helybenhagyta. Az eljárás alá vont a versenytanácsi végzéssel szemben jogorvoslati kérelemmel nem élt, így a döntés jogerős.
12. A versenyfelügyeleti eljárásban a vizsgálók 2017. október 26-án terjesztették a Versenytanács elé a vizsgálati jelentést³ a Tptv. 71. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően.
13. A Tptv. 72. § (1) bekezdésében foglaltakkal élve az eljáró Versenytanács a 2018. március 10-én kelt, VJ/23-323/2016. számú végzésével az iratokat visszaadta a vizsgálónak az eljárás új jogalapra és új magatartás vizsgálatára történő kiterjesztése, valamint a tényállásnak az Fttv. 8. § (1) bekezdésében foglalt kereskedelmi gyakorlat megvalósítása tekintetében történő további tisztázása érdekében.
14. A GVH 2018. április 12-én kelt VJ/23-332/2016. számú végzésével kiterjesztette a vizsgálatot az Fttv. melléklete 10. pontjában foglalt magatartás vizsgálatára, mivel a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján az eljárás alá vontak magatartása, - miszerint a fogyasztók arról kaptak tájékoztatást, hogy a gyógyászati segédeszköz ingyenessége az ajánlat sajátosságára, így például az ajánlatot tevő vállalkozás tevékenységének új voltára, vagy a vállalkozás általi üzleti döntésre vezethető vissza - felveti az Fttv. melléklete 10. pontja szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósítását és ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerinti tilalom megsértését. Tekintettel arra, hogy a GVH rendelkezésére álló információk alapján az érvényes közgyógyellátási igazolvánnyal rendelkező személyek részére közgyógyellátás jogcímen rendelt és kiszolgált gyógyászati segédeszközök térítésmentesen – alanyi jogon – járnak, ugyancsak térítésmentesen ezen gyógyászati segédeszközök javítása – ha az társadalombiztosítási támogatással javítható.

³ VJ/23-306/2016., VJ/23-307/2016.

15. A vizsgáló a kiegészítő vizsgálati jelentést⁴ 2018. május 17-én terjesztette a Versenytanács elé, és ezzel az eljárás ismét versenytanácsi szakba került.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozások

16. Ezen fejezetben belül az eljáró versenytanács először az eljárás alá vontakkal kapcsolatos – így a cégnyilvántartás szerinti információkkal, tevékenységi körökkel, foglalkoztatottak létszámával, nettó árbevételek összefüggő – alapvető információkat, majd az eljárás alá vontak tulajdonosi hátterére figyelemmel azok vállalkozáscsoportkénti tevékenységére, együttműködésére vonatkozó adatokat ismerteti.⁵

II.1. Monus Global Kft.

17. A Monus Global Kft. (a továbbiakban: Monus) 2012. május 8-án került bejegyzésre⁶. A vállalkozásnak a 2018. október 3-i adatok szerint⁷ tagja Rai József (a továbbiakban az ügyben érintett személyek névazonosságára figyelemmel: ifj. Rai József), míg a vállalkozás önálló képviselőjére jogosult személy Rai Csaba.
18. A cég székhelye 2015. január 15-ig 2214 Pánd, Rákóczi u. 1/A. szám alatt volt, és ezt követően módosult a fenti budapesti címen lévőre. Ezen túlmenően telephellyel rendelkezik 1139 Budapest, Forgách u. 20. szám alatt, és fiókteleppel rendelkezik Nyíregyházán (jelenleg a harmadik cím alatt).⁸
19. A cégnyilvántartás szerint⁹ főtevékenysége orvosi eszköz gyártása, illetve tevékenységei között szerepelnek még gyógyászati termék kiskereskedelme, lábbeligyártás, és további tevékenységek mint például ingatlankezelés, építményüzemeltetés. A vállalkozás 2016. szeptember 30-i nyilatkozata szerint¹⁰ a meglévő, illetve bérelt ingatlanokat kezelik. A GVH előtt ifj. Rai József szintén arról nyilatkozott¹¹, hogy a Monus 2014 óta ingatlankezeléssel foglalkozik.
20. A vállalkozás a 2015. és 2014. évi beszámolója alapján foglalkoztatottal nem rendelkezett.¹² A Monus 2016. szeptember 30-i nyilatkozata szerint¹³ sem rendelkezett munkavállalókkal, területi képviselővel. 2017. évi éves beszámolója szerint 2017-ben átlagosan 1 fő foglalkoztatottal rendelkezett.¹⁴

⁴ VJ/23-393/2016., VJ/23-394/2016.

⁵ Az eljárás alá vontak nevének írása kapcsán egyes iratok kisebb eltéréseket, elírásokat tartalmaznak. Az eljáró versenytanács az egységesség és az azonosíthatóság érdekében a jelen pontban is használt elnevezéseket használja a határozatban, kivéve amennyiben szószerinti idézetét, ismertetését tartalmazza a határozat valamely iratrésznek.

⁶ VJ/23-26/2016., VJ/23-31/2016., VJ/23-217/2016., VJ/23-279/2016., VJ/23-426/2016.

⁷ VJ/23-426/2016.

⁸ VJ/23-26/2016.

⁹ VJ/23-26/2016., VJ/23-31/2016., VJ/23-217/2016., VJ/23-279/2016., VJ/23-426/2016.

¹⁰ VJ/23-123/2016.

¹¹ VJ/23-32/2016. 2. vizsgálói kérdésre adott válasz. Ifj. Rai József részére valamennyi eljárás alá vont vállalkozás felhatalmazást adott képviselőjére GVH-val kapcsolatos ügyekben, így valamennyi eljárás alá vont tekintetében jogosult volt nyilatkozattételre személyes meghallgatásán. A meghatalmazása a jegyzőkönyv mellékletét képezte.

¹² VJ/23-426/2016.

¹³ VJ/23-123/2016.

¹⁴ VJ/23-426/2016.

21. A Monus 2014-2017. években elért nettó árbevételéről az alábbi adatok állnak rendelkezésre.¹⁵

Monus nettó árbevételének alakulása (ezer Ft)				
	2014	2015	2016	2017
Nettó árbevétel	280.606	316.109	310.765	344.083

II.2. PRO-VALETUDO Kft.

22. A PRO-VALETUDO Kft. (a továbbiakban: PRO-VALETUDO) 2008. február 14-én került bejegyzésre¹⁶. A vállalkozásnak a 2018. október 3-i adatok szerint¹⁷ tagja és önállóan eljárni jogosult képviselője Rai József (a továbbiakban az ügyben érintett személyek névazonosságára figyelemmel: id. Rai József).
23. A cég székhelye 2009. január 8-ig 4400 Nyíregyháza, Jósa András utca 17., majd 2015. február 6-ig 4025 Debrecen, Arany János u. 40. szám alatt volt, és ezt követően módosult a fenti budapesti címen lévőre. Ezen túlmenően telephellyel rendelkezett és fióktelepekkel rendelkezik Nyíregyházán (utóbbiak címe módosult, 2 korábbi fióktelepe 2 új, eltérő címen tevékeny).¹⁸
24. A cégnyilvántartás szerint¹⁹ a vállalkozás fő tevékenysége orvosi eszköz gyártása, további tevékenységei lábbeligyártás és gyógyászati termék kiskereskedelme.
25. Az eljárás alá vont előadása szerint 2008-2009-ig állt kapcsolatban az Országos Egészségbiztosítási Pénztárral (OEP; 2017. január 1-jétől elnevezése Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő, így a továbbiakban az egységesség érdekében NEAK néven kerül említésre, időszaktól függetlenül)²⁰, azóta tevékenysége gépjárművek bérbeadása és üzemeltetése. Ezzel összhangban lévő nyilatkozatot tett ifj. Rai József is, amikor előadta²¹, hogy a társaság 2010 óta gépjármű bérbeadással foglalkozik.
26. A vállalkozás 2016. szeptember 30-i előadása szerint²² munkavállalóik, területi képviselőik nincsenek, és ezt alátámasztja 2016, illetve 2017. évi éves beszámolója is²³. Ugyanakkor a www.provaletudo.hu oldalon, amely oldal esetében a domain-használója a PRO-VALETUDO²⁴, a munkatársak körébe tartozóként felsorolt²⁵ Rai József ügyvezető, Rai Csaba termelési vezető, Rai Józsefné „Bolt”-hoz kapcsolódó tevékenységet ellátóként, és 18-21 fő további munkatárs (köztük 1-2 fő területi képviselő). Az eljáró versenytanács utal arra, hogy Rai József nevű ügyvezető 2015. február 6-tól a

¹⁵ VJ/23-26/2016., VJ/23-217/2016., VJ/23-426/2016. szám alatti, az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat online rendszerében elérhető adatok, illetve a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Kelet-budapesti Adóigazgatósága VJ/23-273/2016. szám alatti belföldi jogsegélye alapján (melyet a GVH VJ/23-272/2016. szám alatti megkeresésére válaszul küldött meg; a jogsegély havi bevételi adatokat is tartalmazott, de mivel ezen bontás itt nem releváns, és az éves nettó árbevételi adat rendelkezésre áll, így külön nem kerülnek ezen adatok ismertetésre). Az eljárás alá vont a GVH 2017. évi nettó árbevételi adatára vonatkozó adatkéréseire (VJ/23-328/2016., VJ/23-412/2016.) nem nyújtott be választ, ugyanakkor a beszámolót benyújtotta, és az így 2018. augusztus 9-én elérhetővé vált az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban közreműködő Szolgálat online rendszerében (bár közvetlenül a nyilvánosan elérhető honlapról nem volt a megfelelő dokumentum megnyitható).

¹⁶ VJ/23-26/2016., VJ/23-31/2016., VJ/23-217/2016., VJ/23-279/2016., VJ/23-426/2016.

¹⁷ VJ/23-426/2016.

¹⁸ VJ/23-26/2016.

¹⁹ VJ/23-26/2016., VJ/23-31/2016., VJ/23-279/2016., VJ/23-426/2016.

²⁰ VJ/23-278/2016., 23. oldal.

²¹ VJ/23-32/2016. 2. vizsgálói kérdésre adott válasz.

²² VJ/23-124/2016.

²³ VJ/23-426/2016.

²⁴ VJ/23-285/2016., VJ/23-302/2016.

²⁵ VJ/23-279/2017., VJ/23-426/2016., az oldalmentés előbbi esetben 2017. február 22-i, utóbbi esetekben 2017. április 4-i, illetve 2018. október 8-i.

PRO-VALETUDO esetében azonosítható. Így a munkatársak a PRO-VALETUDO alkalmazottai körébe sorolhatók, bár a munkavállalókra vonatkozó alábbi adatok, illetve a tevékenység folytatásával kapcsolatos információk alapján ténylegesen a PVO Retails Hungary Kft. alkalmazásában is állhatnak.

27. A PRO-VALETUDO 2014-2017. években elért nettó árbevételéről az alábbi adatok állnak rendelkezésre.²⁶

PRO-VALETUDO nettó árbevételének alakulása (ezer Ft)				
	2014	2015	2016	2017
Nettó árbevétel	24.569	133.201	265.147	60.339

II.3. PVO Retails Hungary Kft.

28. A PVO Retails Hungary Kft. (a továbbiakban: PVO) 2010. december 31-én került bejegyzésre Retail Ventures Magyarország Kft. néven, majd 2013. június 27-ével változott a cégnév a jelenlegi elnevezésre.²⁷ A PVO 2018. január 9-től felszámolás alatt áll.²⁸ A 2018. október 3-i adatok alapján a vállalkozás tagja, és önállóan eljárni jogosult képviselője Rai Józsefné, valamint a felszámolásra figyelemmel képviseletre jogosult az Agreement Könyvvizsgáló és Adótanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (1014 Budapest, Táncsics Mihály utca 22. 1. em. 5.) részéről Dr. Ángyás Ilona Judit felszámoló is.
29. A cég székhelye 2013. június 27-ig 1064 Budapest, Podmaniczky u. 57. 2. em. 14., majd 2016. január 15-ig 4400 Nyíregyháza, Debreceni út 118. szám alatt volt, és ezt követően módosult a fenti budapesti címen lévőre. Ezen túlmenően fiókteleppel rendelkezik 1185 Budapest, Billentyű út 1. szám alatt.²⁹
30. A cégnyilvántartás szerint³⁰ a vállalkozás főtevékenysége orvosi eszköz gyártása, további tevékenységei üzletviteli, egyéb vezetési tanácsadás, illetve gyógyászati termék kiskereskedelme és lábbeligyártás. Az eljárás alá vont beadványában tevékenysége kapcsán arról nyilatkozott³¹, hogy az gyógyászati segédeszközök gyártása és forgalmazása Észak-Kelet-Magyarországon. Ezzel összhangban protézisek gyártását nevezte meg a vállalkozás aktuális tevékenységeként ifj. Rai József is 2016. szeptemberi nyilatkozatában.³²

²⁶ VJ/23-26/2016., VJ/23-217/2016., VJ/23-426/2016. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal Kelet-budapesti Adóigazgatósága VJ/23-273/2016. szám alatti, 2017. április 7-i belföldi jogsegélye alapján (melyet a GVH VJ/23-272/2016. szám alatti megkeresésére válaszul küldött meg) a PRO-VALETUDO-nak nem érkezett meg a 2016. évi társasági adóbevallása így a 2016. évre vonatkozó nettó árbevételi adattal az adóhatóság nem rendelkezett. A jogsegély tartalmazta a 2016. január 1. és szeptember 30. közötti havi bevételi adatokat, de mivel ezen bontás itt nem releváns, és az éves nettó árbevételi adat időközben rendelkezésre áll, így külön nem kerülnek ezen adatok ismertetésre. A GVH 2017. június 20-án VJ/23-280/2016. szám alatti megkeresésével valamennyi eljárás alá vont tekintetében kérte a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Kelet-budapesti Adóigazgatóságát, hogy az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 174/A. §-ának (1) bekezdése alapján a szükséges intézkedéseket tegye meg, mivel a vállalkozások 2016. évre vonatkozó, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) szerinti beszámolója a az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat (Céginformációs Szolgálat) honlapján nem érhető el, annak ellenére, hogy az Sztv. 153. §-ának (1) bekezdése alapján az éves beszámolót az üzleti év mérlegfordulóját követő ötödik hónap utolsó napjáig kötelesek lettek volna letétbe helyezni. A PRO-VALETUDO beszámolója 2017. október 9-én került közzétételre.

²⁷ VJ/23-26/2016., VJ/23-31/2016., VJ/23-217/2016., VJ/23-279/2016., VJ/23-426/2016.

²⁸ VJ/23-426/2016.

²⁹ VJ/23-26/2016.

³⁰ VJ/23-26/2016., VJ/23-31/2016., VJ/23-217/2016., VJ/23-279/2016., VJ/23-426/2016.

³¹ VJ/23-278/2016. 25. oldal.

³² VJ/23-32/2016. 2. vizsgálói kérdésre adott válasz.

31. A vállalkozásnál a 2016. évi éves beszámoló alapján 2016-ban 30 fő, 2015-ben 15 fő volt átlagosan a foglalkoztatottak száma³³, és ezre összhangban nyilatkozott³⁴ arról, hogy kb. 30 főt foglalkoztat (a PVO benyújtotta a GVH felé 2 területi képviselő és 5 további munkavállaló - varrónő, cipészek, műszerészek - munkaszerződéseit is).
32. A PVO 2014-2017. években elért nettó árbevételéről az alábbi adatok állnak rendelkezésre.³⁵

PVO Retails Hungary Kft. nettó árbevételének alakulása (ezer Ft)				
	2014	2015	2016	2017
Nettó árbevétel	0	295.913	85.951	n.a. ³⁶

II.4. Az eljárás alá vontak vállalkozáscsoportkénti tevékenységével kapcsolatos adatok, információk

II.4.1. Az eljárás alá vont vállalkozások egyazon közeli hozzátartozói körhöz köthető tulajdonosi háttere, képviselete – tulajdonosi és irányítási viszonyok

33. A vállalkozások a Provaletudo márkanév alatt voltak tevékenyek, az ennek megvalósulását ismertető dokumentumokat, nyilatkozatokat az eljáró versenytanács a IV-V. fejezetben ismerteti.
34. Az alábbi táblázatok alapján az egymással közeli hozzátartozói³⁷ viszonyban lévő id. Rai József, felesége Rai Józsefné, illetve gyermekeik, ifj. Rai József és Rai Csaba az eljárás alá vont vállalkozások tagjai, illetve önállóan eljárni jogosult képviselői.
35. A GVH felé ifj. Rai József által tett nyilatkozat szerint az összes eljárás alá vont az ő cége. Annak oka, hogy ezek hivatalosan a családtagjainak nevének vannak a NEAK-kal való szerződéskötésekkel van kapcsolatban.
36. A fentiekben az eljáró versenytanács ismertette a 2018. október 3-án hatályos cégkivonatok szerinti tagi, illetve képviselői kört, az alábbiakban pedig ezen köröknek a vizsgált időszak alatti változásaira tér ki, megadva az egyes személyek esetében cégenként releváns időtartamokat, és külön táblázatban részletezve a tagi, illetve a képviselői kör változásait (vastagítottan jelöltek a határozat kibocsátásakor még le nem zárult időszakok).³⁸

Tagok változásai az eljárás alá vont vállalkozásokban			
	Monus	PRO-VALETUDO	PVO
id. Rai József	-	2008.02.14.-2009.03.03.	-

³³ VJ/23-426/2016. A www.ceginform.hu oldalon 2017. február 20-án végzett lekérdezés szerint (VJ/23-217/2016.) az alkalmazottak száma 26 fő, ugyanakkor nem azonosítható be pontosan, hogy mikori időszakra/időpontra vonatkozik az adat, annyi állapítható meg, hogy az ezen adattal azonos, 2. Pénzügyi információk ponton belül lévő további adatok – amennyiben évszám szerepel mellettük – 2015. évek.

³⁴ VJ/23-144/2016.

³⁵ VJ/23-26/2016., VJ/23-217/2016., VJ/23-302/2016., VJ/23-426/2016.

³⁶ Az eljárás alá vont a GVH 2017. évi nettó árbevételi adatára vonatkozó adatkéréseire (VJ/23-387/2016., VJ/23-413/2016.) nem nyújtott be választ, és az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat (Céginformációs Szolgálat) honlapján sem volt a beszámoló elérhető. Az eljáró versenytanács utóbbi körülményre tekintettel kérte VJ/23-423/2016. számú végzésével a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Dél-budapesti Adóigazgatóságát, hogy jogsegély keretében a GVH részére küldje meg a PVO Retails Hungary Kft. „f.a.” nettó árbevételi adatát a 2017. évre vonatkozóan. A megkeresésre a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Kelet-budapesti Adóigazgatósága által megküldött és a GVH által VJ/23-424/2016. számon nyilvántartásba vett válasz szerint az adózó a 2017. évi 1729-es számú társasági adóbevallás benyújtási kötelezettségének nem tett eleget, emiatt a 2017. évi nettó árbevételére vonatkozóan adattal nem rendelkeznek.

³⁷ A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1. § (1) bekezdése szerint a törvény alkalmazásában közeli hozzátartozó: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér.

³⁸ VJ/23-31/2016., VJ/23-426/2016.

		2015.02.06-	
Rai Józsefné	-	2009.01.08.-2015.02.06.	2013.06.27-
ifj. Rai József	2012.08.06-	2008.02.14.-2009.01.08.	-
Rai Csaba	-	-	-
Kostyánszki János	2012.05.08.-2012.08.06.	-	-
Szabó Gábor	-	-	2010.12.31.-2013.06.27.

Képviselőre jogosult személyek változásai az eljárás alá vont vállalkozásokban			
	Monus	PRO-VALETUDO	PVO
id. Rai József	-	2015.02.06-	-
Rai Józsefné	-	2009.01.08.-2015.02.06.	2013.06.27-
ifj. Rai József	2013.11.04.-2014.01.15.	2008.02.14.-2009.01.08.	-
Rai Csaba	2014.01.15-	-	-
Kostyánszki János	2012.05.08.-2013.11.04.	-	-
Szabó Gábor	-	-	2010.12.31.-2013.06.27.

37. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozások tulajdonosai egymással kölcsönösen közeli hozzátartozói viszonyban (férj-feleség, illetve szülő-gyermek viszony) vannak, a vállalkozások versenyjogi szempontból egy vállalkozáscsoportnak minősülnek (vö. a Gazdasági Versenyhivatal elnöke és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának elnöke 6/2017. közleménye az összefonódások vizsgálatára irányuló eljárással kapcsolatos egyes jogalkalmazási kérdésekről, III.2.10. fejezet).
38. A Rai család tagjaihoz, illetve a vizsgált magatartás tanúsításához az eljárás alá vontakon felül is több, korábban alapított és azóta megszűnt vállalkozás köthető³⁹, így id. Rai Józsefhez és ifj. Rai Józsefhez az OIDIPUSZ Bt.⁴⁰, amelyet 2006-ban alapítottak és végelszámolást követően 2014. december elsején került kérelemre törlésre, ifj. Rai Józsefhez a 7 Consulting World Kft.⁴¹, amely 2009-ben került megalapításra, és felszámolását követően 2015. februárjában került törlésre, továbbá Rai Csabához a Medifactura World Kft.⁴², amely 2010-ben került megalapításra és kényszertörlése 2017 novemberében történt meg. Azonban ezen vállalkozások tevékenysége nem képezte a vizsgálat tárgyát, a határozat nem tartalmaz ezen vállalkozásokkal kapcsolatos részletesebb információkat.

II.4.2. Szerződéskötések, közös ügyfélállomány

39. Ifj. Rai József fenti nyilatkozatát⁴³, miszerint az összes eljárás alá vont vállalkozás az ő cége, annak oka, hogy ezek hivatalosan a családtagjainak a nevén vannak a NEAK-kal való szerződéskötésekkel van kapcsolatban, alátámasztja a NEAK előadása⁴⁴ is. A NEAK beadványa szerint a Rai családhoz köthető vállalkozásokkal 2006. óta van kapcsolatban.
40. A NEAK álláspontja⁴⁵ szerint az előző bekezdésekben hivatkozott cégek sorára azért van szükség, mert az kötelező egészségbiztosításról szóló 1997. évi LXXXIII. törvény (továbbiakban Ebtv.) 38. § (4) bekezdése alapján a felmondással érintett egészségügyi szolgáltatóval a 30. § (2) bekezdés alapján új szerződés a szerződés megszűnésétől számított egy évig nem köthető. Nem köthető továbbá a szerződés megszűnésétől

³⁹ A felsorolás azonos a NEAK által a VJ/23-278/2016. szám alatti beadványban említett körrel is.

⁴⁰ VJ/23-286/2016.

⁴¹ VJ/23-286/2016.

⁴² VJ/23-279/2016., VJ/23-286/2016.

⁴³ VJ/23-32/2016.

⁴⁴ VJ/23-278/2016. számú irattal átemelésre került a P/1125/2015. számú panaszos eljárás hivatkozott irata.

⁴⁵ VJ/23-278/2016. számú irattal átemelésre került a P/1125/2015. számú panaszos eljárás hivatkozott irata.

számított egy éven belül olyan egészségügyi szolgáltatóval sem szerződés, amelyben a felmondással érintett egészségügyi szolgáltató tagja vagy vezető tisztségviselője tag vagy vezető tisztségviselő. Erre tekintettel a NEAK mindig más, a Rai családhoz köthető céggel köt ártámogatási szerződést, amelyet a NEAK szerződéskötési kötelezettsége miatt a feltételek megléte esetén nem tagadhat meg.

41. A NEAK-kal történő szerződéskötéssel, illetve a NEAK eljárásaival kapcsolatos részletesebb információkat az eljáró versenytanács a V. fejezetben ismerteti.

II.4.3. Azonos érintett termékkörhöz illetve szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó tevékenység

42. Ifj. Rai József nyilatkozata szerint⁴⁶, hogy – a fentiekkel összhangban - 2006-ban lépett be a piacra (családja korábban is gyógyászati segédeszközökkel foglalkozott).
43. A rendelkezésre álló, a fentiekben ismertetett céginformációs adatokból⁴⁷ megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozások fő tevékenysége orvosi eszköz gyártása, valamint további tevékenységeik között szerepel a gyógyászati termék kiskereskedelme és a lábbeligyártás, tehát az eljárás alá vont vállalkozások a tevékenységüket, vagy legalábbis azok egy részét egyazon érintett termékkörhöz illetve szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan fejtik ki.
44. Ugyan az eljárás alá vontak előadása szerint csak a PVO folytat már csak az érintett termékekkel kapcsolatos tevékenységet, az eljáró versenytanács lényegesnek látja, hogy utaljon a következőkre. A Monus bár az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2014 óta ingatlankezeléssel foglalkozik⁴⁸, azonban a NEAK nyilvántartása alapján érvényes ártámogatási szerződéssel rendelkező gyógyászati segédeszközöket gyártó vállalkozásként volt tevékeny később is⁴⁹, amely összhangban van a cégnyilvántartásban szereplő fő tevékenység megjelöléssel is. A PRO-VALETUDO pedig szintén rendelkezett 2010 után is NEAK szerződéssel, továbbá más módon is részt vesz az értékesítési tevékenység támogatásában, lásd például a weboldallal kapcsolatos szerepét is.

III.

Az érintett termékek

III.1. Érintett termékek – protézis, gyógycipő, törzsfűző

45. A jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából releváns érintett termékek a gyógyászati segédeszközök közül a mozgáskorlátozott, illetve végtaghiányos fogyasztók számára készített: protézisek, gyógycipők, törzsfűzők (figyelemmel arra is, hogy a gyógycipők értékesítését a későbbiekben ismertettek alapján törzsfűzők vásárlásától tették függővé az eljárás alá vontak).
46. A biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászati segédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló 2006. évi XCVIII. törvény (a továbbiakban: Gyftv.) 3. § 6. pontjában foglaltak szerint gyógyászati segédeszköz:

⁴⁶ VJ/23-32/2016.

⁴⁷ VJ/23-31/2016.

⁴⁸ VJ/23-32/2016. 2. vizsgálói kérdésre adott válasz.

⁴⁹ VJ/23-8/2016. 2015. április 8-ig érvényes ártámogatási szerződése volt a NEAK-kal, és 2015. első negyedévében is 665 darab termék után számolt el. Továbbá a NEAK honlapján szereplő a 2017. február 28-án érvényes ártámogatási szerződéssel rendelkező (egyedi méretvétel alapján egyedileg készített ortézis-protézis) gyártók jegyzékében is szerepel a Monus. Emellett lásd még a NEAK nyilatkozatát, miszerint 2016. szeptember 9-től ismét ártámogatási szerződést kötött a Monus-szal.

átmeneti vagy végleges egészségkárosodással, fogyatékossággal élő ember személyes használatába adott orvostechnikai eszköz (beleértve az önellenőrzési célt szolgáló in vitro diagnosztikai orvostechnikai eszközt is), vagy orvostechnikai eszköznek nem minősülő ápolási technikai eszköz, amely használata során nem igényli egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy folyamatos jelenlétét. Személyes használatnak minősül az eszköz természetes vagy mesterséges testfelszíni nyílással rendelkező testüregben, vagy testen történő viselése, alkalmazása, ide értve az önellenőrzési célt szolgáló in vitro diagnosztikai orvostechnikai eszközök emberi szervezetből származó mintán történő alkalmazását is, valamint a test megtámasztására, mozgatására szolgáló eszköz igénybevétele diagnosztikus, terápiás, rehabilitációs, vagy ápolási céllal.

47. A Gyftv. 11. § (2) bekezdése szerint gyógyászati segédeszközt forgalmazni, javítani és kölcsönözni - a (3)-(4) bekezdés szerinti kivételekkel - az egészségügyi államigazgatási szerv engedélyével, kizárólag jogszabályban foglalt feltételek szerint lehet.
48. A NEAK előadása szerint⁵⁰ a NEAK az Ebtv. 21. §-ában, valamint a részletszabályokban előírtaknak megfelelően ártámogatási szerződés alapján gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök árához támogatást nyújt. Az ártámogatás megfizetése utólag történik akként, hogy a megfelelő szakorvos által felírt vényt a beteg beváltja, megkapja a gyógyszert vagy gyógyászati segédeszközt, ezt a szolgáltató havonta utólag elszámolja a NEAK felé, melynek eredményeként a támogatás összege átutalásra kerül a szolgáltató számlájára.
49. Az eljárás alá vontak nyilatkozatukban⁵¹, arra a kérdésre, hogy 2008. szeptember elsejétől milyen gyógyászati segédeszközöket forgalmaznak, az alább felsorolt, egyedileg a beteg részére gyártott termékeket tüntették fel:
 - protézisek: L-2211, L-212, L-252, L-602/K, L-355, L-414
 - gyógycipők: C-1, C-0, C-2, C-3, C-4.
50. Az L-221 megjelölés csizmalábat (fatokos protézis lábszárcsonkra) takar, az L-212 műanyag protézist lábszárcsonkra, oldalsínnel, bőr combrésszel, az L-252 csővázis protézist rövid lábszárcsonkra, az L-602/K csővázis könnyített protézist combcsonkra, az L-355 csővázis protézis hosszú combcsonkra, az L-414 csővázis protézist csípőízületi csonkra, nem verőér-szűkület miatt amputáltak részére. A C-1 megjelölés ortopéd cipőt jelent deformált lábra, a C-0 egyedi párja cipőt másik lábra, a C-2 ortopéd cipőt erősen deformált lábra, a C-3 ortopéd cipőt csonkolt vagy rövidült végtagra, a C-4 ortopéd cipőt erősen deformált és rövidült végtagra.⁵²
51. Az eljárás alá vontak képviselőjében ifj. Rai József a termékekkel kapcsolatban előadta⁵³, hogy az általuk forgalmazott gyógyászati segédeszközök kihordási ideje éves vagy két éves és a fogyasztók csak ezen idő eltelte után tudnak társadalombiztosítási támogatással új eszközt igényelni.

⁵⁰ VJ/23-278/2016.

⁵¹ VJ/23-297/2016.

⁵² Társadalombiztosítási támogatással rendelhető és kiszolgálható gyógyászati segédeszközök teljes körének listája (http://www.oep.hu/felso_menu/szakmai_oldalok/gyogyszer_segedeszkoz_gyogyfurdo_tamogatas/egeszsegugyi_valalkozasoknak/puphag/Vegleges_PUPHAG.html), terjedelmére tekintettel nem került beemelésre (letöltés: 2018. június 22.).

⁵³ VJ/23-32/2016.

52. A NEAK által közzétett tájékoztatás szerint⁵⁴ a NEAK a társadalombiztosítási támogatást ún. kihordási időre állapítja meg, ez az az időtartam, amelyre meghatározott mennyiségű gyógyászati eszköz támogatással rendelhető, illetve az az időtartam, amelyre vonatkozóan a rendelt eszköz árához a NEAK a támogatást megállapította. Főszabály szerint kihordási időn belül a támogatott eszköz újból nem rendelhető. A kihordási idő letelte előtt társadalombiztosítási támogatással akkor lehet ismét azonos rendeltetésű gyógyászati segédeszköz csoportba tartozó gyógyászati segédeszközt igénybe venni, ha a beteg egészségi-, illetve testi állapotában bekövetkezett változás – ide értve az életkorral összefüggő méretváltozást is – ezt szükségessé teszi, vagy ha az eszköz különböző testrészek egy időben történő, azonos kezelését szolgálja. Az állapot- vagy méretváltoztatás tényét, okát és mértékét a papír alapú vény hátoldalán jelezni kell azzal, hogy az azonos rendeltetésű gyógyászati segédeszközök különböző vényen rendelhetőek. Ha a méltányosságból támogatott, egyedi méretvétel alapján gyártott eszköz eredeti funkciója – az állapot változásnak megfelelően – alkatrész cserével helyreállítható, akkor a kihordási idő letelte előtt az eszköz támogatható.
53. A gyógyászati segédeszközök társadalombiztosítási támogatásba történő befogadásáról, támogatással történő rendeléséről, forgalmazásáról, javításáról és kölcsönzéséről szóló 14/2007. (III. 14.) EüM rendelet 2007. március 4-től 2018. február 4-ig hatályos 1. § 8. pontja szerint kihordási idő: az az időtartam, amelyre meghatározott mennyiségű gyógyászati segédeszköz támogatással rendelhető, vagy az az időtartam, amelyre vonatkozóan a rendelt eszköz árához a NEAK támogatást állapít meg. A fogalmat jelenleg a 2018. január 1-jétől hatályos, a gyógyászati segédeszközök társadalombiztosítási támogatásba való befogadásának, valamint a támogatás megváltoztatásának szabályairól szóló 451/2017. (XII. 27.) Korm. rendelet 1. § f) pontja tartalmazza, változatlan tartalommal.
54. A gyógyászati segédeszközök társadalombiztosítási támogatásba történő befogadásáról, támogatással történő rendeléséről, forgalmazásáról, javításáról és kölcsönzéséről szóló 14/2007. (III. 14.) EüM rendelet vizsgált időszak alatt és jelenleg is hatályos 10. számú melléklete szerint az alsó végtagok protézisrendszereinek kihordási ideje 12, 24 vagy 36 hónap, a fűzőké 12 hónap, ortopéd cipőké 6 hónap vagy 12 hónap. Továbbá a rendelet szintén hatályos 11. § (2) bekezdése szerint a közgyógyellátásra jogosultak részére közgyógyellátás jogcímén rendelt gyógyászati segédeszközök javítása - ha a külön jogszabály szerint támogatással javítható - térítésmentes. Közgyógyellátás jogcímén térítésmentesen rendelt és kiszolgált gyógyászati segédeszköz kihordási időn belül történő meghibásodása esetén a javítás közgyógyellátásra jogosultak részére a külön jogszabály figyelembevételével térítésmentes akkor is, ha a javítás időpontjában az eszköz már nem támogatott, illetve nem szolgálható ki közgyógyellátás jogcímén.

III.2. Az érintett termékek piacának keresleti oldala

55. A piac keresleti oldalán azok a fogyasztók találhatók, akik valamilyen betegség vagy baleset következtében mozgáskorlátozottak, vagy valamely végtagjuk hiányzik és ennek következtében protézisre szorulnak, továbbá azon fogyasztók, akiknek – jellemzően idős koruk miatt – nehézkes a mozgásuk és emiatt gyógycipőre, vagy egyéb tartásjavító eszközre, törzsfűzőre van szükségük.

⁵⁴ VJ/23-427/2016.

(http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/gyogyszer_segedeszkoz_gyogyfuro_tamogatasi_gyogaszati_segedeszkozok/gyogaszati_segedeszkoz_ellatas.html#Hogyan%20vehet%C5%91%20ig%C3%A9nybe%20a%20gy%C3%B3gy%C3%A1szati%20seg%C3%A9szk%C3%B6z%20B6z%C3%B6k%20%C3%A1r%C3%A1hoz%20ny%C3%BAjtott%20t%C3%A1mogat%C3%A1s?)

56. A Központi Statisztikai Hivatal (a továbbiakban: KSH) által alkalmazott definíció szerint mozgássérült az a személy, akinél a mozgásos tapasztalatszerzés, szocializáció jelentős és maradandó akadályozottsága áll fenn. Ennek oka a tartó és/vagy a mozgató szervrendszer sérülése, károsodása, funkciózavara.⁵⁵ A KSH által 2011. évben végzett népszámlálás adatai alapján 232.206 fő mozgássérült személy volt Magyarország teljes lakossága körében.⁵⁶
57. Az alábbi táblázat a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (a továbbiakban: MEOSZ), azaz a mozgáskorlátozott embereket tömörítő egyesületek országos szervezetében nyilvántartott mozgáskorlátozott személyek számát mutatja be az elmúlt években.

Mozgáskorlátozott személyek száma a 2011-2016. években a MEOSZ beszámolója alapján ⁵⁷					
2011	2012	2013	2014	2015	2016
közel 200.000	186.500	150.000	212.425	211.091	212.010

58. Az alábbi táblázat⁵⁸ a KSH 2001. és 2011. években végzett népszámlálási adatai alapján pedig szemlélteti a mozgássérültek korcsoport szerinti megoszlását (a jelen eljárás szempontjából a mozgássérültek köre összetételére és a jelen ügyben érintett fogyasztói körre tekintettel kiemelten érintett korcsoport, az arra vonatkozó adatok vastagítottan jelöltek).

Mozgássérültek száma (fő) és megoszlása (%) korcsoport szerint 2001. és 2011. években						
	2001				2011	
	mozgássérült		alsó, felső végtag hiánya ⁵⁹		mozgássérült	
	(fő)	(%)	(fő)	(%)	(fő)	(%)
-39	23.852	10,6	1.706	10,5	21.793	9,4
40-59	80.658	35,8	5.363	33,0	67.277	29,0
60-69	49.015	21,7	4.231	26,0	56.430	24,3
70-79	51.356	22,8	3.675	22,6	51.059	22,0
80-	20.734	9,2	1.279	7,9	35.647	15,4
Összesen	225.615	100,0	16.254	100,0	232.206	100,0

59. A fenti táblázat vonatkozó sorait összegezve látszik, hogy 2001-ben a mozgássérültek 53,7%-a, míg 2011-ben a mozgássérültek 61,6%-a 60 éven felüli korosztályból került ki. A KSH 2016-ban végzett mikrocenzusának adatai szerint⁶⁰ 196.111 főre csökkent a mozgássérültek száma a teljes lakosság körében, akik közül 132.764 fő, azaz a mozgássérültek 67,7%-a továbbra is a 60 éven felüli korosztályból került ki.
60. Az eljárás alá vont vállalkozásokkal kapcsolatba kerülő fogyasztók számával kapcsolatban megjegyzendő, hogy a NEAK által beküldött adatszolgáltatás⁶¹ szerint a vizsgált időszakon belül a 2008. szeptember 1. és 2015. december 31. közötti időszak során 26.709 db termék vonatkozásában került társadalombiztosítási támogatás kiutalásra az eljárás alá vontaknak, amely alapján megállapítható, hogy teljes lakosság körében nyilvántartott mozgáskorlátozott fogyasztók nagy számát érték el az eljárás alá vontak

⁵⁵ VJ/23-286/2016.

⁵⁶ VJ/23-285/2016.

⁵⁷ VJ/23-302/2016., MEOSZ beszámolója 2011-2016. évekre.

⁵⁸ VJ/23-285/2016., KSH 2011. évi Népszámlálás - A fogyatékkal élők korcsoport és a fogyatékoság típusa szerint.

⁵⁹ A KSH 2011. évi népszámlálási adataiban erre vonatkozó információk nem állnak rendelkezésre.

⁶⁰ VJ/23-426/2016.

⁶¹ VJ/23-8/2016. adatszolgáltatás melléklete (lásd „GVH_Havonkénti_termékcsoportonként.xls” filenév alatt).

(figyelembe véve a különböző években ismételt és az egy fogyasztó számára igényelt több termék lehetőségét is).

61. Az eljárás alá vontak részéről ifj. Rai József előadása szerint⁶² a fogyasztói kör elsősorban idős, beteg, egyszerű emberek, akik nem vitatják az orvos ajánlását, nincs is tudomásuk alternatívákról. Ezekben az esetekben arról van szó, hogy a műtétet követően az orvos a receptet felírja, és az orvossal kapcsolatban álló gyártó pedig kiszolgálja a beteget.

III.3. Az érintett termékek piacának kínálati oldala

62. A NEAK honlapján elérhető nyilvántartások⁶³ alapján a kínálati oldalon számos vállalkozás található, a 2017. február 28-án érvényes ártámogatási szerződéssel rendelkező (egyedi méretvétel alapján egyedileg készített ortézis-protézis) gyártók jegyzékében 119 vállalkozás szerepel, míg a gyógyászati segédeszköz forgalmazók listájában 1.073 vállalkozás került feltüntetésre. A NEAK nyilatkozata szerint 2016 májusában a támogatásban részesülő gyógyászati segédeszköz forgalmazók száma 860 volt.⁶⁴ Az eljárás alá vontak tevékenységével kapcsolatos részletesebb támogatási, szerződéskötési adatokat az eljáró versenytanács az V. fejezetben ismerteti.
63. A NEAK álláspontja szerint⁶⁵ a rendszer működéséből adódóan a szerződéssel rendelkező szolgáltatók között piaci versenyhelyzet van, illetőleg annak kellene lennie.
64. Az eljárás alá vontak versenytársaik tekintetében a következő vállalkozásokat nevezték meg⁶⁶: Rehab-Kelet Kft. (Nyíregyháza), Rehab-Észak Kft. (Miskolc), Orthoprofil Med Kft. (Pécs), GYSGY REHA Kft. (Budapest), Promobil Zrt. (Budapest). Közülük többen kínálnak üzlethelyiségekben elérhető szolgáltatásokat a fogyasztók részére, így a Rehab-Észak Kft.⁶⁷ vagy a Promobil Zrt.⁶⁸ vagy az eljárás alá vontak részéről gyártóként megnevezett, de a piacon értékesítőként is megjelenő Otto Bock (Otto Bock Hungária Kft.)⁶⁹. A gyártók és forgalmazók weblapján szereplő információk szerint a fogyasztók személyesen, telefonon, vagy e-mailen kereshetik fel őket, melyhez hasonló információk voltak elérhetőek az eljárás alá vontak weboldalán is (utóbbi információk a IV. fejezetben részletezettek).⁷⁰
65. Az eljárás alá vontak részéről ifj. Rai József előadása szerint⁷¹ a piaci belépéskor úgy gondolta, hogy új piacszerzési módszert alkalmaz, és az orvosok megkeresése helyett inkább a betegeket keresi meg termékeivel. Álláspontja szerint a gyógyászati segédeszközök forgalmazását szabályozó jogszabályi környezet a termékek reklámozását ellehetetleníti, mely miatt a piacon közvetlen együttműködés alakult ki a gyártók és a termékeket receptre felíró orvosok közt. Kapcsolatban állnak német gyártóval, az Otto Bockkal, amely prémium kategóriás termékeket gyárt, 2016. szeptemberi állapot szerint leginkább az ő termékeiket forgalmazzák, építik be.

⁶² VJ/23-32/2016.

⁶³ VJ/23-279/2016., továbbá

http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/szerzodott_szolgaltatok/gyogyaszati_segedeszkoz_forgalmazok.html (letöltés: 2018. július 4.)

⁶⁴ VJ/23-8/2016. 2. oldal. Korábbi adatok nem álltak rendelkezésre.

⁶⁵ VJ/23-278/2016.

⁶⁶ VJ/23-32/2016.

⁶⁷ VJ/23-286/2016.

⁶⁸ VJ/23-286/2016.

⁶⁹ VJ/23-286/2016.

⁷⁰ VJ/23-279/2016.

⁷¹ VJ/23-32/2016.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat és annak bizonyítékai

IV.1. A kereskedelmi gyakorlat ismertetése

66. Jelen eljárás a III. fejezetben bemutatott érintett termékek 2008. szeptember 1-jétől alkalmazott kereskedelmi kommunikációjára terjed ki. Az eljárás alá vontak ezen időszakon belül eltérő időpontokban kezdték meg a vizsgált magatartás tanúsítását, ugyanakkor az eljáró versenytanács részben arra figyelemmel, hogy a X. fejezetben leírtak szerint az eljárás alá vontak egy vállalkozáscsoportba tartoznak, továbbá hogy egy márkanév alatt forgalmazzák a termékeket, és így a kereskedelmi gyakorlat keretében is egységesen jelennek meg, a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot átfogóan mint az eljárás alá vont vállalkozások egységes gyakorlatát ismerteti. Mindazonáltal amennyiben rendelkezésre állnak külön, egyes vállalkozásokra vonatkozó nyilatkozatok, azokra az eljáró versenytanács külön kitér.

IV.2. A vizsgált kereskedelmi kommunikáció

67. Az eljárás alá vontak által használt kommunikációs eszközökről és azok tartalmáról a rendelkezésre álló információk az alábbiak.
68. Az eljárás alá vontak képviselőjében eljáró ifj. Rai József szerint tevékenységüket nem reklámozzák⁷², kommunikációs eszközként a honlapjukat és az autófeliratot jelölte meg.
69. Az egyes vállalkozások nyilatkozatai kapcsán a következők állapíthatók meg. A PRO-VALETUDO nyilatkozatában⁷³ előadta, hogy a vállalkozás reklámozása kimerül a céges autók feliratozásában, illetve a www.provaletudo.hu honlapot üzemeltetik. Egyéb reklámot nem alkalmaznak, a „PRO-VALETUDO”-t mint névváltozatot használják. A Monus-t⁷⁴ és a PVO-t⁷⁵ nyilatkozataik szerint nem reklámozzák.

IV.2.1. Szóbeli tájékoztatás

70. Az eljárás alá vontak képviselőjében eljáró ifj. Rai József előadása⁷⁶ szerint szóbeli tájékoztatást a call centeres alkalmazottak vagy a területi képviselők adnak a fogyasztók részére, amelyről a gyógyászati segédeszközökre vonatkozó jogszabályon kívül nem rendelkeznek dokumentációval vagy oktatási anyaggal. Álláspontja szerint minden beteg annyira egyedi eset, hogy erre nem is lenne mód. Az ügyfeleikről a 10 év működés során felhalmozott tapasztalatból kifolyólag van tudomásuk, illetve a betegek is ajánlják egymásnak a vállalkozásokat. Előadta továbbá, hogy a termék forgalmazása személyes kapcsolat kialakítását igényli, ezért is van információ az ügyfelekről. Sem idősek otthonaival, sem kórházakkal nincsenek kapcsolatban. Előbbieken véleménye szerint nincsenek potenciális ügyfelek, míg utóbbiakba - a konkurens cégek beágyazódása miatt - nem mennek. Lakásukon keresnek meg fogyasztókat. Az eljárás alá vont vállalkozások tevékenységi területeként Szabolcs-Szatmár-Bereg, Borsod-Abaúj-Zemplén, Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Heves, Nógrád és Pest megyét nevezte meg.
71. A szóbeli tájékoztatások tartalmáról a fogyasztóktól, illetve a NEAK, valamint fogyasztóvédelmi hatóságok részéről rendelkezésre álló információt az V. fejezetben ismerteti az eljáró versenytanács.

⁷² VJ/23-32/2016.

⁷³ VJ/23-124/2016.

⁷⁴ VJ/23-123/2016.

⁷⁵ VJ/23-144/2016.

⁷⁶ VJ/23-32/2016.

IV.2.2. Írásbeli tájékoztatás

72. A vizsgálat során a fent említett autófelirat, weboldal, illetve további kommunikációs eszközök és csatornák is feltárássra kerültek, mint az eljárás alá vont vállalkozások által alkalmazott Facebook oldal, katalógus, használati útmutató, javítási munkalap, kiállításon való megjelenés⁷⁷, ezek releváns tartalma az alábbiak szerinti.

73. Az **autófelirat**⁷⁸ tartalma a következő:

„Gyógyászati segédeszközök gyártása, forgalmazása, javítása”

www.provaletudo.hu

PRO VALETUDO

Nyíregyháza, Debreceni út 233/C

Tel./fax: 42/595-241”.

74. A www.provaletudo.hu **weboldalon**⁷⁹ alábbi információk voltak elérhetőek 2017. április 4-én, illetve 2018. október 8-án, menüpontonkénti bontásban.

- Főoldal: a Pro-Valetudo vállalkozással kapcsolatos általános információkat, elérhetőségeket tartalmazta.
- Bemutatkozás menüpont: a Pro-Valetudo vállalkozás bemutatkozását, tevékenységi körét, termékkörét mutatta be, valamint a partnereket. A menüpont tartalmazott továbbá ajánlást dr. Prodanov Vaszil ortopédiai és traumatológiai szakorvostól és galériát a vállalkozásról, valamint videókat a gyártási folyamatról.
- Szolgáltatások menüpont: a forgalmazott termékeket sorolta fel, illetve az egyedi gyógycipők, művégtagok és törzsfűzők gyártásával kapcsolatos információkat tartalmazta.
- Magánrendelés menüpont: dr. Prodanov Vaszil ortopédiai és traumatológiai szakorvos rendelésével kapcsolatos információkat tartalmazta a 2017. április 4-i mentés szerint, de ez a menüpont később törlésre került.
- Egyebek menüpont: a női és férfi gyógycipők katalógusát tartalmazta. A menüpontnak része volt továbbá a Tudástár tájékoztató, amely a cukorbetegségről, érszűkületről és gerincferdülésről tartalmazott leírást.
- Kapcsolat menüpont: a vállalkozás elérhetőségeit és a munkatársainak elérhetőségeit, beosztását tartalmazta.
- Állás menüpont: a vállalkozás által meghirdetett álláslehetőségeket tartalmazta.
- Fiókok menüpont: a vállalkozás budapesti fiókjának elérhetőségét tartalmazta.

75. Előbbiekben túlmenően a „Szolgáltatásaink:” rész alatt a az egyes terméktípusok gyártásával, forgalmazásával kapcsolatos további információk voltak elérhetőek.

76. Az oldal tartalmából az eljáró versenytanács kiemeli a következőket, amelyek mindkét fenti időállapotban megtalálhatóak a weboldal alábbi aloldalain:

- az egyes oldalak alsó részén:
„Provaletudo
A Provaletudo, mint gyógyászati segédeszközöket gyártó és forgalmazó, 100%-ban magyar tulajdonú vállalkozás 2006-ban alakult meg.

⁷⁷ VJ/23-279/2016., VJ/23-285/2016.

⁷⁸ VJ/23-124/2016.

⁷⁹ VJ/23-279/2016., 2017. július 19-én és azt követően a weboldal egyes eszközökön nem volt elérhető, mert támadó weboldalként lett bejelentve és a Google is blokkolta (VJ/23-286/2016.), mindazonáltal az eljáró versenytanács 2018. október 8-án meg tudta tekinteni az oldalt (VJ/23-426/2016.).

A Cég fő tevékenységi területe a gyógyászati termékek gyártása és forgalmazása.

A forgalmazás és kereskedelmi területen korrekt felvilágosítással és szakmai segítségnyújtással várják a cég munkatársai.”;

- a „Bemutakozás” oldalon:

„A Provaletudo, mint gyógyászati segédeszközöket gyártó és forgalmazó, 100%-ban magyar tulajdonú vállalkozás 2006-ban alakult meg. A jelenleg több mint harminc főt alkalmazó és foglalkoztató cégben tevékenykedő fizikai dolgozók kiválóan képzett és több éves gyakorlattal rendelkező szakmunkások, míg a piacszervezést és az irányítást egészségügyi, közgazdasági, informatikai és egyéb felsőfokú végzettséggel rendelkező munkatársak végzik.”;

- a „Partnereink” oldalon:

„Partnereink

A Cégnek jelenleg már több, nagy szociális intézmény (idős otthonok, szociális és ellátó központok) együttműködő partnere van. A közel harminc kiváló szakorvossal meglévő ellátási kapcsolat mellett, 2012-től már saját magánrendelésen is lehetőség van a betegek mind jobb körülmények közötti ellátására.

A segédeszköz értékesítésben szinte valamennyi márka forgalmazójával, jól kiépített kereskedelmi kontaktus biztosítja a vevők minőségi, gyors kiszolgálását.” (ezt követően az oldalon elérhető a partnerek listája, amelyben felsorolt az OEP és egyes gyártó/forgalmazó vállalkozások (GYSGY, THUASNE, Otto-Bock, WOLF Orvosi Műszer, Kompletbőr és Cipőkellék, Heartway);

- a „Forgalmazás” oldalon:

„Egyéb márkázott termékek

Üzletünkben megtalálható (megrendelhető) termékeinek vásárlóit korrekt felvilágosítással és szakmai segítségnyújtással várják a cég munkatársai.”

77. A domain nyilvántartás⁸⁰ szerint a provaletudo.hu domain használója a PRO-VALETUDO.
78. A „Provaletudo” profilnév alatti **Facebook** oldalon az első bejegyzés 2013. május 2-i dátummal szerepel. A bejegyzés tartalma, amely a profil Névjegy részénél is megjelent (az eljáró versenytanács aláhúzással jelöli azon részeket, amelyek 2018. október 8-án⁸¹ is láthatóak): „A Provaletudo gyógyászati segédeszközöket gyártó és forgalmazó, 100%-ban magyar tulajdonú vállalkozás. A Cég fő tevékenységi területe a gyógyászati termékek gyártása és forgalmazása.”, illetve emellett a Névjegyben megjelent: „Egészségügyi vállalat.”.
79. A profilon a Névjegy részben továbbá mindkét fenti időpontban szerepeltek a következő elérhetőségek: „Debreceni út 274.”, „Nyíregyháza”, „(42) 595 241”, „info@provaletudo.hu”, „<http://www.provaletudo.hu>”.
80. A profilnak 80 kedvelője volt 2018. október 8-án.⁸²
81. Az oldalon látható volt továbbá a következő tartalmú 2015-ös hozzászólás és válasz⁸³:
„Kovács László: Három és fél hónapja várok a cipőmre. 2015. április 24. 6:17”
„Provaletudo: Kedves Kovács László! Milyen cipőt vár tőlünk mivel, hogy semmilyen megrendelés nem szerepel nálunk az Ön nevével. 2015. május 15. 7:10”

⁸⁰ VJ/23-285/2016., VJ/23-302/2016.

⁸¹ VJ/23-426/2016.

⁸² VJ/23-426/2016.

⁸³ VJ/23-303/2016., VJ/23-426/2016.

82. 2018. május 31-én egy álláshirdetést⁸⁴ tettek közzé az oldalon az alábbi szöveggel:

„ÁLLÁSHIRDETÉS

A nyíregyházi székhelyű PROVALETUDO Kft. munkatársakat keres

-Területi képviselő- pozícióba!

Amit elvárunk:

-jó kommunikációs képesség

-B-kategóriás vezetői engedély (vezetési rutin)

-terhelhetőség

-empatikusság

-megbízhatóság

-stressztűrő képesség

-egészségügyi végzettség vagy kereskedői tapasztalat előny, de nem feltétel

Amit nyújtunk:

-lendületes, fiatalos munkakörnyezet

-kiemelkedő bérezés

-munkához szükséges eszközök biztosítása (autó, telefon, tablet)

-karrierlehetőség

Amennyiben hirdetésünk felkeltette érdeklődését, küldje el az önéletrajzát a

bolt@provaletudo.hu e-mail címre, vagy hozza be személyesen a Nyíregyháza, Debreceni u. 274-es címre!”.

83. A **katalógus**⁸⁵ elérhető volt egyrészt a honlapon, ahol külön a női és külön a férfi gyógycipők katalógusa jelent meg a termékekre vonatkozó leírással, valamint rendelkezésre áll tanú által bemutatott katalógus is, amely szerint a személyes szóbeli tájékoztatással kapcsolatosan is átadásra került katalógus a fogyasztók részére, azonban szélesebb termékkört tartalmaz, mint a honlapon megjelent katalógus. A katalógus szempontjából kizárólag az a releváns, hogy több fazonú cipőt tartalmaz, ezért a tartalmát az eljáró versenytanács nem ismerteti részletesen. Az eljárás alá vontak egyéb termékeire vonatkozóan katalógus nem érhető el.
84. A jelen határozat 1. számú melléklete szerinti **használati útmutató**⁸⁶ a termék leírását tartalmazza, illetve egyben jótállási jegyként is szolgál, továbbá tartalmazza a megnevezett gyártó (PVO⁸⁷, Monus⁸⁸ vagy PRO-VALETUDO⁸⁹) nyilatkozatát arról, hogy a termék megfelel a vonatkozó szabályozásnak.
85. A jelen határozat 1. számú melléklete szerinti **javítási munkalapon**⁹⁰ feltüntetésre kerül a fogyasztó panasa a termékkel kapcsolatban, illetve az elvégzett javítás. A fogyasztó aláírásával tanúsítja a javítás megtörténtét. A fogyasztóktól rendelkezésre álló javítási munkalapokon a Monus⁹¹ neve olvasható.
86. Az eljárás alá vontak a 2014-ben a Syma rendezvénycsarnokban tartott Nyugdíjas Expo rendezvényen is megjelentek **kiállítóként**, ugyanakkor bár feltehetően a katalógus, illetve elérhetőségek átadására, szóbeli tájékoztatás nyújtására sor került, ezen felüli további, a

⁸⁴ VJ/23-426/2016.

⁸⁵ VJ/23-285/2016.

⁸⁶ VJ/23-279/2016.

⁸⁷ VJ/23-121/2016. 1. melléklete, 2015 februárjában kelt irat; VJ/23-179/2016. melléklete, 2015 márciusában kelt irat; VJ/23-130/2016., 2015 májusában kelt irat.

⁸⁸ VJ/23-122/2016. 1. sz. melléklet, 2013 októberében kelt irat; 2. számú melléklete 2014 októberében kelt irat.

⁸⁹ VJ/23-122/2016. 3. sz. melléklet, 2015 októberében kelt irat.

⁹⁰ VJ/23-279/2016.

⁹¹ VJ/23-121/2016. 1. számú melléklet, 2015 áprilisában kelt irat; VJ/23-122/2016.3. számú melléklet 2016 januárjában kelt irat.

vizsgált kereskedelmi gyakorlat szempontjából releváns magatartás tanúsítása nem merült fel, erre vonatkozó bizonyíték nem áll rendelkezésre.⁹²

V.

Rendelkezésre álló bizonyítékok, információk

87. A GVH által lefolytatott vizsgálat során több forrásból is számos, értékelhető bizonyítékot szerzett be az eljárás alá vont vállalkozások által tanúsított magatartásról. Az alábbiakban az eljáró versenytanács részletesen ismerteti a következőkre figyelemmel rendelkezésre álló bizonyítékokat:

- tanúként idézett fogyasztók nyilatkozatai,
- fogyasztóvédelmi hatóságok által lezárt panaszos ügyek,
- NEAK által megküldött betegnyilatkozatok,
- NEAK nyilatkozatai,
- korábbi munkavállalók nyilatkozata.

V.1. Tanúként idézett fogyasztók nyilatkozatai

88. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozások terhére róható kereskedelmi gyakorlat főként (telefonon és személyesen nyújtott) szóbeli tájékoztatáson alapult, ennek rekonstruálása céljából a GVH tanúkkal történő bizonyítást végzett a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban Ket.) 50. §-ának (4) bekezdése, 53. §-ának (1) bekezdése és 54. § (5) bekezdése alapján.
89. A lehetséges tanúk azonosításához az eljárás alá vontak adatot nem szolgáltatottak, ezért a tanúk kiválasztása a NEAK által megküldött listából történt. Ez a lista azon fogyasztókat tartalmazza, akik részére a Monus vagy a PRO-VALETUDO szolgált ki gyógyászati segédeszközt 2015-ben a NEAK nyilvántartása szerint.⁹³
90. A tanúk kiválasztása során a GVH arra volt figyelemmel, hogy a tanúk több megyéből érkezzenek, így a rendelkezésre álló listából Borsod-Abaúj-Zemplén, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Hajdú-Bihar, Heves, Nógrád, Bács-Kiskun, Csongrád, Békés, Jász-Nagykun-Szolnok, Pest, Fejér, Komárom-Esztergom megyékből és Budapestről is kerültek tanúk kiválasztásra.
91. Az eljárásban 50 tanú került idézésre amellet, hogy az írásbeli tanúvallomás lehetősége is biztosított volt számukra figyelemmel a tanúk egészségi állapotára, fizikai fogyatkozására, idős korára illetve arra a körülményre, hogy esetükben a személyes megjelenés nem várható el.
92. Az 50 fő tanúból 2 fő⁹⁴ esetében az idézés kézbesítése „cím nem azonosítható” jelzéssel érkezett vissza. 19 fő⁹⁵ esetében a tanúk meghallgatásától eltekintett a vizsgálat, mivel többségük esetében a hozzátartozók jelezték, hogy a megidézettek megromlott egészségi állapotuk miatt nem tudnak tanúvallomást tenni vagy időközben elhaláloztak.

⁹² VJ/23-279/2016., VJ/23-426/2016.

⁹³ VJ/23-8/2016. 4. kérdésre adott válasz. A NEAK által megküldött listán 1.922 fő fogyasztó neve és elérhetősége szerepel, amelyből a nyilvántartás szerint 110 fő elhalálozott, így az eljárás alá vont vállalkozásokkal kapcsolatba került 1.812 fogyasztóból kerültek a tanúk azonosításra.

⁹⁴ VJ/23-77/2016., VJ/23-93/2016.

⁹⁵ VJ/23-104/2016., VJ/23-105/2016., VJ/23-107/2016., VJ/23-110/2016., VJ/23-113/2016., VJ/23-114/2016., VJ/23-132/2016., VJ/23-135/2016., VJ/23-167/2016., VJ/23-192/2016., VJ/23-193/2016., VJ/23-194/2016., VJ/23-195/2016., VJ/23-196/2016., VJ/23-197/2016., VJ/23-198/2016.

93. A fennmaradó 29 tanúként idézett személy közül 4-en tettek szóbeli tanúvallomást⁹⁶, 9-en írásbeli tanúvallomást⁹⁷ és 16-an írásban nyilatkoztak⁹⁸ oly módon, hogy az írásbeli tanúvallomásként nem, de irati bizonyítékként értékelhető.
94. Zárt adatkezelést 11 tanúként idézett személy kért⁹⁹. A vizsgálat során kérelemre a Ket. 39/A. §-ának (1) bekezdése alapján a tanúk természetes személyazonosító adatainak és lakcímének zártan kezelése elrendelésére került sor.
95. Az idézés során a tanúk csupán a lakhelyük, mint szempont szerint kerültek kiválasztásra a NEAK által átadott listából. Mindazonáltal megállapítható a válaszaik alapján, hogy az idézett személyek 1928 és 1951 közötti években születtek.¹⁰⁰ Mindannyian elmúltak 60 évesek, (és közel felük - 14 megkérdezett - már elmúlt 70 éves¹⁰¹), hárman már 80 év felettiek voltak¹⁰², amikor az eljárás alá vont vállalkozásokkal kapcsolatba kerültek.
96. A tanúk az első, a vizsgálat kiterjesztését megelőző megkeresés során mind szóban, mind írásban az alábbi kérdésekre adtak választ:
- „(1.) Melyik eljárás alá vont vállalkozással, vagy vállalkozásokkal állt kapcsolatban? Hogyan került kapcsolatba az eljárás alá vont vállalkozásokkal?
 - (2.) Mi volt az Önt a vállalkozás nevében megkereső személy neve?
 - (3.) Mikor kereste meg Önt a vállalkozás?
 - (4.) Volt-e a megkeresést megelőzően Ön kórházban, átesett-e végtagcsonkolással járó, vagy egyéb olyan beavatkozáson, amely gyógyászati segédeszköz hordását tette szükségessé?
 - (5.) Közvetlenül Önt kereste meg a vállalkozás?
 - (6.) Tudomása szerint kapcsolatban állt a vállalkozás az Ön kezelőorvosával?
 - (7.) Hány alkalommal kereste meg Önt a vállalkozás?
 - (8.) Ajánlotta-e Önnek a vállalkozást valaki? Miért őket választotta?

⁹⁶ VJ/23-143/2016., betekinhető változata VJ/23-171/2016., VJ/23-147/2016., betekinhető változata VJ/23-148/2016., VJ/23-179/2016., betekinhető változata VJ/23-199/2016., VJ/23-180/2016., betekinhető változata VJ/23-200/2016.

⁹⁷ VJ/23-112/2016., VJ/23-115/2016., VJ/23-116/2016., VJ/23-120/2016. betekinhető változata VJ/23-245/2016., VJ/23-122/2016., VJ/23-125/2016., VJ/23-130/2016., VJ/23-133/2016., VJ/23-134/2016.

⁹⁸ VJ/23-106/2016., VJ/23-108/2016., betekinhető változata VJ/23-241/2016., VJ/23-109/2016., VJ/23-111/2016., betekinhető változata VJ/23-242/2016., VJ/23-117/2016., VJ/23-118/2016., betekinhető változata VJ/23-243/2016., VJ/23-119/2016., betekinhető változata VJ/23-244/2016., VJ/23-121/2016., VJ/23-126/2016., VJ/23-127/2016., VJ/23-128/2016., betekinhető változata VJ/23-246/2016., VJ/23-129/2016., VJ/23-131/2016., VJ/23-138/2016., VJ/23-139/2016., VJ/23-172/2016., betekinhető változata VJ/23-173/2016.

⁹⁹ Zárt adatkezelésben érintett tanúvallomások és irati bizonyítékok: VJ/23-143/2016. kivonata VJ/23-171/2016., VJ/23-372/2016. kivonata VJ/23-384/2016., VJ/23-147/2016. kivonata VJ/23-148/2016., VJ/23-108/2016. kivonata VJ/23-241/2016., VJ/23-119/2016. kivonata VJ/23-244/2016., VJ/23-363/2016. kivonata VJ/23-382/2016., VJ/23-128/2016. kivonata VJ/23-246/2016., VJ/23-361/2016. kivonata VJ/23-381/2016., VJ/23-120/2016. kivonata VJ/23-245/2016., VJ/23-366/2016. kivonata VJ/23-383/2016., VJ/23-111/2016. kivonata VJ/23-242/2016., VJ/23-172/2016. kivonata VJ/23-173/2016., VJ/23-118/2016. kivonata VJ/23-243/2016., VJ/23-179/2016. kivonata VJ/23-199/2016., VJ/23-180/2016. kivonata VJ/23-200/2016., VJ/23-386/2016. kivonata VJ/23-390/2016.

¹⁰⁰ A vizsgálat során az idézett személyek személyi adataik között születési dátumukat is megadták, továbbá két kivétellel (VJ/23-129/2016., VJ/23-147/2016. kivonata VJ/23-148/2016.) azt a hónapot is meg tudták jelölni a válaszukban, amikor az eljárás alá vont vállalkozásokkal először kapcsolatba kerültek. E két adatból áll rendelkezésre az idézett személyek életkora az eljárás alá vontakkal való első találkozáskor.

¹⁰¹ VJ/23-108/2016. kivonata VJ/23-241/2016., VJ/23-109/2016., VJ/23-111/2016. kivonata VJ/23-242/2016., VJ/23-112/2016., VJ/23-116/2016., VJ/23-119/2016. kivonata VJ/23-244/2016., VJ/23-120/2016. kivonata VJ/23-245/2016., VJ/23-128/2016. kivonata VJ/23-246/2016., VJ/23-133/2016., VJ/23-134/2016., VJ/23-143/2016. kivonata VJ/23-171/2016., VJ/23-172/2016. kivonata VJ/23-173/2016., VJ/23-179/2016. kivonata VJ/23-199/2016., VJ/23-180/2016. kivonata VJ/23-200/2016.

¹⁰² VJ/23-120/2016. kivonata VJ/23-245/2016. (írásbeli tanúvallomás), VJ/23-134/2016. (írásbeli tanúvallomás), VJ/23-179/2016. kivonata VJ/23-199/2016. (szóbeli tanúvallomás)

- (9.) Használt-e a megkeresést megelőzően gyógyászati segédeszközt (protézis, gyógycipő stb.)? Amennyiben igen, lejárt-e a korábban használt gyógyászati segédeszköz kihordási ideje abban az időpontban, amikor a vállalkozás Önt felkereste?
- (10.) Milyen tájékoztatást kapott a vállalkozásról, választási lehetőségeiről, a termékekről?
- (11.) Mennyi ideje volt a megrendeléssel kapcsolatos döntésre?
- (12.) Ismertesse a megrendelés körülményeit! Kérem térjen ki a beutaló, orvosi konzultáció, utazás kérdésére is, valamint minden olyan egyéb körülményre, amit a megrendelés kérdéskörében fontosnak tart!
- (13.) Ismertesse az üggyel kapcsolatos véleményét, álláspontját!”.
97. A tanúknak feltett kérdéseket és az azokra adott válaszok érdemi összefoglalását a jelen határozat 5. számú mellékletét képező táblázat¹⁰³ tartalmazza.
98. A tanúként idézett 29 személyből 21 végtaghiányos személyt¹⁰⁴ protéziskészítés lehetőségével keresték meg az eljárás alá vontak [9 db (7 írásbeli és 2 szóbeli) tanúvallomás, 12 db irati bizonyíték]. A többi 8 fogyasztó¹⁰⁵ [4 db (2 írásbeli és 2 szóbeli) tanúvallomás, 4 irati bizonyíték] gyógycipő vagy fűző készítése miatt vagy egyéb gyógyászati segédeszköz rendelése miatt került kapcsolatba az eljárás alá vontakkal.
99. Az idézett személyek 2012 és 2015 között találkoztak először az eljárás alá vont vállalkozásokkal. A 21 végtaghiányos személy esetében ismereteik a vállalkozások által nyújtott tájékoztatásról közvetlenek. Azon személyek esetében, akik gyógycipő vagy fűző készítése vagy egyéb gyógyászati segédeszköz rendelése miatt kerültek kapcsolatba az eljárás alá vontakkal 6 fogyasztó közvetlen ismerettel rendelkezik a vállalkozások által nyújtott tájékoztatásról, 2 fogyasztó¹⁰⁶ kivételével.
100. A tanúként idézettek közül 24 érintettet az eljárás alá vont társaságok személyesen kerestek meg. 13 főt az otthonában [6 db (4 írásbeli és 2 szóbeli) tanúvallomás¹⁰⁷ és 7 db irati bizonyíték¹⁰⁸], 1 főt az idősek klubjában¹⁰⁹ illetve 1 főt az idősek otthonában¹¹⁰, a további 9 esetben nincs egyértelmű információval megjelölve a megkeresés helyszíne.

¹⁰³ A vizsgálat során a tanúvallomásokból összeállított táblázat szöveghűen tartalmazza a tanúk által előadottakat.

¹⁰⁴ VJ/23-106/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-108/2016. (irati bizonyíték) betekinhető változata VJ/23-241/2016., VJ/23-109/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-112/2016. (írásbeli tanúvallomás), VJ/23-115/2016. (írásbeli tanúvallomás), VJ/23-117/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-119/2016. (irati bizonyíték) betekinhető változata VJ/23-244/2016., VJ/23-120/2016. (írásbeli tanúvallomás) betekinhető változata VJ/23-245/2016., VJ/23-121/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-122/2016. (írásbeli tanúvallomás), VJ/23-125/2016. (írásbeli tanúvallomás), VJ/23-126/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-127/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-128/2016. (irati bizonyíték) betekinhető változata VJ/23-246/2016., VJ/23-129/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-130/2016. (írásbeli tanúvallomás), VJ/23-134/2016. (írásbeli tanúvallomás), VJ/23-138/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-139/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-143/2016. (szóbeli tanúvallomás) betekinhető változata VJ/23-171/2016., VJ/23-180/2016. (szóbeli tanúvallomás) betekinhető változata VJ/23-200/2016.

¹⁰⁵ VJ/23-111/2016. (irati bizonyíték), betekinhető változata VJ/23-242/2016., VJ/23-116/2016. (írásbeli tanúvallomás), VJ/23-118/2016. (irati bizonyíték), betekinhető változata VJ/23-243/2016., VJ/23-131/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-133/2016. (írásbeli tanúvallomás), VJ/23-147/2016. (szóbeli tanúvallomás), betekinhető változata VJ/23-148/2016., VJ/23-172/2016. (irati bizonyíték), betekinhető változata VJ/23-173/2016., VJ/23-179/2016. (szóbeli tanúvallomás), betekinhető változata VJ/23-199/2016.

¹⁰⁶ VJ/23-147/2016., kivonata VJ/23-148/2016 (szóbeli tanúvallomás), VJ/23-179/2016., kivonata VJ/23-199/2016. (szóbeli tanúvallomás).

¹⁰⁷ VJ/23-115/2016., VJ/23-120/2016., kivonata VJ/23-245/2016.; VJ/23-125/2016., VJ/23-133/2016., VJ/23-143/2016., kivonata VJ/23-171/2016.; VJ/23-180/2016., kivonata VJ/23-200/2016.

¹⁰⁸ VJ/23-108/2016., kivonata VJ/23-241/2016., VJ/23-109/2016., VJ/23-117/2016., VJ/23-121/2016., VJ/23-126/2016., VJ/23-127/2016., VJ/23-128/2016., kivonata VJ/23-246/2016.

¹⁰⁹ VJ/23-118/2016., kivonata VJ/23-243/2016. irati bizonyíték.

¹¹⁰ VJ/23-172/2016., kivonata VJ/23-173/2016. irati bizonyíték.

101. 5 érintett esetében elmondható, hogy nem az eljárás alá vont vállalkozások közvetlen kezdeményezésére jött létre közöttük a kapcsolat: az egyik gerincműtött érintett orvosi javaslatra¹¹¹ került kapcsolatba a vállalkozással, míg egy másik személynek¹¹² szintén a szakrendelésen javasolták gyógycipő viselését, és az egyik társaságot is ott ajánlották neki. Egy további érintett¹¹³ az unokája révén, aki a cég munkavállalója volt, került kapcsolatba a PRO-VALETUDO-val, míg két fő közvetlen¹¹⁴ illetve közvetett¹¹⁵ módon egy nyugdíjasoknak szóló kiállításon találkozott a cég képviselőjével, ahol gyógycipőik bemutatásával voltak jelen.
102. A 21 végtaghiányos személy közül 12 esetében¹¹⁶ [5 db (3 írásbeli és 2 szóbeli) tanúvallomás, 7 db irati bizonyíték] egyértelműen kiderül, hogy személyesen az otthonában keresték fel az eljárás alá vontak. A többi 9 esetben a személyes megkeresés konkrét helyszíne nem derül ki egyértelműen a nyilatkozatokból, azonban arra lehet következtetni, hogy többnyire telefonos megkeresés során ajánlották számukra a protéziskészítés lehetőségét, majd az eljárás alá vont vállalkozások segítségével jutottak el az orvosi vizsgálatokra, ahol a protézis legyártásához szükséges egészségügyi dokumentációt már az eljárás alá vont vállalkozások alkalmazottai intézték.
103. A gyógycipőt, fűzőt vagy egyéb gyógyászati segédeszközt rendelő fogyasztók esetében megállapítható, hogy az ő megkeresésükre 1 fő kivételével¹¹⁷ [1 db (írásbeli) tanúvallomás] nem az otthonukban került sor¹¹⁸. Ezek a fogyasztók szakorvosi rendelésen, orvosi, családi, vagy ismerősi ajánlás révén, illetve kiállításon, vagy az idősök otthonában/klubjában tartott előadáson való részvétel során kerültek kapcsolatba az eljárás alá vontakkal, és a későbbi kapcsolatfelvétel a fogyasztók döntésétől függött. Köztük azok a fogyasztók, akik az idősök otthonában vagy az idősök klubjában tartott előadásokon ismerték meg az eljárás alá vontak által készített termékeket úgy nyilatkoztak, hogy a tájékoztatást követően nem azonnal (1 hét vagy amíg hét rendelés össze nem gyűlt¹¹⁹) kellett leadni a rendeléseket. Az eljárás alá vontakkal idősök otthonában vagy az idősök klubjában került kapcsolatba 2 fő [2 db irati bizonyíték¹²⁰].
104. A vizsgálat kiterjesztését követően ismét megkeresésre kerültek a korábban már nyilatkozó fogyasztók közül mindazok, akik protézist viselnek (21 fő). Az újabb megkeresés során feltett kérdések egyrészt az Fttv. melléklet 10. pontjában foglaltak, másrészt az Fttv. 8. § (1) pontjában foglaltak megvalósulásának tisztázására irányultak.
105. A megkeresett 21 fő tanúból egy fő esetében „cím nem azonosítható” jelzéssel érkezett vissza a küldemény¹²¹, 3 fő tanú elhunyt¹²² és 1 fő súlyos betegségére való hivatkozással

¹¹¹ VJ/23-111/2016., kivonata VJ/23-242/2016. (irati bizonyíték).

¹¹² VJ/23-116/2016. (írásbeli tanúvallomás).

¹¹³ VJ/23-147/2016., kivonata VJ/23-148/2016., (szóbeli tanúvallomás).

¹¹⁴ VJ/23-131/2016. (irati bizonyíték).

¹¹⁵ VJ/23-179/2016., kivonata VJ/23-199/2016. (szóbeli tanúvallomás).

¹¹⁶ VJ/23-108/2016. (irati bizonyíték), kivonata VJ/23-241/2016., VJ/23-109/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-115/2016. (írásbeli tanúvallomás), VJ/23-117/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-120/2016. (írásbeli tanúvallomás), kivonata VJ/23-245/2016., VJ/23-121/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-125/2016. (írásbeli tanúvallomás), VJ/23-126/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-127/2016. (irati bizonyíték), VJ/23-128/2016. (irati bizonyíték), kivonata VJ/23-246/2016.; VJ/23-143/2016. (szóbeli tanúvallomás), kivonata VJ/23-171/2016.; VJ/23-180/2016. (szóbeli tanúvallomás), kivonata VJ/23-200/2016.

¹¹⁷ VJ/23-133/2016. (írásbeli tanúvallomás).

¹¹⁸ VJ/23-111/2016., kivonata VJ/23-242/2016., VJ/23-116/2016., VJ/23-118/2016., kivonata VJ/23-243/2016., VJ/23-131/2016., VJ/23-133/2016., VJ/23-147/2016. kivonata VJ/23-148/2016., VJ/23-172/2016. kivonata VJ/23-173/2016., VJ/23-179/2016. kivonata VJ/23-199/2016.

¹¹⁹ VJ/23-118/2016., kivonata VJ/23-243/2016., VJ/23-172/2016. kivonata VJ/23-173/2016.

¹²⁰ VJ/23-118/2016., kivonata VJ/23-243/2016., VJ/23-172/2016. kivonata VJ/23-173/2016.

¹²¹ VJ/23-335/2016.

kérte, hogy tekintsenek el a válaszadási kötelezettségétől¹²³, további 2 fő a kiegészítő kérdéseket nem válaszolta meg¹²⁴. 14 fő tanú nyilatkozatát megküldte az ügyvel kapcsolatban, melyek közül 7 db írásbeli tanúvallomásként¹²⁵, és 7 db irati bizonyítékként¹²⁶ értékelhető.

106. A megkeresett tanúk lakcím adatai alapján megállapítható, hogy Pest megye, Hajdú-Bihar megye, Fejér megye, Borsod-Abaúj-Zemplén megye, Nógrád megye, Jász-Nagykun-Szolnok megye, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye, Komárom-Esztergom megye és Békés megye, azaz továbbra is több mint három megye fogyasztói érintettek a megkereséssel.
107. A fogyasztók az alábbi kiegészítő kérdéseket kapták:
- „(1.) „Hány alkalommal kereste meg Önt valamelyik eljárás alá vont vállalkozás azzal, hogy adott évben Önnek protézis készítését kínálja fel? Kérem, válaszában térjen ki arra is, hogy telefonon vagy személyesen, illetve milyen helyszínen kereste fel a vállalkozás?
 - (2.) Ha több évben is felkeresték Önt, akkor kérem, hogy évenként ismertesse, hogy adott évben protéziskészítés céljából hány alkalommal, mikor és hol, melyik vállalkozás/személy kereste Önt, illetve hogy közvetlenül Önnel beszélt-e!
 - (3.) Az Önt megkereső személy említette-e, mennyibe kerül Önnek az új protézis? Ha igen, milyen összeget/nagyságrendet/kedvezményt közölt?
 - (4.) Az Önt felkereső személy megindokolta-e azt, hogy miért ennyiért kínálja a termékét, és ha igen, mivel?
 - (5.) Az Önt megkereső személy tett-e említést a protézis ingyenességéről?
 - (6.) Amennyiben az Önt megkereső személy tett említést a protézisek ingyenességéről, az ingyenességet mivel indokolta?
 - (7.) Ha a Gazdasági Versenyhivatal legutóbbi megkeresése óta kereste Önt valamelyik eljárás alá vont vállalkozás, kérem, hogy ossza meg velünk a vállalkozás nevét, a megkeresések gyakoriságát, tárgyát, körülményeit, azon egyéb információkat, amiket említésre méltónak tart ezekkel kapcsolatban!
 - (8.) Ismertesse az ügyvel kapcsolatos véleményét, álláspontját!”.

V.1.1. Agresszív kereskedelmi gyakorlat folytatásával kapcsolatos nyilatkozatok

108. A fogyasztók megkereséseivel kapcsolatban a nyilatkozatokban a tanúként idézett fogyasztók részéről az alábbiak találhatók az első megkeresés 3.¹²⁷ és 7.¹²⁸ kérdésére, amennyiben a vállalkozás általi kapcsolatfelvétellel induló megkeresést említettek, illetve a következő további, jelen pont tekintetében releváns előadásokat tették.
109. A VJ/23-108/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy 2015. nyarán kereste meg a lakásán egy területi képviselő, egy alkalommal kereste fel a PRO-VALETUDO vállalkozás. Az előadása szerint a „megkeresést megelőzően semmilyen gyógyászati segédeszközt nem használt. Tolókocsija volt, amit használt állapotban kapott.” Továbbá a „megrendelés egyszeri alkalom után történt. 2-3 napon belül betegszállítóval elszállították a tanút Kecskemétre a kórházba. Ott egy orvos receptre

¹²² VJ/23-342/2016., VJ/23-343/2016., VJ/23-364/2016. kivonata VJ/23-391/2016.

¹²³ VJ/23-389/2016.

¹²⁴ VJ/23-355/2016., VJ/23-365/2016.

¹²⁵ VJ/23-354/2016., VJ/23-357/2016. VJ/23-359/2016., VJ/23-360/2016., VJ/23-361/2016. kivonata VJ/23-381/2016., VJ/23-366/2016. kivonata VJ/23-383/2016., VJ/23-371/2016.

¹²⁶ VJ/23-356/2016., VJ/23-362/2016., VJ/23-363/2016. kivonata VJ/23-383/2016., VJ/23-370/2016., VJ/23-372/2016., VJ/23-373/2016., VJ/23-386/2016. kivonata VJ/23-390/2016.

¹²⁷ Mikor kereste meg Önt a vállalkozás?

¹²⁸ Hány alkalommal kereste meg Önt a vállalkozás?

felírta a lábhoz szükséges anyagokat. A receptet a tanú aláírta, a betegszállító azt visszavitte. Egy hónapon belül a tanú lakására ment két fiatalember, akik a lábcsonkról gipszintát vettek. Ismét egy hónap után elmentek felpróbálni a kész műlábát. A tanú előadta, hogy felpróbálta, de ráállni vagy menni vele nem tudott, még úgy sem, hogy járókerettel támaszkodott. Ezt a lábat visszavitték, mert még csak fém vázon volt, azt mondták, hogy bevonják szivaccsal és ha elkészült hozzák. 2015. november 6-án kivitték a kész lábat, a tanú átvette, aláírta, de fizetnie nem kellett. (...)ig a (...) Rehabilitációs osztályán feküdt a tanú, de a lábat nem próbálták rá, csak gyógytorna jellegű kezelést kapott. A tanú a műlábát nem használta és nem is fogja tudni használni a korára és egészségi állapotára tekintettel. A tanú véleménye szerint az egészségügyben dolgozóknak tudnia, látnia kellene azt, hogy kik azok az emberek, akik ilyet tudnak használni.

110. A VJ/23-109/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy személyesen mentek el otthonába 2015-ben, a PRO-VALETUDO részéről - első alkalommal bemutatkoztak, a második alkalommal már az orvosi vizsgálatra vitték, a harmadik alkalommal kiszállították a lábat, majd még egyszer kijöttek, mert gondja volt a lábbal és telefonált nekik. Nem ajánlotta őket senki, ők jelentkeztek a tanúnál és azért választotta őket, mert kedvesen elmagyarázták, hogy ingyen készíthetnek műlábát és még az orvoshoz is személyesen ők viszik el a tanút autóval. Használt már egy műlábát és akkoriban még nem járt le annak kihordási ideje. Kedvesen azt mondták, hogy a tanúnak ez nem kerül se pénzbe se fáradságba. Emiatt már az első megkeresés alkalmával döntött. Nagyon csábító volt a gondolat/ajánlat, hogy segítenek a helyzetén és mindenben segítségére lesznek. Örült neki, hogy a műláb nem kerül pénzbe és az utazást az orvoshoz is ők oldják meg. Egy fiatalember ment érte, hogy elvigye az orvoshoz kocsival. A kórházban az orvos megnézte a csonkot, vérnyomást mért az egész olyan profinak tűnt. A vizsgálat után hazavitték. Körülbelül egy héttel a vizsgálat után kimentek és levették a mintát, és a mintavétel után körülbelül egy héttel hozták is a lábat. Akkor a tanú felpróbálta és jónak tűnt. A későbbiekben érezte, hogy mégsem megfelelő, ezért felhívta a céget. Ki is jött egy fiatalember, aki megmelegítette azt az anyagot és összébb összébb nyomta, mert a panasa az volt, hogy beleesett a csonk, nem tudta használni. Azután megint jó volt egy-két napig. Újra megpróbálta őket hívni, de akkor már nem voltak elérhetőek és sajnos azóta sem. A tanú álláspontja szerint ez a cég egy becsapás, nem is érti, hogy hogyan létezhet ilyen, becsapottnak érzi magát.
111. A VJ/23-117/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy a megkeresés 2015. január-február hó folyamán történt, közvetlenül kereste meg a „Pro-Valetudo” vállalkozás képviselője, 3-4 alkalommal. Nem ajánlotta senki, azért választotta őket, mert jó minőségű Otto Bock típusú végtagról volt szó, járási betanítással. Korábban használt protézist, annak kihordási ideje a felkeresés előtt évekkal lejárt. A tanú előadta, hogy a lakásán történt a megrendelés bonyolítása, amelyet a területi képviselő bonyolított. Budapestre betegszállító autóval, kísérővel és betegtársával juttatták fel orvosi konzultációra. A beutaló orvos megerősítette, hogy a végtag fog segíteni a járásban. A fogyasztó előadta, hogy a járás betanítása elmaradt és úgy érzi, hogy a készített művégtag nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket, használni nem tudja, a beígért betanítás elmaradt, Otto Bock minőséget ígértek számára, de ez nem az. A VJ/23-357/2016. számú tanúvallomásban a fogyasztó előadta, hogy 2015-ben kereste meg a PRO-VALETUDO területi képviselője, I. L. személyesen a lakásán, és telefonon is kereste 1-2 alkalommal, majd 2017-ben is megkeresték, de akkor nem rendelt.
112. A VJ/23-121/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy 2015 februárjában keresték meg telefonon, majd személyesen az otthonában, 3-4 alkalommal, a PRO-VALETUDO részéről. Ezen tanú azt is előadta, hogy rövid idő volt döntésre,

szinte rábeszéltek a protézisre. Nem ajánlotta senki, azzal keresték meg telefonon, hogy jogosult egy új ingyenes protézisre, mivel ez egy újonnan indult vállalkozás. Korábban használt már protézist, annak a kihordási ideje lejárt. Arról tájékoztatták, hogy ingyenes lesz az új protézis, mivel új a vállalkozás és új piacot építenek ki. A tanú előadta, hogy a telefonos megkeresés után a cég egyik képviselője időpont egyeztetés után elvitte kórházi ortopédiára. Az autóban másik mozgásában korlátozott beteg is utazott. A vizsgálat után jött egy újabb ember, aki mintát vett a lábáról. Az elkészült protézist a cég futárral küldte ki. Próba nem történt, az elkészült protézist a mai napig nem tudja használni. Kérte a protézis javítását, ekkor kijött egy újabb személy, aki elvitte a protézist. A javított protézist szintén futárcéggel küldték ki, amit továbbra sem tudott használni. A 2015 júniusában júniusában történt második amputációját követően szintén felkereste egy képviselő a tanút, aki érdeklődött, hogy van a céggel megelégedve. A bejelentkezés nélkül érkezett képviselőt a tanú nem fogadta. A tanú előadta, hogy a képviselő tájékoztatása után nem foglalkozott tovább az üggyel.

113. A VJ/23-126/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy otthonában keresték meg 2015-ben, a vállalkozás nevére nem emlékszik. Ahol műtötték, ott többször is készítettek számára műlábát, amit nyilatkozattételekor is hordott. Ennek lejárt már a kihordási ideje, amikor felkeresték. Egy fiatalember kereste fel a tanút, aki eljött érte autóval és elvitte ortopéd szakrendelésre, ahol egy doktornő felírta neki a protézist, utána hazaszállították. Többször volt a tanúnál a fiatalember, mintát venni és próbálni. Többszöri próba után fogadta el a tanú a műlábát, de azt azóta sem tudja hordani, mert fáj benne a lába.
114. A VJ/23-128/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy 2014 áprilisában keresték meg, és 3 alkalommal, 2014., 2015. és 2016. évben keresték a PRO-VALETUDO részéről. Első esetben személyesen saját lakásán kereste fel a cég vezetője. Minden további esetben a területi képviselő kereste fel, és minden esetben a saját lakásukon és vele beszéltek meg az újabb típusú műlábakat. Senki nem ajánlotta, a megkeresés során elmondták hány helyen voltak műlábát készíteni a lakóhelyén. A megkereséskor már volt a tanúnak gyakorló műlába. Tudomása szerint a kihordási ideje már lejárt, amikor megkeresték. A tanú csak arról kapott tájékoztatást, hogy milyen műlábát készítenek a számára, mikor jönnek érte mintavételre és mikor hozzák a műlábát. A tanút a vállalkozás saját kocsijával elvitte felülvizsgálatra. A tanút mindig előre értesítették mikorra kérjen beutalót az esedékes kórházakba és mikorra jön érte a gépjármű. A tanú előadta, hogy hiába próbált ki eddig mindent a lábra állása érdekében, semmi sem sikerült. 4 év után is állandóan kezelni kell a lábán lévő sebeket.
115. A VJ/23-130/2016. számú írásbeli tanúvallomásban a tanú előadta, hogy 2015. május elején keresték meg, legalább háromszor személyesen és többször telefonon, a PRO-VALETUDO-tól. Tájékoztatták, hogy elviszik vizsgálatra és a lábat is házhoz hozzák cipővel együtt. A tanú előadta, hogy először nem tudott dönteni, de többszöri telefonhívásra elfogadta az ajánlatot. Eljöttek a tanúért és elvitték Székesfehérvárra orvoshoz. Semmiért nem kellett fizetnie. Kb. 3 hét volt mire megkapta a protézist. A tanú előadta, hogy azóta sem használja a műlábát, mert kényelmetlen. A becsatolta B. P. névjegykártyáját, a PVO által 2015-ben kiállított szállítólevelet.
116. A VJ/23-143/2016. számú irati bizonyítékban előadottak szerint, hogy az eljárás alá vont képviselője kereste meg a fogyasztót a lakásán. Közvetlenül őt keresték meg, és ő beszélt személyesen a PRO-VALETUDO képviselőjével. A tanú kérdezte tőle, hogy honnan szerezte meg az elérhetőségét, de a képviselő erre nem válaszolt. A fogyasztó előadta, hogy szerinte a kórházból szerezte meg az információt. A kórházban műtétje után azt a tájékoztatást kapta a fogyasztó, hogy majd az orvos felhívja telefonon, és megbeszélük,

hogy a protézist elkészítsék a számára, a kórháznak kapcsolata van a székesfehérvári rehabilitációval (Rehab Centrum Kft.), ott készítenek protéziseket. A tanút decemberben engedték haza, nem kereste a kezelőorvosa, ugyanakkor 2015 februárjában felkereste a PRO-VALETUDO képviselője, aki a fogyasztó nyilatkozata szerint előadta, hogy hallották, hogy levágták a lábát és ők protéziseket gyártanak. A fogyasztó előadása szerint mindenfélét ígérték, pl. a képviselő elmondta, hogy egy korábbi páciens autót tud vezetni a művégtaggal. Egyéb példákat is felhozott. A képviselő előadta, hogy a székesfehérvári cég nem megbízható, nem jó minőségű termékeket gyártanak. A fogyasztó elbizonytalanodott, mivel nem volt tapasztalata ezen a téren. Hiába kereste a kezelőorvosát, az orvos nem hívta vissza. Szüksége volt a protézisre, mert szeretne volna használni. A területi képviselő sokat beszélt a találkozáskor, legalább egy óra hosszát ott volt nála. A fogyasztó úgy egyezett meg a képviselővel, hogy egy hét múlva keresse telefonon a képviselőt, aki fel is hívta. A területi képviselő látogatásakor nem írt alá semmit, megegyeztek, hogy majd elviszi az orvoshoz. 2015 márciusában elhozták Budapestre, ahol a rendelésen nem történt vizsgálat, csak a papírokat töltötték ki, a tanú aláírta a recepteket. A fogyasztót hazavitték, a lakásán levették a méretet a protézishez. 2015 áprilisában megkapta a művétagot, de az nem volt jó. Három hét múlva újra visszahozták a protézist, de nem történt változás, ezért megint elvitték a terméket. A fogyasztó előadta, hogy azóta sem tudja használni a protézist, és hogy nagyon rossz érzés, hogy ilyen cégek vannak, akik kihasználják az embereket (PRO-VALETUDO, 2015.).

117. A VJ/23-180/2016. számú szóbeli tanúvallomásban és a VJ/23-386/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy K. T. a Pro Valetudo képviselője kereste meg a tanút otthonában 2015-ben, közvetlenül. A fogyasztó nem tudja honnan szerezték meg az elérhetőségét és azt sem tudja, hogy honnan volt tudomásuk arról, hogy mikor jár le a protézis kihordási ideje. A háztól-házig szállítás ajánlata miatt választotta a vállalkozást. Helyben történt a döntés, még a lakáson megrendelte, mivel vonzó volt az ajánlat. A fogyasztó előadta, hogy elvitték Budakeszire, de nem oda, ahova rehabilitációra járt, hanem valószínűleg egy katonai kórházba. Ott egy doktornő feltett pár kérdést és felírta a receptet, amit a cég alkalmazottja elvett. Ezután hazavitték és otthonában vettek mintát. Kb. három hét múlva hozták a művétagot. A fogyasztó ezt felpróbálta és jelezte, hogy hol nem megfelelő a művétag, azonban csak azt a választ kapta a cégtől, hogy majd megszokja. Két napot hordta a művétagot, de fájdalmat okozott, így felhívta a céget, megígérték, hogy eljön hozzá valaki, aki segít, és kijöttek hozzá. Másodszorra is kereste őket, de nem intézték az ügyét. Azóta a régi protézisét hordja. A tanú véleménye szerint a cég által készített művétag rendkívül rosszul volt elkészítve, egyedül a szíja jó minőségű, a harisnya is túlméretezett volt. 2017-ben ismét megkereste a Provaletudo.
118. Az egyes vállalkozások azonosíthatósága kapcsán az eljáró versenytanács a fentiekben túlmenően utal arra, hogy a VJ/23-133/2016. számú írásbeli tanúvallomás szerint a tanú számára csak a papírok előkeresésekor derült ki, hogy más cég szerepel a szállítólevélen és az átvételi elismervényen, így annak kapcsán, hogy 2015-ben mely eljárás alá vont vállalkozással, vagy vállalkozásokkal állt kapcsolatban, úgy nyilatkozott, hogy a PVO-val vagy a PRO-VALETUDO-val.
119. Továbbá a megkeresések gyakorisága, indokai kapcsán még utal az eljáró versenytanács az alábbiakra.
120. A VJ/23-112/2016. számú írásbeli tanúvallomásban a tanú azon előadására, hogy 2014-ben keresték meg először és 2015-ben másodszor, a pontos dátumra nem emlékszik, kétszer keresték meg, a „Pro-Valetudo” vállalkozással állt kapcsolatban. A VJ/23-370/2016. számú irati bizonyítékban a tanú nyilatkozott továbbá, hogy évente egyszer és

kb. 3-4 alkalommal személyesen kereste fel területi képviselő 2015-2017 években a lakásán. A fogyasztót „nem zavarta a megkeresésük, mert megkönnyítették a protézis utánajárását”. A protézisek ingyenességét azzal indokolta, hogy „évente jár egy új protézis”.

121. A VJ/23-115/2016. számú írásbeli tanúvallomásban a tanú előadta, hogy 2015. január-februárban keresték meg, 8-9 alkalommal.
122. A VJ/23-118/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy első alkalommal 2012-ben, aztán 2016-ig minden évben eljöttek, 5 alkalommal keresték meg.
123. A VJ/23-120/2016. számú írásbeli tanúvallomásban és VJ/23-366/2016. számú tanúvallomásban előadottak szerint a tanút először 2014 augusztusában vagy szeptemberében keresték meg, utána évente általában szeptemberben, összesen négy alkalommal (2014 szeptemberétől évente) keresték fel - először telefonon, majd személyesen a lakásán (VJ/23-120/2016.).
124. A VJ/23-122/2016. számú és VJ/23-359/2016. számú írásbeli tanúvallomásaiban a tanú előadta, hogy 2013 októberében keresték meg, 3 alkalommal.
125. A VJ/23-129/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy ötször keresték meg, 2013. és 2018. között.
126. A VJ/23-133/2016. számú írásbeli tanúvallomásban a tanú előadta, hogy 2015 januárjában keresték meg, talán 2 vagy 3 alkalommal.
127. A VJ/23-138/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy 2015. február körül keresték meg, emlékei szerint 2-3 alkalommal keresték meg.
128. A VJ/23-139/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy 2015 novemberében keresték meg, 2 alkalommal.
129. A VJ/23-356/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy csak egy esetben keresték meg évente, nem erőszakoskodtak (a korábbi nyilatkozatának iktatószáma: VJ/23-134/2016.).
130. A VJ/23-373/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó előadta, hogy évente egy alkalommal telefonon, vagy személyesen a lakásán keresték fel (a korábbi nyilatkozatának iktatószáma: VJ/23-138/2016.).

V.1.2. Szakmai gondosság követelménye megtartásával kapcsolatos nyilatkozatok

131. Az eljárás során nyilatkozó 29 érintettből 1 fő nem rendelt¹²⁹ az eljárás alá vontaktól semmilyen terméket. A fennmaradó 28 fogyasztóból 11-en (6 db tanúvallomás¹³⁰, 5 db irati bizonyíték¹³¹) nyilatkoztak pozitívan a megrendelt termékkel kapcsolatban, ebből ketten többször is rendelték az eljárás alá vontaktól protézist¹³². 6 fő válaszaiban nem tért ki külön a cég vagy a kapott termék minősítésére.

¹²⁹ VJ/23-125/2016.

¹³⁰ VJ/23-112/2016., VJ/23-115/2016., VJ/23-116/2016., VJ/23-120/2016. kivonata VJ/23-245/2016., VJ/23-122/2016., VJ/23-134/2016.

¹³¹ VJ/23-106/2016., VJ/23-111/2016. kivonata VJ/23-242/2016., VJ/23-138/2016., VJ/23-139/2016., VJ/23-172/2016. kivonata VJ/23-173/2016.

¹³² VJ/23-120/2016. kivonata VJ/23-245/2016., VJ/23-122/2016., VJ/23-134/2016.

132. További 11 fő (4 db tanúvallomás¹³³, 7 db irati bizonyíték¹³⁴) nyilatkozott negatívan a megrendelt termékkel és/vagy az eljárás alá vont vállalkozásokkal kapcsolatban. Ezen nyilatkozatok lényeges megállapításai a következők.
133. A VJ/23-130/2016. számú írásbeli tanúvallomás szerint a tanú azóta sem használja a műlábát, mert kényelmetlen.
134. A VJ/23-131/2016. számú irati bizonyítékban negatívan nyilatkozó fogyasztó előadta, hogy nem azt a fazonú, színű és méretű gyógycipőt szállították ki, mint amit megrendelt, viszont a telefonon tett ígéretek ellenére nem jöttek el hozzá kicserélni.
135. Egy másik esetben szintén a méretre gyártott gyógycipővel volt gondja a fogyasztónak, mivel az szorította a lábát. A VJ/23-179/2016. számú tanúvallomásában (melynek kivonata a VJ/23-199/2016. számú irat) előadta, hogy kétszer is kereste telefonon a vállalkozást, de az ügyintézőtől nem kapott választ vagy megoldást a gyógycipővel kapcsolatos problémájára.
136. A VJ/23-143/2016. számú tanúvallomásában (melynek kivonata a VJ/23-170/2016. számú irat) a fogyasztó előadta, hogy kétszer is visszavítette a kiszállított protézist igazításra, mivel az nem volt megfelelő számára, de továbbra sem tudja használni a Pro-Valetudo által biztosított protézist.
137. A VJ/23-121/2016. számú irati bizonyítékban nyilatkozó fogyasztó szintén visszavítette a protézist javításra, de azt a javítás után továbbra sem tudja használni.
138. A VJ/23-126/2016. számú irati bizonyítékban nyilatkozó fogyasztó előadása szerint többszöri próba után fogadta el a számára készített műlábát, de azt azóta sem tudja hordani.
139. A VJ/23-180/2016. számú tanúvallomásban (melynek kivonata a VJ/23-200/2016. számú irat) az érintett beteg jelezte a protézist kiszállító embernek, hogy nem megfelelő számára a művégtag, de csak azt a választ kapta, hogy majd megszokja. Két napot hordta a művégtagot, de fájdalmat okozott. Ezt követően kétszer kereste telefonon az eljárás alá vontakat, de nem intézték az ügyét, álláspontja szerint rendkívül rosszul van elkészítve a kiszállított protézis, így kénytelen a korábbi hordani.
140. A VJ/23-109/2016. számú irati bizonyítékban az érintett fogyasztó előadta, hogy nem érezte megfelelőnek a protézist, ezért felhívta a céget, ahonnan egyszer kijött egy férfi és helyben összébb nyomta a protézis megmelegített anyagát, de pár nap múlva megint panaszai voltak a termékre, viszont onnantól kezdve nem voltak elérhetők az eljárás alá vontak, ezért becsapottnak érzi magát.
141. A VJ/23-108/2016. számú irati bizonyítékban (melynek kivonata a VJ/23-241/2016. számú irat) az érintett fogyasztó előadta, hogy a kiszállított protézist nem használta, és nem is fogja tudni használni, korára és egészség(ügy)i állapotára való tekintettel sem, álláspontja szerint az egészségügyben dolgozóknak látnia kellene ezt.
142. A VJ/23-117/2016. számú irati bizonyítékban az érintett fogyasztó előadta, hogy a járás betanítása elmaradt és úgy érzi, hogy a készített művégtag nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket, használni nem tudja.
143. A VJ/23-119/2016. számú irati bizonyítékban (melynek kivonata a VJ/23-244/2016. számú irat) az érintett fogyasztó előadta, hogy az eljárás alá vontak által készített

¹³³ VJ/23-130/2016., VJ/23-143/2016. kivonata VJ/23-171/2016., VJ/23-179/2016. kivonata VJ/23-199/2016., VJ/23-180/2016. kivonata VJ/23-200/2016.

¹³⁴ VJ/23-108/2016. kivonata VJ/23-241/2016., VJ/23-109/2016., VJ/23-117/2016., VJ/23-119/2016. kivonata VJ/23-244/2016., VJ/23-121/2016., VJ/23-126/2016., VJ/23-131/2016.

művégtag használhatatlan, egy másik fogyasztó (lásd a VJ/23-130/2016. számú tanúvallomás) nyilatkozata szerint annyira kényelmetlen, hogy nem tudja használni.

144. A negatívan nyilatkozó fogyasztók közül 7 fő (3 db tanúvallomás,¹³⁵ 4 db irati bizonyíték¹³⁶) jelezte panaszát az eljárás alá vontaknál, de tapasztalatuk negatív volt.
145. A pozitívan nyilatkozó fogyasztók közül mindössze egy fő - a VJ/23-122/2016. számú tanúvallomásban - nyilatkozott csak arról, hogy kereste az eljárás alá vontak ügyfélszolgálatát és meg volt elégedve a szolgáltatással. Előadása szerint, ha valami probléma volt a protézissel a központból küldtek szerelőt.

V.1.3. A vállalkozás ajánlatainak sajátosságával kapcsolatos nyilatkozatok

146. A rendelkezésre álló iratok alapján a fogyasztók a korábbi megkeresésben feltett 8.¹³⁷ és 10.¹³⁸ kérdésekre adott válaszaik során alábbi esetekben adtak relevánsnak tekinthető nyilatkozatot.
147. A VJ/23-121/2016. számú irati bizonyítékban a fogyasztó elmondása szerint azzal kereste meg a PRO-VALETUDO vállalkozás 2015-ben telefonon, hogy „jogosult egy új ingyenes protézisre, mivel ez egy újonnan indult vállalkozás.” Arról tájékoztatták, hogy „ingyenes lesz az új protézis, mivel új a vállalkozás és új piacot építenek ki.”
148. A VJ/23-122/2016. számú írásbeli tanúvallomásban a tanú előadta, hogy 2013-ban a Monus-sal, illetve a PRO-VALETUDO-val volt kapcsolatban, „a vállalkozás termékeiről nem kapott tájékoztatást. Az elkészítendő művégtagról annyit, hogy nem kell érte fizetni és azt, amit a szakorvos javasol elkészítik.” A VJ/23-359/2016. számú írásbeli tanúvallomásban a tanú kiegészítőleg nyilatkozott arról, hogy¹³⁹: „A cég átvállalja a rám eső részt, ezért nem kell fizetni.”
149. A VJ/23-108/2016. számú irati bizonyítékban¹⁴⁰ a beteg előadta, hogy a PRO-VALETUDO területi képviselője 2015-ben elmondta, hogy gyógyászati segédeszközöket gyárt a cég, és van olyan műláb, amit térítésmentesen készítenének és én is tudnám használni, jobb lenne mint mindig a tolókocsiban ülni, egy kicsit bírnék mozogni vele. Más terméket nem ajánlott”
150. A VJ/23-109/2016. számú irati bizonyítékban a megkérdezett a PRO-VALETUDO-val állt kapcsolatban 2015-ben és előadása szerint „őket választottam, mert kedvesen elmagyarázták, hogy ingyen készíthetnek nekem egy műlábát és még az orvoshoz is személyesen ők visznek el engem autóval.”
151. A VJ/23-112/2016. számú írásbeli tanúvallomásban a tanú arról nyilatkozott, hogy 2014-2015-ben a „Pro-Valetudo vállalkozás” részéről „tájékoztatták az ingyenes protézisről.”
152. A VJ/23-127/2016. számú irati bizonyítékban a beteg előadta, hogy a PRO-VALETUDO kereste meg 2015-ben, „senki nem ajánlotta (a céget). Azért (választotta) mert ingyen csinálták.”

¹³⁵ VJ/23-143/2016. kivonata VJ/23-171/2016., VJ/23-179/2016. kivonata VJ/23-199/2016., VJ/23-180/2016. kivonata VJ/23-200/2016.

¹³⁶ VJ/23-109/2016., VJ/23-121/2016., VJ/23-126/2016., VJ/23-131/2016.

¹³⁷ 8. kérdés: „Ajánlotta-e Önnek a vállalkozást valaki? Miért őket választotta?”

¹³⁸ 10. kérdés: „Milyen tájékoztatást kapott a vállalkozásról, választási lehetőségeiről, a termékekről?”

¹³⁹ 6. kérdés: Amennyiben az Önt megkereső személy tett említést a protézisek ingyenességéről, az ingyenességet mivel indokolta?

¹⁴⁰ Betekinthető változat: VJ/23-241/2016. sz. irat.

153. Szükséges azt megjegyezni, hogy a további nyilatkozatok több tanú¹⁴¹ esetében is tartalmaznak utalást arra, hogy „ingyenes a termék”, de a nyilatkozatokból az már nem állapítható meg, hogy ez milyen szöveggörnyezetben hangzott el.

V.2. Fogyasztóvédelmi hatóságok lezárt panaszos ügyei

154. Az eljárás során belföldi jogsegély keretében az eljárás alá vont vállalkozások tevékenységi területén fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó kormányhivatalokhoz fordult a GVH annak felderítése érdekében, hogy a vállalkozások magatartásával kapcsolatban fordultak-e panasszal az ügyfelek az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságokhoz is. Az eljárás alá vont vállalkozások tevékenységi területére figyelemmel is kiválasztott és megkeresett 10 megyei kormányhivatal közül 5 esetben a kormányhivatalok nemleges választ adtak.¹⁴² További 5 esetben viszont (Szabolcs-Szatmár Bereg megye, Hajdú-Bihar megye, Pest megye, Borsod-Abaúj-Zemplén megye, Budapest) a kormányhivatal¹⁴³ arról számolt be, hogy az eljárás alá vont vállalkozásokkal kapcsolatban panaszos beadvány érkezett hozzájuk. Ebből egy esetben arról tájékoztatták a panaszost, hogy a panaszolt ügyben elsősorban csalás tényállása merül fel, ezért hatáskör hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság nem járhat el¹⁴⁴. A további négy ügyben az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság megállapította, hogy a PRO-VALETUDO - illetve egy esetben a Monus - a vizsgált magatartásával megsértette a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (6) bekezdésében foglaltakat, valamint egy esetben a Fgytv. 17/A. § (3) bekezdésében foglalt rendelkezéseket, melyek az írásbeli illetve szóbeli panaszkezeléssel kapcsolatos irányadó rendelkezések, illetve a a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendeletben (a továbbiakban: GKM rend.) foglaltakat. A jogsértés megállapítása és a jogkövető magatartásra kötelezés mellett egyik esetben sem került bírság kiszabásra (a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóságok figyelembe vették, hogy a vállalkozások kis- és középvállalkozásnak minősülnek, a korábbi, ugyanilyen tárgyú marasztalással zárult ügyekre nem utaltak), ugyanakkor eljárási bírság kiszabására több esetben is sor került figyelemmel arra, hogy az adott ügyben érintett vállalkozás nem tett eleget adatszolgáltatási kötelezettségének.
155. Az alábbi táblázatban kerültek összefoglalásra a fogyasztóvédelmi hatóságok, azaz a megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi egységei által lefolytatott panaszos ügyek főbb jellemzői (megyéenkénti bontásban), melyekről a határozat 3. számú melléklete tartalmaz részletesebb ismertetést.

¹⁴¹ A VJ/23-370/2016. sz. irati bizonyítékban „(az ingyenességet) azzal indokolta (a tanút megkereső személy), hogy évente jár egy új protézis., a VJ/23-357/2016. sz. írásbeli tanúvallomásban azzal indokolták a tanú számára az ingyenességet, hogy „jár a betegség által”. A VJ/23-366/2016. sz. írásbeli tanúvallomásban (amelynek kivonata a VJ/23-383/2016. sz. irat) a tanúval annyit közöltek az ingyenesség indokaként, hogy a „kihordási idő lejártá után ingyen csinálnak újat.” A VJ/23-356/2016. sz. irati bizonyítékban a beteg arról nyilatkozik, hogy „nem tettek említést (a protézisek ingyenességéről), mivel évek óta ingyenesen kapom, ez szóba sem került.”

¹⁴² VJ/23-397/2016., VJ/23-404/2016., VJ/23-406/2016., VJ/23-410/2016., VJ/23-411/2016. A VJ/23-330/2016. szám alatti választ az eljáró versenytanács itt nem veszi figyelembe, mivel később az érintett kormányhivatal VJ/23-416/2016. számon nyilatkozott a vállalkozásokkal kapcsolatos panaszról.

¹⁴³ VJ/23-385, VJ/23-395/2016., VJ/23-399/2016., VJ/23-407/2016.

¹⁴⁴ VJ/23-416/2016.

Eljáró fogyasztó-védelmi hatóság	Szabolcs-Szatmár-Bereg ¹⁴⁵	Hajdú-Bihar ¹⁴⁶	Pest ¹⁴⁷	Borsod-Abaúj-Zemplén ¹⁴⁸
Érintett eljárás alá vont vállalkozás	PRO-VALETUDO	Monus, „ProValetudo cég”	PRO-VALETUDO	PRO-VALETUDO
Sérelmezett magatartás tanúsításának éve	2012-2013	2014	2014	2015
Megsértett jogszabályi rendelkezés	Fgytv.17/A. § (3) és (6) bekezdés	Fgytv. 17/A. § (6) bekezdés, GKM rend. 3. § (1) bekezdés	Fgytv. 17/A. § (6) bekezdés	Fgytv. 17/A. § (6) bekezdés
Panasz tárgya	gyógycipővel kapcsolatos minőségi kifogás, panaszkezelés			

V.3. A NEAK által megküldött betegnyilatkozatok

V.3.1. A NEAK VJ/23-8/2016. szám alatti belföldi jogsegélye

156. A NEAK a VJ/23-8/2016. szám alatti belföldi jogsegély keretében többek között megküldte mindhárom eljárás alá vont vállalkozáshoz kapcsolódó ellenőrzéseinek iratait.¹⁴⁹ A NEAK több esetben végzett ellenőrzéseket az eljárás alá vont vállalkozásokkal kapcsolatban saját hatáskörben indítva, vagy nagyértékű gyógyászati segédeszközök ellenjegyzési folyamatához kapcsolódóan, vagy új szolgáltatók ellenőrzésének keretében. Ezen ellenőrzések során a biztosítottakat postai úton vagy személyes megkeresés során nyilatkoztatták az általuk igénybe vett egészségügyi szolgáltatásokról, így a GVH számára is rendelkezésre állnak a kapcsolódó betegnyilatkozatok, jegyzőkönyvek.
157. A NEAK előadta¹⁵⁰, hogy folyamatosan végzett ellenőrzéseket az eljárás alá vont vállalkozásokra vonatkozóan, és az általa a GVH-nak megküldött ellenőrzések 2008. szeptember 1. utáni időszakra vonatkoznak, és a betegnyilatkozatokban található lakcím információk alapján megállapítható, hogy legalább három megye fogyasztóitól származnak. A betegnyilatkozatok alapján a 2009-2016 közötti időszakra vonatkozóan rekonstruálható a fogyasztók tudomása az eljárás alá vontak által alkalmazott kereskedelmi kommunikációról.
158. A versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált magatartásokkal kapcsolatba hozható NEAK által megküldött betegnyilatkozatok ismertetését a határozat 2. számú melléklete tartalmazza. A megküldött betegnyilatkozatok relevánsak, hiszen információkat tartalmaznak a fogyasztók megkeresésének módját illetően, valamint a GVH által vizsgált magatartásokhoz kapcsolódóan kifogást tartalmazó nyilatkozatok és kifogást nem tartalmazó nyilatkozatok is bemutatásra kerülnek.
159. A NEAK által megküldött VJ/23-8/2016. adatszolgáltatásban található betegnyilatkozatok az alábbiak szerint foglalhatóak össze:

¹⁴⁵ VJ/23-385/2016.

¹⁴⁶ VJ/23-395/2016.

¹⁴⁷ VJ/23-399/2016.

¹⁴⁸ Vj/23-407/2016.

¹⁴⁹ VJ/23-8/2016.

¹⁵⁰ VJ/23-8/2016.

	Monus	Pro-Valetudo	PVO
Rendelkezésre álló betegnyilatkozatok (db)	22	98	6
Kifogást tartalmazó nyilatkozatok (db)	12	40	4
Kifogást tartalmazó nyilatkozatok aránya	55%	41%	67%

160. A Monus-ra vonatkozóan megküldött betegnyilatkozatok esetében a 22 fő fogyasztóból 8 főt¹⁵¹ az otthonában személyesen kerestek meg, 1 fő¹⁵² esetében a betegnyilatkozatból nem derül ki, hogy hogyan történt a megkeresés, 2 fő¹⁵³ esetében az orvos ajánlotta a lehetőséget, 1 fő¹⁵⁴ esetében a betegtárs, 10 fő¹⁵⁵ esetében pedig a gondozó szolgálat (pl.: családsegítő egyesület, szociális gondozó hálózat) ajánlotta az eljárás alá vontat.
161. A PRO-VALETUDO-val kapcsolatos betegnyilatkozatok esetében a 98 fő fogyasztóból 27 főt¹⁵⁶ az otthonában személyesen kerestek meg, 21 fő¹⁵⁷ esetében a betegnyilatkozatból nem derül ki, hogy hogyan történt a megkeresés, 15 fő¹⁵⁸ esetében az orvos ajánlotta a lehetőséget, 2 fő¹⁵⁹ esetében a betegtárs, 1 fő¹⁶⁰ esetében a szociális gondozó szolgálat, 3 fő¹⁶¹ esetében a családsegítő, 19 fő¹⁶² esetében az idősek otthona, 7 fő¹⁶³ esetében az ápolónő ajánlotta az eljárás alá vontat. 3 főt¹⁶⁴ pedig telefonon keresztül kerestek meg.
162. A PVO-ra vonatkozó betegnyilatkozatok esetében a 6 fő fogyasztóból 4 főt¹⁶⁵ az otthonában személyesen kerestek meg, 2 fő¹⁶⁶ esetében a betegnyilatkozatból nem derül ki, hogy hogyan történt a megkeresés.
163. A 2009-2016. évekbeli esetekre vonatkozó betegnyilatkozatok alapvetően összhangban vannak a tanúként idézett fogyasztók nyilatkozataival azon tekintetben, hogy a fogyasztók sérelmezik,
- nem megfelelő a protézisük, illetve gyógycipőjük mérete, használhatósága,
 - problémás a kapcsolatfelvétel, számos esetben nem sikerül elérniük a vállalkozásokat,
 - a javításra ígéretet tesznek, ami nem teljesül, gyakran többszörre sem - vagy eleve elutasítók velük, nem sikerül elérniük a javítást, vagy nem/nem megfelelő minőségben végzik el, például

¹⁵¹ K., J.I., K. S., R. P., V. I., R. D., H. J., V. T., M. G. L.

¹⁵² K. P. A.

¹⁵³ P. L., M. I.1

¹⁵⁴ D. L.

¹⁵⁵ G. M., Cs. F., K. Gy., H. L., N. A., D. Gy., T. B., L. L., B. J. B., J. F.

¹⁵⁶ F.Gy., Sz.Gy., E.L.G., B.I., J.B., B.I., K.L., Cs.F., M.A., L.M., M.I., L.M., Á.J., F.I., Cz.M., Cs.A., B.Z., T.S., G.M., K.A., K.I., A.I., M.J., K.T., V.J., P. G., M.J.

¹⁵⁷ F.L., F.Z., B.F., Sz.M., P.E., B.L., S.J., Sz.S., R.F., R.T., M.J., H.L., G.I.F., K.J., B.T., D.A., D.G., P.M., B.I., N.L., M.N.

¹⁵⁸ T.L., D.J., B.V., K.A., B.A., P.L., P.I., M.B.J., M.B.J., P.J., V.B., U.I., K.A.A., K.B., B.T.

¹⁵⁹ D.L., V.G.

¹⁶⁰ Cs.F.

¹⁶¹ P.A.J., S.J., Cs.B.

¹⁶² M.P., V.I., P.G., H.G., H.M.Zs., B.A., K.I., L.J., K.J., N.I.J., P.A., K.B., F.J., F.K., N.P.A., Sz.A., A.P., T.L., Cs.J.

¹⁶³ T.Gy., T.Gy., B.J., H.Z., N.S., T.S., K.L.

¹⁶⁴ P.S., H.S., P.I.

¹⁶⁵ Sz.J., B.M., B.B., R.S.

¹⁶⁶ Cs.L., M.S.

- a., „Május óta hiába keresi a céget, nem hajlandóak az újabb javítást elvégezni, illetve vele felvenni a kapcsolatot”, „többször jelezték, de javítást nem eszközöltek”, „A futár nem volt hajlandó visszavinni a cipőt”, „a futár erőszakkal hagyta nálam”, „azt mondta „problémás ügyfél vagyok, és nem vagyok közreműködő” (Monus elleni panaszok, K. J.1¹⁶⁷, K. S., G. M., P. L., K. P.),
- b., „A cég képviselőjének jelezte, ott azt mondták vegyen alá pamut pólót”, „A panaszt a cég dolgozóinak jelezte, akik erre azt reagálták, hogy nem baj hisz ingyen van.” (PRO-VALETUDO elleni panaszok, B.F., P. E.),
- c., „Ahogy elvitték a protéziseket ugyanúgy hozták vissza”, „A kiszállított művétaggal az első perctől probléma volt, csonkharisnyát is csak a felírás után 4 hónappal kapták kézhez, volt amikor a cég munkatársa a lakásra ment ki javítás céljából, ami abból állt, hogy felmelegítette a tokot, nyomogatott rajta valamit, miáltal most szögletes a tok. Többször reklamáltak a megadott telefonszámon, ahol azt mondták, hogy 1 hónapig szabadságon vannak, azért nem mennek ki, utóbb viszont már sem a pesti, sem a nyíregyházi telefonszámon nem veszi fel senki a készüléket. Kilenc hónap alatt nem sikerült megfelelő művétaghoz jutniuk” (PVO elleni panaszok, Cs. L., Sz. J.),

így a fogyasztók vagy vissza se kapják az eszközöket javítva, vagy amennyiben náluk is van, azt használni nem tudják.

164. A betegnyilatkozatok közül

- agresszív kereskedelmi gyakorlat folytatásával kapcsolatos a Monus esetében a 22 jelzésből 10 db¹⁶⁸, a PRO-VALETUDO-nál és a PVO-nál 98-ból 30 db¹⁶⁹, illetve 6-ból 2 db¹⁷⁰,
- a szakmai gondosság követelménye megtartásához kapcsolódik a Monus és a PRO-VALETUDO esetében mintegy a jelzések fele, 11¹⁷¹, illetve 44¹⁷² db, a PVO esetében pedig harmada, 2¹⁷³ db. Továbbá a fogyasztók számottevő része, 22 db eset (az előző esetek lábjegyzetbeli felsorolásánál vastagítottak) jelzéssel is élt annak kapcsán, hogy gondja van a termékkel.

165. Ezen túlmenően a betegnyilatkozatok közül mintegy 8¹⁷⁴ db említette azt, hogy a PRO-VALETUDO részéről akként tájékoztatták, hogy a vállalkozás ajánlatának sajátossága az ingyenesség.
166. A betegnyilatkozatok részletes ismertetéseiből az eljáró versenytanács kiemeli továbbá az alábbiakat.
167. F. Z. előadása szerint telefonon hívták, hogy mikor viszik vizsgálatra, nem akart menni a férje betegsége miatt, az elkészült fűzőt pedig ritkán és rövid ideig használja, mert kemény az anyag és tör, meleg, nem lehet benne rendesen dolgozni.

¹⁶⁷ Fogyasztói monogramok, illetve amennyiben a panasz több vállalkozással is kapcsolatos, akkor egy megkülönböztető számjegy is látható.

¹⁶⁸ K. J. 1, K. S., G. M., P. L., R.P., V. I., R. D., H. J., V. T., M. G. L.

¹⁶⁹ F. L., F. Gy., Sz. Gy., E. L. G., F. Z., B. I., P. S., J. B., H. S., K. A., K. I. 1, B. I., A. I., D. L., K. L., Cs. F. 2, M. A., L. M. 1, K. T., V. J., M. P., M. I. 2, B. F., L. M. 2, Á. J., F. I., P. E., C. M., M. J. 3, K. J. 2.

¹⁷⁰ Sz. J., B. M.

¹⁷¹ K. J. 1, K. S., G. M., P. L., R. P., K. P. A., V. I., Cs. F., K. Gy., R. D., H. J., V. J.

¹⁷² F. L., F. Gy., Sz. Gy., Sz. S., E. L. G., F. Z., B. I., P. S., J. B., Cs. F. 1, K. T., B. I., A. I., D. L., K. L., Cs. F. 2, M. A., L. M. 1, K. T., V. J., M. P., M. I. 2, B. F., Sz. M., Á. J., F. I., P. E., C. M., B. L., V. I., P. G. 2, H. G., H. M. Zs., B. A., K. I. 2, K. B., T. L., D. J., B. V., K. A., T. Gy. 1, T. Gy. 2, B. A., H. Z., Cs. J.

¹⁷³ Cs. L., Sz. J.

¹⁷⁴ K. L., M. J. 2, L. M. 1, V. J., L. M. 2, F. I., P. E., C. M.

168. K. A. esetében a házastárs tiltakozása ellenére kezdeményezték a művégtag elkészítését, melyet a nyilatkozattételre sem alkalmas fogyasztó állapotára tekintettel nem tud használni. Ugyanezen eset kapcsán a NEAK rögzítette, hogy a biztosított számára az eljárás alá vontak közül mind a Monus, mind a PRO-VALETUDO számolt el protézist (bár a nyilatkozat utóbbival kapcsolatos).
169. A. I. esetében a még be nem gyógyult hegre tekintettel kötésen keresztül készült minta, de mivel fekvőbeteg, nem tudja használni.
170. D. L. esetében a szolgáltató rábeszélésére indult a protézisek készítése, az elkészült protézisekkel nem elégedett, fel sem tudja venni, a kerekesszékből nem tud felállni.
171. M. A. előadása szerint évente felkeresi a cég képviselője közvetlenül a kihordási idő lejárta előtt, és viszi orvosi vizsgálatra, ugyanakkor a fűző nagyon merev, kényelmetlen, mozogni, hajolni, ülni nem lehet benne, hosszabb idő után kényelmetlen a viselése. A gyártó, forgalmazó felé ezt nem jelezte.
172. Sz. J. számára a vényleket a kórházban felírták, de azokat nem kapta meg, hanem a cég sofőrje vette magához.
173. Cs. L. esete kapcsán ifj. Rai József arról nyilatkozott, hogy Pro-Valetudo nevet márkanévként használják.
174. A vállalkozás ajánlatának sajátossága kapcsán többen említették, hogy fizetni nem kellett (például M. P., M. I. 2, M. A.) és emellett alábbi releváns nyilatkozatokat tartalmazzák a betegnyilatkozatok:
- „Nem tudja, ki vállalta át a térítési díjat, neki azt mondták, a segédeszközök ingyen vannak.” (K. L.),
 - „csak akkor vállalta az újabb gyese-k felírását, ha nem kell fizetni”, „Azt mondták ne aggódjon, nem kell érte fizetni.” Egyik termékért sem kellett fizetnie, „nem tudja, hogy ki vállalhatta át a térítési díjat” (M. J. 2),
 - „a protézisért nem kellett fizetnie, nem tudja, ki vállalta át a térítési díjat, neki azt mondták nem kell fizetnie érte” (L. M. 1),
 - „Nem tudja, hogy ki vállalta át a fizetendő összeget, neki azt mondták a fűző és a cipő ingyen van.” (V. J.),
 - „a céget nem ismerte, saját részéről nem merült fel a fűző igénye, tulajdonképpen azért ment el, mert mások is mentek, illetve azt ígérték ingyen van minden” (L. M. 2)
 - „többször rákérdezett a fizetendő összegre, „kell-e érte fizetni” – de a cég képviselője az a tájékoztatást adta, hogy semmiért nem kell fizetni” (F. I.)
 - Mivel a fűzőt nem hordta, nem is akart újat íratni, de azt mondták, hogy ebben még ingyenes, nem kerül semmibe sem a vizsgálat, sem a szállítás, sem a segédeszközök. Erős rábeszélésre, többedmagával a cég autójával vitték el 2015. szeptember elején Nyíregyházára, vizsgálatra. (P. E.)
 - „Mondta, hogy fűzőt nem kér, mivel nem hordja, melyre azt mondták, hogy csak akkor kap cipőt, ha fűzőt is irat. Egyébként sem kell semmiért fizetni. Mivel cipőt szeretett volna, így hagyta, hogy rábeszéljék.”.L. M. 2 jelezte továbbá, hogy „A gyógycipőként kapott szandálra még nem volt jó idő, de bemutatta, hogy a bélés felvált, a bal oldalán a szeg kiáll. Betét részek kicsúsztak. Próba nem volt, azt nem tudta, hogy hova fordulhatott volna, ha probléma van az eszközzel vagy cipővel. Így nem is jelezte sehova”.

V.3.2. A NEAK VJ/23-322/2016., VJ/23-325/2016. és VJ/23-327/2016. szám alatti belföldi jogsegélyei

175. A NEAK VJ/23-322/2016., VJ/23-325/2016. és VJ/23-327/2016. szám alatti belföldi jogsegélyeiben további betegnyilatkozatokat küldött, ezek kapcsán a releváns információk az alábbiak.
176. 2015. október 1. és 2015. december 31. között elszámolt gyógyászati segédeszköz ellenőrzés megállapításai között az alábbi Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei nyilatkozatok találhatóak.¹⁷⁵ Az eljáró versenytanács utal arra, hogy az érintett gyógyászati segédeszközök felírásai 2015. augusztus és szeptember hónapban történtek, és az elszámolási időszakban a PRO-VALETUDO-val volt szerződése a NEAK-nak.
177. A betegnyilatkozatok közül a vállalkozás ajánlatainak sajátossága szempontjából relevánsak a következő szabolcs-szatmár-bereg megyei nyilatkozatok:
- „Fizetnie nem kellett a segédeszközökért, azt a tájékoztatást kapta, hogy mindkettő a cég ajándéka.”¹⁷⁶
 - „A segédeszközökért fizetnie nem kellett, azt a tájékoztatást kapta, hogy a cég ajándéka.”¹⁷⁷
178. Az előző bekezdés szerinti magatartás és a további vizsgált kereskedelmi gyakorlatok szempontjából releváns pest megyei betegnyilatkozat¹⁷⁸ szerint pedig: „A lejáratí idő előtt pár héttel mindenféle előzetes adat-és időpont egyeztetés nélkül becsöngetett apósoméknak lakásán egy Kiss Norbert nevű területi képviselő a Pro Valetudo Kft. megbízásából, hogy ők átveszik a Promobil Zrt.-től a művégtaggal élő betegek kezelését, művégtag gyártását. Elmondása szerint ők egy nyíregyházi cég, most terjeszkednek Budapest felé, szolgáltatásuk ingyenes, teljes körű, gyors, rugalmas, kényelmes, stb. Apósoméknak nem volt okuk feltételezni a szavahihetőségüket, mivel minden személyes adatuk birtokában voltak nem csak apósom, de több falubeli művégtaggal élő ember tekintetében is. Felsorolták a neveket, a lakcímeket és hogy kinek mikor mi jár le. Sőt, még apósoméktól kértek útbaigazítást, hogy melyik illető lakik közelebb hozzájuk, hogy helyismeret hiányában gyorsabban célba érjenek és, hogy őket is tájékoztathassák a változásról. Otthagyták a névjegykártyáját és ígéretet tett, hogy a cég mindent elintézik helyettük és majd telefonon egyeztetik a pontos időpontot, hogy mikor küldenek gépkocsit apósoméknak. Eltelt két hét, de nem történt semmi, ezért sógornóm felhívta a területi képviselőt, aki elmondta, hogy éppen most sikerült egyeztetni az orvosukkal és nekik nincs semmi teendőjük, mert küldenek értük autót Budapestről. A megbeszélte időpontban meg is érkezett az autó két munkatársukkal és elszállították őket a vizsgálatra, ahol tényleges orvosi vizsgálat nem történt, az egyik betegkísérő konzultált az orvossal, ambuláns lapot és egyéb hivatalos iratot nem kaptak, majd átszállították őket az üzletükbe, ezen a helyen csinálták meg a gipszintát, majd haza is vitték őket vidékre. Megígérték, ha kész a próba láb jelentkeznék. Körülbelül két hónap múlva hozták a próbálábat mindenféle dokumentáció nélkül, ami már rögtön használhatatlannak minősült, próbáltak rajta hajlítani és formázni, de figyelmen kívül hagyták azt a kérést is, hogy korábbi műér beültetést ne nyomja a két combhajlatban. Beigazították és elvitték, majd megint eltelt egy hónap, szintén a sógornóm érdeklődött, hogy mikor hozzák már a kész lábat. Kiss Norbert megígérte, hogy utánanéző és visszaszól. Két nap múlva ismét a sógornóm érdeklődött, akkor azt a tájékoztatást kapták, hogy a következő héten hozzák, de előtte

¹⁷⁵ VJ/23-322/2016.

¹⁷⁶ VJ/23-322/2016. számú iratban az ellenőrzés 6. oldalán 5. pont, majd 8. oldal 12. pont.

¹⁷⁷ VJ/23-322/2016. számú iratban az ellenőrzés 10. oldalán 19. pont.

¹⁷⁸ VJ/23-327/2016.

odaszólnak. Természetesen nem szóltak. 2014. október végén megérkezett a láb, de akkor is igazítani kellett rajta, mert nagyon nyomta a tok a lábcsonkot, egy hét használat után véraláfutások és a fájdalom miatt nem lehetett tovább használni. Ki kellett újra hívni a műszerészt, hogy használhatatlan, ráadásul a tartócsavar is kitört a helyéről. Elvitték a lábat és egy hét után megfoltozva és lefarigcsálva visszahozták, ami után újra csak egy napot tudta az apósom használni, mert olyan szinten nyomta a csonkot és a fenék alatt, hogy tele volt véraláfutásokkal. Ismételten házhoz jött a műszerész és a helyszínen melegítette és hajtotta meg a tokot, de így is csak két napig tudta használni, mert fájdalmas volt a viselése, ekkor vitték el utoljára és tették bele a plédszerű anyagot, ami most is benne van térszűkítés és puhítás gyanánt. Amikor 2015. március hónapban utoljára visszahozták, a csonk a szűkítés miatt már nem fért bele a tokba, mire a fiatalember erőszakosan próbálta beletenni, de fájdalmak árán is csak 10 cm-re ment bele. Hiába nem lett jó a művégtag a műszerész közölte, hogy már nem tud vele mit csinálni, elkészönt és otthagya a rossz lábat. Véleményem szerint idős embereknek jóhiszeműségét használta ki egy megbízhatatlan és pocsék munkát végző cég.”

179. Továbbá a szakmai gondosság követelménye megtartásával és az agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósítása szempontjából releváns szabolcs-szatmár-bereg megyei nyilatkozat a következő: „Mivel az előző évi eszközeit sem használta, nem akart elmenni, de többszöri rábeszélés és megkeresés után azt a tájékoztatást kapta, hogy most jobbat kap, ezért csak ráállt a vizsgálatra. Amikor házhoz szállították az eszközöket az édesanyja vette át, hazaérve észlelte, hogy ugyanolyan eszközöket kapott, mint előző évben.”¹⁷⁹
180. Ezen túlmenően utóbbiakkal kapcsolatos, 2014-2016. éveket érintő betegnyilatkozatok az alábbiak.

„A biztosított a segédeszközöket megkapta, a fűző kemény, hetente 1-2 órát tudja hordani, a gyógycipő kicsi, szorít, viselni nem tudja, ahogyan a korábbi években szintén ezen cég által gyártott cipőket sem tudta viselni.” ¹⁸⁰
„A 2014-ben kapott cipőt kétszer vitték vissza javításra, de nem tudta utána sem hordani, a mostani cipővel is elégedetlen.” ¹⁸¹
„Az elkészült cipő nem jó, kicsi, de mivel az előző évi cipő sem volt jó, és hiába kérte, nem történt javítás, így már nem is reklamált emiatt.” ¹⁸²
„A biztosított elmondta, hogy 2015 szeptemberében lakásán kereste fel a cég képviselője és jó minőségű protézis és ingyen cipő készítését ígérte. A jobb oldali protézise februárban leesett a lábáról, mely miatt sérülést szenvedett. Ekkor jelezte a forgalmazónak, aki a lakásán igazított rajta, de azóta egyáltalán nem tudja használni, mivel nyomja a csonkot.” A fenti betegnyilatkozatok Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei fogyasztóktól származnak a 2015. évre vonatkozóan. ¹⁸³
M. Gy.: „A protézissel az első perctől problémája van, a térdízületi rész erősen kattog, elfordul a lábáról. Emiatt több alkalommal kereste a gyártót, ahol minden alkalommal azt a választ kapta, hogy ezen a problémán nem tudnak segíteni. A jelenlegi gyártó nem hajlandó orvosolni a panaszát. 2016. március elején kapta kézhez a művégtagot. Már ekkor sem találta megfelelőnek, nem akarta átvenni, de erőszakkal otthagya nála. Ezt követően többször kereste a céget telefonon, majd kiküldtek egy műszerészt, aki megvizsgálta és elismerte, hogy sok javítani való van a protézisen. Javítást követően ugyanolyan állapotban kapta vissza az eszközt, ezért ismételten telefonált emiatt. Elmondás szerint az eltelt idő alatt legalább háromszor vitték el tőle a segédeszközt, de hiába javígtatták, ugyanolyan használhatatlan. Legutolsó javítást

¹⁷⁹ VJ/23-322/2016. számú iratban az ellenőrzés 12. oldalán 25. pont.

¹⁸⁰ VJ/23-322/2016.

¹⁸¹ VJ/23-322/2016.

¹⁸² VJ/23-322/2016.

¹⁸³ VJ/23-322/2016.

követően egy betegszállító vitte ki neki a protézist, akinek szintén megmutatta, hogy mi nem megfelelő, egyet is értett a beteggel, de azt mondta ebben nem illetékes és erőszakkal otthagyta.” ¹⁸⁴
V. S.: „Háziorvosi beutalóval ment a rendelésre. A Monus Global szállította be saját autójukkal. A felírás nem a beteg kérésére történt. A Kft. évente felkeresi a biztosítottat az új eszköz elkészítése céljából. Az új protézist használni nem tudja, mert töri a csonkot, jelenleg javítás alatt áll.” ¹⁸⁵
G. M. Cs.: „A nyíregyházi cég a művégtagomat meghozta. A művégtag hiányos, tok nélkül kaptam meg, nem passzol a csonkomra, ezért használhatatlan. Akaratom ellenére a cég a végtagot itthagya, pedig többször is kértem őket, hogy ne hagyják itt, hiszen használhatatlan, így nem lehet megtanulni járni vele.” ¹⁸⁶
Á. J.: „A 2015. április 22-én kiírt L-602/K csővázaz könnyített combprotézist a nyáron megkaptam ugyan, de a mai napig nem tudom használni. A gyógyászati segédeszköz gyártója a Pro Valetudo Kft. nyíregyházi központtal. Régebben a székesfehérvári Rehab Kft. készített műlábakat számomra, de sajnos nem voltam velük megelégedve. Emiatt vettem igénybe a Pro Valetudo Kft.-t a műláb elkészítésére, de sajnos ők is használhatatlan combprotézist készítettek. A lábfej nagy, maga összességében nem jó. A csonkharisnya, a lábon lévő harisnya dupla méretű. Abnormális az egész láb külsőleg és fizikailag is, nem tudok vele járni. Ezen végtagot két évig kellene használnom, de már most az elején gondok merültek fel vele kapcsolatban, így nem tudom elfogadni. A céggel többször is felvettem a kapcsolatot, ki is jöttek, javítottak rajta valamit, de továbbra sem jó.” ¹⁸⁷
F. J.: „Amputációját követően az orvos felírt részére egy L-350 típusú ideiglenes protézist, melyet a Pro Valetudo cég készített el a részére. Kiszállításkor a beteg a művégtagot nem találta megfelelőnek, azt átvenni nem akarta, de a futár otthagya. A művégtag instabil, használni nem tudja, ezért fordult a főorvoshoz segítségért. A főorvos úr elmondta, hogy véleménye szerint a segédeszköz használatra alkalmatlan.” ¹⁸⁸
G. K.: „Otthonában a gyártó kereste fel kb. 6 hónappal a kihordási idő letelte előtt. Ezt nem fogadta el, ezért a kihordási idő elteltével ismét megjelent otthonában a gyártó képviselője (2015.01.21.). Kifogásával a gyártóhoz fordult. Kifogásai alapján küldtek ki munkatársakat (mindig mást). Érdemben nem tudták megjavítani az eszközt. A betegnek az a kérése, hogy a rossz művégtagot készítő gyártó többet ne keresse fel az otthonában, ne zaklassa.” ¹⁸⁹

181. Ezen túlmenően a NEAK alábbi, 2015-2016. évekre vonatkozó, releváns nyilatkozatokat küldte meg.¹⁹⁰

H. V. M.: „A PRO-VALETUDO Kft. üzletkötője többször megkereste a biztosítottat, ajánlatot tett új művégtag elkészítésére kiegészítőkkal, valamint ortopéd cipőre. Mivel az előző művégtag kihordási ideje lejárt, valamint használhatatlanná vált, a biztosított elfogadta a PRO-VALETUDO Kft. ajánlatát. A 2016.07.20-i ortopédiai szakrendelésre a PRO-VALETUDO Kft. gépkocsija és képviselője szállította és a vizsgálat után haza is.” „Közben tájékozódott a cégről, negatív vélemények hatására először telefonon, majd ennek eredménytelensége miatt e-mailben visszakérte valamennyi nevére szóló vényt.”
R. I.: „A Fővám téren ment oda hozzá K. T., hogy kap német művégtagot. Kocsival vitték el a XIII. kerületbe. Nem kapta meg a művégtagot.”
B. J.: „Házhoz hozták, a műszerész rápróbálta. Múlt héten kapta meg. Még nem használta, mert fizikailag még nem alkalmas rá. Egész nap fekszik a műtét óta. Egy cég kereste meg őket (Pro Valetudo Kft. K. T.), házhoz jöttek, majd a biztosítottat elvitték az orvoshoz felíratni a művégtagot. Már cipőt is felírtak neki és méretet is vettek csak még nem készült el.”
H. F.: „Pro Valetudo szállította kocsival a Sportkórházba. A művégtagot már használta (napi fél órát), eddig elégedett.”
K. F.: „Járták (PRO-VALETUDO Kft.) a községet felmérni, hogy kinek kell művégtag és kerekesszék, így

¹⁸⁴ VJ/23-322/2016.

¹⁸⁵ VJ/23-327/2016.

¹⁸⁶ VJ/23-327/2016.

¹⁸⁷ VJ/23-327/2016.

¹⁸⁸ VJ/23-327/2016.

¹⁸⁹ VJ/23-327/2016.

¹⁹⁰ VJ/23-327/2016.

jutottak el a biztosítotthoz. Kocsival vitték el Budakeszire. Művétagot is kapott a Kft.-től, amit még nem hordott. Azt mondták cipőt is csinálnak a számára. A számlát a Monus Global Kft. állította ki. A cipőre a méretet levették, még nem készült el.”
R. A.: „A PRO-VALETUDO képviselője jött (K. T.). Kocsival vitték Budapestre orvoshoz, nem tudja hova. Még nem kapta meg a művétagot.”
K. I.: „A PRO-VALETUDO képviselője vitte a biztosítottat autóval Pestre. Cipőt is ajánlottak a biztosítottnak, méretet is vettek.”
Sz. I.: „A biztosítottat kocsival vitte a PRO-VALETUDO Kft. képviselője Budakeszire. A művétaggal együtt cipőt is felajánlottak.”
R. I.: „A cég képviselője kereste meg (PRO-VALETUDO Kft. K. J. E.) és vitték Budapestre az orvoshoz. Még nem készült el a művétag. A cég említette, hogy cipőt is készít. A cipőre le is vették a méretet, mely még nem készült el.”
K. G.: „Egy cég kereste fel, hogy készít számára művétagot. Cipőt is felajánlottak számára, méretet is vettek, de még nem készült el. PRO-VALETUDO Kft. képviselője járt nála.”
J. Z.: „Elvitte a cég egy budapesti kórházba, nem tudja a nevét és ott írták fel a művétagot. Még nem készült el a művétag. A cég kereste meg a biztosítottat. A cég nevére nem emlékszik, papírjai nincsenek.”
K. S.: „János kórházban nem javasolták az orvosok. PRO-VALETUDO képviselője kereste meg (K. T.) és vitte el orvoshoz a Szegedi útra, ahol rögtön felírták.”
M. K.: „Nyíregyházi cég kereste fel és elvitte őt a János Kórházba. Semmilyen papírt erről nem kapott, vényt aláírta.”
K. I.: „Nyíregyházi cég vitte a felíró orvoshoz, nem tudja hova. Cipőt is írtak fel számára, méretet vettek.”
N. A.: „PRO-VALETUDO cég kereste fel a lakhelyén. A cég vitte el az orvoshoz. Cipőt is ígértek, levették a méretet, de még nem készült el. Jelenleg a két éve készült művétagot hordja.”
E. K.: „A PRO-VALETUDO Kft. eljött és elszállította a biztosítottat a XIII. kerületi rendelőbe február elején.”
T. I. Z.: „PRO-VALETUDO képviselője jött érte, kocsival vitte a budapesti Dózsa György útra, ott írták fel a vényt.”
M. I.: „A PRO-VALETUDO képviselője előre egyeztetett időpontban saját autóval elszállította a biztosítottat a Budakeszi kórházba. A Kft. minden évben felkeresi a biztosítottat az új protézis felírása céljából, előzetes telefonon történő egyeztetés céljából. A felírt eszközök nem kerültek kiszolgáltatásra.”
L. J.: „Nyíregyházáról jönnek érte és háztól házig viszik az orvosig, beutaló nélkül. A felírás nem a beteg kérésére történt, a Kft. évente felkeresi a biztosítottat az új eszköz készítése céljából. A felírt eszközök nem kerültek kiszolgáltatásra.”
V. J.: „Nyíregyházáról jöttek érte és háztól házig szállították.”

V.4. A NEAK nyilatkozatai

182. A versenyfelügyeleti eljárás a NEAK panaszos beadványa¹⁹¹ alapján indult. A NEAK észlelését jelző beadvány, illetve a GVH belföldi jogsegély kérelmeire válaszul megküldött iratok alapján¹⁹² az alábbi információk állnak rendelkezésre jelen versenyfelügyeleti eljáráshoz kapcsolódóan.

V.4.1. Az eljárás alá vont vállalkozások kereskedelmi gyakorlata a NEAK szerint

183. A NEAK által a GVH felé megküldött jelzés szerint a Rai család (id. Rai József, Rai Józsefné, ifj. Rai József, Rai Csaba) tagjainak közreműködésével és irányításával működő, II. pont szerinti cégcsoport olyan rendszert hozott létre, mely a fogyasztókkal szemben agresszíven és megtévesztően jár el, a többi piaci résztvevőt kizárja, ezen felül pedig a sorozatos panaszok alapján megállapítható, hogy sokszor nem vagy nem megfelelő minőségben teljesíti a szolgáltatást, illetve készíti el a gyógyászati segédeszközt.
184. A cégcsoportból valamelyik cég - általában a Pro-Valetudo Kft. - területi képviselőket alkalmaz, akik egyrészt Szabolcs-Szatmár-Bereg, Hajdú-Bihar, Heves és Borsod-Abaúj-Zemplén megyékben az utcákat járva végtaghiányos vagy mozgáskorlátozott betegeket keresnek, akiket lakásukon vagy akár a kórházi ágyukon is meglátogatnak. Más területi

¹⁹¹ VJ/23-278/2016.

¹⁹² VJ/23-8/2016., VJ/23-322/2016., VJ/23-325/2016., VJ/23-327/2016.

képviselők a közmunkások vezetőivel vagy idős otthonok vezetőivel jó kapcsolatot ápolva jutnak el adatokhoz és betegekhez.

185. A betegeknek azt adják elő, hogy ingyenesen elviszik őket szakorvoshoz, ha nem közgyógyellátott betegről van szó, akkor még a beteg által fizetendő vételárat is elengedik, sőt ajándékokat, drágább gyógyászati segédeszköz mellé járókeretet, cipőt vagy' kapaszkodót adnak, ha a beteg hajlandó velük tartani és náluk kiváltani az eszközt.
186. A meggyőzött betegekért saját maguk által foglalkoztatott sofőr megy busszal, elviszi őket szakorvoshoz, akik szintén beavatottak. Ez azt jelenti, hogy a forgalmazó illetve gyártó által átadott papíron szerepei a beteg neve mellett, hogy mit keli felírni a részére. .
187. A szakorvosok Hatvan, Balmazújváros, Eger, Salgótarján, Nyíregyháza, Baktalórántháza, Fehérgyarmat városokban írják az akár több száz kilométerre élő betegeknek a gyógyászati segédeszközöket. A vényt a betegek nem is látják, azt az orvos egyenesen a panaszolt cégek képviselőjének adja át, akik elszámolják a rajta szereplő gyógyászati segédeszközt és felveszik utána az E-Alapból a támogatást.
188. A betegek azt sem tudják, melyik céggel állnak kapcsolatban, mert általában a Pro-Valetudo nevet használják a területi képviselők, de a PRO-VALETUDO-val legutóbb 2010. évben felmondta a NEAK a szerződést, így méretvételi lapon már az éppen ártámogatási szerződéssel rendelkező társaság bélyegzője található.
189. A panaszosok elmondásában is sokszor ellentmondás, illetve több cégnév fordul elő, mert nincsenek tisztában azzal, hogy kinél váltották ki a vényüket, kinek kell garanciális problémák esetén eljárni.
190. Az egyes tartós fogyasztási cikkek jóállásáról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet és a fogyasztó szerződés keretében érvényesített szavatossági és jóállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII.30.) GKM rendelet ellenére a panaszolt cégek tagjai kötelezettségeiknek nem tesznek eleget, nem vesznek fel jegyzőkönyvet a hibáról, nem javítják ki a hibát, nem veszik fel a kapcsolatot az ügyféllel.
191. Az a beteg, aki egyszer bekerült a Pro-Valetudo rendszerébe, az többet nem szabadul tekintettel arra, hogy a panaszolt cégek saját adatbázist hoztak létre a betegek adataival, nyomon követik a kihordási időket, és még azok lejártá előtt újra elszállítják őket a szakorvoshoz, ahol újabb gyógyászati segédeszköz kerül felírásra, még akkor is, ha a betegek nem akarják. Ugyanakkor nekik ez költséget nem jelent, így sokszor rejtve maradnak ezek az ügyek. Arról is közérdekű bejelentésből tudunk, hogy még az újabb végtagvesztésről vagy újabb szervet érintő mozgáskorlátozásról is tudomást szereznek és akár az intenzív osztályon vagy a sebészeti osztályokon - a szakmai szabályoknak ellentmondva - a friss csonkról már méretet vesznek, mely egyértelműen hibás, használhatatlan gyógyászati segédeszközt eredményez.
192. Mindezen túlmenően korábban ott dolgozók elmondásából tudja a NEAK, hogy a régi, lejárt kihordási idejű művégtagokat be kellett vinniük a műhelybe, azokat szétszerelték és az alkatrészeket az „új” gyógyászati segédeszközökhöz használták fel.
193. A fent leírtakról volt dolgozók által tett közérdekű bejelentésekből, valamint beteg által tett panaszokból szereztünk tudomást.
194. A fentiek alapján a NEAK álláspontja szerint a PRO-VALETUDO, a PVO és a Monus az Fttv. 3. §-ában meghatározott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat, miszerint nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és 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 üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas. Ezen túlmenően határozottan megtevesztő és agresszív a betegekkel - fogyasztókkal - szembeni kereskedelmi gyakorlata különös tekintettel arra, hogy idős, mozgáskorlátozott, sokszor kiszolgáltatott beteg felé irányul, akik a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.

195. A NEAK kérte a GVH-t, hogy vizsgálja meg fenti cégek eljárását, fogyasztókkal szembeni gyakorlatát és amennyiben szükségesnek tartja, úgy a megfelelő szankciót alkalmazza velük szemben.
196. Ezenkívül az eljáró versenytanács utal arra, hogy a NEAK ellenőrzések megállapításai¹⁹³ az alábbi releváns megállapításokat tartalmazzák a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megvalósítása kapcsán. Valamennyi esetben 2015. évi kereskedelmi gyakorlat érintett, és a megállapítások érintett megyénkénti bontásban kerülnek ismertetésre.

Hajdú-Bihar megye

„A megkeresett öt biztosított részére protézisek kerültek felírásra. Valamennyien úgy nyilatkoztak, hogy a cég képviselője kereste fel őket otthonukban. A biztosítottak nem maguk kezdeményezték a segédeszköz felíratását, a cég képviselőjének rábeszélésére egyeztek bele, hogy a cég saját autóval elvigye szakorvoshoz őket, ahol megtörtént a felírás, majd aznap a nyíregyházi telephelyen a méretvétel is megtörtént. Minden beteg dupla amputált, az elkészült protéziseket állapotuk miatt használni nem tudják, mivel nem történt meg a járástanításuk rehabilitáció keretében.”

Jász-Nagykun-Szolnok megye

„Valamennyien (8 biztosított) úgy nyilatkoztak, hogy a cég képviselője kereste fel őket otthonukban. A biztosítottak nem maguk kezdeményezték a segédeszköz felíratását, a cég képviselőjének rábeszélésére egyeztek bele, hogy a cég saját autóval elvigye szakorvoshoz őket (egy biztosítottat orvoshoz nem vitték), ahol megtörtént a felírás, majd egy esetben a nyíregyházi telephelyen, hét esetben a beteg lakásán történt a méretvétel. A betegek közül hárman használják az elkészült segédeszközt, öt fő egyáltalán nem tudja használni, a négy dupla amputált azért, mert nem tanították meg járni vele, és egy járógéppel ellátott, aki az eszközt nem is kérte, csak gyógycipőt szeretett volna.”

Közép-magyarországi Területi Hivatal

„Az ellenőrzés során (2015) a vények bekérése előtt és azt követően is felkerestünk az illetékességi területünkön élő közel 30 beteget annak megállapítása céljából, hogy milyen körülmények között került sor a szakorvosi vizsgálatra, a művétag felírására, az érintettek megkapták-e az elszámlolt eszközöket és azok minősége megfelelő volt-e. A betegektől kapott tájékoztatás szerint az eszközök rendelése és kiszolgáltatása az alábbiakban részletezett módon történik:

- a szolgáltató területi képviselői felkeresik a településeket, a helyi kocsmában, hentesnél érdeklődnek, találhatnak-e amputált, mozgáskorlátozott személyeket,

¹⁹³ VJ/23-325/2016.

- a betegeket otthonukban megkeresik, különböző módon (akár fenyegetéssel is) rábeszéljük őket, hogy velük készítsék el a művétagot,
- saját autóval elviszik a szakorvoshoz, aki felírja a protézist (számos esetben szándékosan olyan eszközt, amely nem ellenjegyzés köteles),
- az eszközök kiszolgáltatása több esetben az elszámolást követően történt és a protézisek minősége sem volt megfelelő.”

V.4.2. A NEAK további, releváns nyilatkozatai

197. A NEAK által a GVH rendelkezésére bocsátott, a NEAK részéről a PRO-VALETUDO felé 2016. június 20-án megküldött megkeresés szerint¹⁹⁴ (kiemelés a NEAK-tól) a NEAK azt ismertette a PRO-VALETUDO-val, hogy „Egyetértünk a PRO-VALETUDO Kft.-vel abban egyetért a PRO-VALETUDO-val abban, hogy az ilyen jellegű gyógyászati segédeszközökre szoruló emberek kiszolgáltatottak, akár segítségre is lehet szükségük. Az azonban nem segítség, sőt akár negatív kihatása is lehet, ha az ország minden tájáról tömegesen szállítják a betegeket a telephelyükön működő orvoshoz, aki alaposabb vizsgálat nélkül felírja a gyógyászati segédeszközöket, melyeket megkérdőjelezhető minőségben gyártanak le a betegeknek. Majd ezt követően, ha jótállási problémával jelentkeznek, akkor vagy nem tesznek eleget kötelezettségüknek, vagy pedig arra szólítják fel a betegeket, hogy fáradjanak be a telephelyükre, Nyíregyházára az ország különböző pontjairól, ahonnan nekik eszközbe sem jutott volna maguktól eljönni, ha a területi képviselőjük nem kutatja fel őket és a kényelem vagy az ajándék cipő, vagy csak a gyorsabb ügyintézés reményében nem szállítják több száz kilométerre őket otthonuktól. Most az észrevételükben azt kifogásolják, hogy a betegek nem tudják bizonyítani, hogy eredménytelenül telefonáltak a PRO-VALETUDO Kft.-nek, holott több esetben tudomásunk van arról, hogy amennyiben a hiba nem oldódik meg egy alkalommal, úgy a beteggel már szóba sem állnak, kihasználva a több tíz vagy száz kilométer távolságot és a helyzetet, melyet Önök teremtettek. A szavatossági kérdésben megfogalmazott határozott jogi álláspontjukat kérem, hogy felülvizsgálni szíveskedjenek.”
198. Továbbá a NEAK VJ/23-322/2016. számon megküldött belföldi jogsegélye szerint az érvényes közgyógyellátási igazolvánnyal rendelkező személyek részére közgyógyellátás jogcímen rendelt és kiszolgált gyógyászati segédeszköz térítésmentesen jár. Ugyancsak térítésmentes ezen gyógyászati segédeszközök javítása – ha az társadalombiztosítási támogatással javítható.

V.4.3. Az eljárás alá vont vállalkozások és a NEAK szerződéses kapcsolata, illetve a NEAK ellenőrzések eredményei

199. Az eljárás alá vontak 2017. szeptember 6-i nyilatkozata szerint¹⁹⁵ az alábbi időpontokban volt ártámogatási szerződésük a NEAK-kal.
- Monus: 2012. szeptember 12. - 2015. január 9.
 - PVO Retails: 2014. április 10. - 2015. július 10.
 - PRO-VALETUDO: 2015. október 1. - 2016. július 19.
 - Monus: 2016. szeptember 1. - napjainkig.
200. A NEAK nyilvántartásai szerint az ártámogatási szerződésekre vonatkozó 2018. március 6-i NEAK nyilatkozat szerinti adatok a következők.¹⁹⁶

¹⁹⁴ VJ/23-325/2016.

¹⁹⁵ VJ/23-297/2016.

¹⁹⁶ VJ/23-322/2016.

Cégnév	Vezető	Szerződés kezdete	Szerződés vége
Oidipus Bt.	Rai József id.	2006.12.01.	2009.01.07.
PRO-VALETUDO	Rai József id.	2008.06.02.	2009.02.09.
PRO-VALETUDO	Rai Józsefné	2009.04.01.	2010.10.11.
Medifectura World Kft.	Rai Csaba	2010.11.24.	2012.11.01.
PVO	Rai Józsefné	2014.05.02.	2015.08.09.
Monus	Rai Csaba	2013.01.01.	2015.04.08.
Monus	Kostyánszki János	2012.09.12.	2012.12.31.
PRO-VALETUDO	Rai József id.	2015.10.01.	2016.10.17.
Monus	Rai Csaba	2016.09.09. ¹⁹⁷	-
Monus	Rai Csaba	2016.12.12. ¹⁹⁸	-
Provale Holding Kft.	Kostyánszki Attila	2017.03.20. ¹⁹⁹	-

201. A fentiek alapján eljárás alá vontankénti bontásban az alábbi adatok voltak fenti időpontban azonosíthatóak.²⁰⁰

Cégnév	Vezető	Szerződéses időtartam kezdete	Szerződéses időtartam vége
PRO-VALETUDO	id. Rai József	2008.06.02.	2009.02.09.
	Rai Józsefné	2009.04.01.	2010.10.11.
	id. Rai József	2015.10.01.	2016.10.17.
PVO	Rai Józsefné	2014.05.02.	2015.08.09.
Monus	Kostyánszki János	2012.09.12.	2012.12.31.
	Rai Csaba	2013.01.01.	2015.04.08.
	Rai Csaba	2016.09.09. ²⁰¹	-
	Rai Csaba	2016.12.12. ²⁰²	-

202. Ezen túlmenően a NEAK adatai alapján ismertetésre érdemes, hogy az ártámogatási szerződések tekintetében a NEAK szerződéskötési illetékességét a szolgáltató telephelye határozza meg, így az eljárás alá vontak több megyében is szerződéseket kötöttek (és így különböző időszakokban eltérő elszámolási kódokkal is rendelkeznek). Az alábbi táblázatban szereplő megyék kötöttek szerződést az érintett cégekkel.

Megye	Cégnév	Székhely	Telephely
Szabolcs-Szatmár-Bereg	Oidipus Bt.	4485 Nagyhalász, Kecskéstanya 26.	nincs rögzítve
Szabolcs-Szatmár-Bereg	PRO-VALETUDO	4400 Nyíregyháza, Jósza A. u. 17.	4400 Nyíregyháza, Kállói út 21.
Hajdú-Bihar	PRO-VALETUDO	4025 Debrecen, Arany János u. 40.	4400 Nyíregyháza, Kállói út 21.
Pest	Medifectura World Kft.	1063 Budapest, Szinyei M. P. u. 10.	4400 Nyíregyháza, Kállói út 21.
Pest	PVO	4400 Nyíregyháza, Debreceni út 118.	1185 Budapest, Billentyű út 1.
Szabolcs-Szatmár-Bereg	Monus	1063 Budapest, Szinyei M. P. u. 10.	4400 Nyíregyháza, Debreceni út 118.
Pest	Monus	1063 Budapest, Szinyei M. P. u. 10.	4400 Nyíregyháza, Debreceni út 118.
Szabolcs-Szatmár-Bereg	PRO-VALETUDO	1063 Budapest, Szinyei M. P. u. 10.	4400 Nyíregyháza, Debreceni út 233/c. 4400 Nyíregyháza, Debreceni út 274.

¹⁹⁷ NEAK Pest megyei illetékességű főosztályával kötött szerződés.

¹⁹⁸ NEAK Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei illetékességű főosztályával kötött szerződés.

¹⁹⁹ NEAK Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei illetékességű főosztályával kötött szerződés.

²⁰⁰ VJ/23-322/2016.

²⁰¹ NEAK Pest megyei illetékességű főosztályával kötött szerződés.

²⁰² NEAK Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei illetékességű főosztályával kötött szerződés.

Pest	Monus	1063 Budapest, Szinyei M. P. u. 10.	1139 Budapest, Forgách u. 20.
Szabolcs-Szatmár- Bereg	Monus	1063 Budapest, Szinyei M. P. u. 10.	4400 Nyíregyháza, Debreceni u. 274.

203. A NEAK nyilatkozata²⁰³ szerint a NEAK először az OI DIPUSZ Bt. nevű vállalkozással kötött ártámogatási szerződést az Ebtv. vonatkozó rendelkezései alapján. A NEAK Észak-alföldi Területi Hivatal jogelődje (Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Egészségbiztosítási Pénztár) 2006. december 1-jén kötött ártámogatási szerződést az Oidipus Bt-vel gyógyászati segédeszköz, ezen belül gyógycipők társadalombiztosítási támogatással történő készítésére és kiszolgáltatására. 2008-ban 3 biztosított panaszbejelentéssel élt a Bt. által gyártott ortopéd cipők minőségével és kiszolgáltatásával kapcsolatban, mely bejelentések anyagát a NEAK csatolta. A bejelentések alapján az orvos szakmai osztályuk betegszintű megkereséssel kiegészítve ellenőrzést végzett a forgalmazó által elszámlolt gyógycipők felírására és kiszolgáltatására vonatkozóan. Az ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy a cég munkatársai, id. és ifj. Rai József a megyében található idősök otthonának, kluboknak a felkeresésével népszerűsítették a termékeiket, a betegek adatait megszerezve azt átadták egy ortopéd szakorvosnak, aki betegvizsgálat nélkül Ambuláns lapot készített a munkahelye szakrendelésén, és a vényeket felírta. A betegszintű megkeresés során megállapítást nyert, hogy sok esetben vagy nem kapták meg a segédeszközt, vagy a gyógyászati segédeszköz helyett méretdorozatos papucsot adtak át nemcsak a betegeknek, hanem az intézetben dolgozóknak, illetve más egészségügyi dolgozónak is. Amennyiben mégis gyógycipő kiszállítása történt meg, azok általában használhatatlanok voltak (nem fért bele a beteg lába, szeg állt ki a talpbélésből, nem volt talpbélés stb.) Mindezek alapján a forgalmazóval a szerződést 2009. január 7-ével felbontották. A hivatkozott szerződés felmondásra került az Ebtv. 38. § (4) és (5) bekezdéseiben foglaltak szerint tekintettel arra, hogy a vállalkozás többször megszegte a támogatás elszámlolására vonatkozó szabályokat és azokból származó visszavonás összege elérte a külön jogszabályban meghatározott mértéket. A pénztár továbbá rendőrségi feljelentést tett, melynek következtében vádemelés történt és a bíróság jogerősen elítélte az orvost és id. Rai Józsefet.
204. A NEAK 2008. június 2-án kötött szerződést a PRO-VALETUDO-val gyógyászati segédeszköz, azon belül ortopéd cipő és művégtaggyártásra és forgalmazásra. 2009. elején a NEAK ezt a szerződést felmondta, mert közben a szintén az id. Rai Józsefhez köthető Oidipus Bt-vel a NEAK ellenőrzését követően a szerződés felmondására került sor a fentiek szerint.
205. Ezt követően a PRO-VALETUDO székhelyét áttette Debrecenbe, miáltal 2009. április 1-jén újabb szerződéskötésre került sor Hajdú-Bihar megyében. A nagyértékű gyógyászati segédeszközök kiválthatósági feltételében 2010. május 1-jén bekövetkezett változást (biztosítói ellenjegyzéshez kötés) követően a PRO-VALETUDO úgy számolt el alsóvégtagi protéziseket, hogy a biztosítói ellenjegyzés nem történt meg, és mivel a (kifogásolt) társadalombiztosítási támogatás meghaladta a jogszabályban előírt összeget, így 2010. október 11-ével a szerződés ismételen felmondásra került a NEAK részéről.
206. 2012. szeptember 12-én a NEAK Közép-magyarországi Területi Hivatalnál szerződéskötésre került sor a Monus-szal. A NEAK Általános Szerződési Feltételeinek 2013. január 1-jén bekövetkezett változása miatt a szolgáltatóval már nem székhely, hanem a telephely szerint történt az Ártámogatási Szerződések megkötése, így a NEAK területi hivatalának Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei irodája kötött újabb szerződést,

²⁰³ VJ/23-8/2016., VJ/23-278/2016.

majd 2014. augusztus 1-jén szerződésmódosításra került sor az ügyvezető változása miatt, aki Rai Csaba lett, a vállalkozás tagja pedig ifj. Rai József. Panaszbejelentések alapján lefolytatott ellenőrzések megállapításaira tekintettel ez a szerződés 2015. április 8-i hatállyal felmondásra került.

207. A NEAK előadása szerint²⁰⁴ a Monus 2012. október 9-én indult ellenőrzése során szabálytalanságot az ellenőrzési szakterületük nem tárt fel.
208. 2014. május 2-án a NEAK Közép-magyarországi Területi Hivatal újabb szerződést kötött a PVO-val, amely azonban jelentést csak 2015. január hó után adott le a NEAK felé. A szerződés 2015. augusztus 7-én felmondásra került, mivel betegszintű nyilatkozatok szerint a lejelentett segédeszközök egy részét még nem kapták meg a betegek.²⁰⁵
209. 2015. július 31-én a NEAK-ban szerződéskötési szándékkal megjelent ifj. Rai József a PRO-VALETUDO megbízásából, melynek ügyvezetője id. Rai József.²⁰⁶ Tekintettel arra, hogy mindig más családtag nevére bejegyzett cégekről van szó, és az egészségbiztosítási pénztárnak nincs mérlegelési lehetősége a szerződés megkötése tárgyában, amennyiben az adott szolgáltató a jogszabályi feltételeknek²⁰⁷ megfelel, így 2015. október 1-vel újabb ártámogatási szerződés megkötésére került sor a PRO-VALETUDO-val. A NEAK nyilatkozata szerint saját hatáskörben ellenőrzést indított a PRO-VALETUDO által 2015. január 1. és 2015. december 31. között elszámolt gyógyászati segédeszközökkel kapcsolatban. A lejelentésre és elszámolásra került nagyszámú vények közül a nagy társadalombiztosítási támogatásban részesülő segédeszközök kiválasztása történt meg. Több esetben észlelték, hogy dupla (mindkét alsó végtag) amputált betegek részére is történt felírás, akiknél adatbázisuk alapján évekkal korábban történt az amputáció, és eddig segédeszközt nem használtak.
210. A NEAK beadványában²⁰⁸ kifejtette, hogy a Rai családhoz köthető vállalkozások közül a PRO-VALETUDO megjelenésétől kezdődően a betegek felkutatásával megbízott területi képviselők jártak el Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében, akiknek a tevékenysége már áterjedt a szomszédos megyékre is, különösen Borsod-Abaúj-Zemplénre. A további cégek esetében megfigyelhető, hogy működési területüket egyre több megyére kiterjesztették.
211. A NEAK nyilatkozata szerint²⁰⁹ 2016 januárjában tartott ellenőrzéséhez bekérte a szolgáltató (ezen esetben a PRO-VALETUDO) által elszámolt, és általuk kiválasztott vényeket, melynek alapján megállapítható, hogy az ország számos megyéjében lakhellyel rendelkezők részére készítettek és szolgáltattak ki nagyértékű alsóvégtagi protéziseket, járógépeket, törzsfűzőket. A NEAK szerint láthatóvá vált, hogy a cég tevékenységi területe Nógrád, Heves, Borsod-Abaúj-Zemplén, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Pest, Komárom-Esztergom, és Fejér megyére is kiterjedt.

²⁰⁴ VJ/23-325/2016., VJ/23-327/2016.

²⁰⁵ VJ/23-8/2016., VJ/23-278/2016.

²⁰⁶ A NEAK beadványában megjegyezte, hogy a különböző cégek fennállása alatt Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében minden esetben ifj. Rai József volt meghatalmazva a szerződéssel kapcsolatos ügyintézésrel, illetve ellenőrzések során a cégek képviseletével.

²⁰⁷ Lásd az Ebtv. 30-38. §-ait. A NEAK és az eljárás alá vontak között kötött szerződések felmondása minden esetben az Ebtv. 38. § (4) bekezdésére hivatkozással történt, ugyanakkor a cégek ügyvezetője minden esetben olyan családtag volt, akire nem vonatkozik a 217/1997. Kormányrendelet (az Ebtv. végrehajtási rendelete) 24. § c) pontja, azaz „a szerződéskötést megelőző két évben nem volt olyan gazdasági társaság tulajdonosa, vezető tisztségviselője, tagja, akinek a szerződése az Ebtv. 38. § (4) bekezdésben foglaltak miatt szűnt meg.”

²⁰⁸ VJ/23-8/2016.

²⁰⁹ VJ/23-8/2016., VJ/23-322/2016.

212. A vizsgálatot a NEAK területi hivatalának illetékességi területén betegszintű nyilatkozatok felvételével kezdték meg, melynek során a betegek elmondták, hogy a Pro-Valetudo cég képviselője keresi meg őket, és rábeszélés után viszik el a felíró orvoshoz, majd méretvétel történik, de a megkapott művégtagot általában nem tudják használni, mivel nem tanultak meg vele járni. Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében a NEAK ellenőrzése főleg a törzsfűzőket érintette, melynek során a megkeresett biztosítottak minden esetben úgy nyilatkoztak, hogy évekkal ezelőtt szervezték meg részükre a szakorvosi vizsgálatot, azóta minden évben a területi képviselő felkeresi őket, és szól, hogy a kihordási idő lejárt, új segédeszközt kell íratni. Eleinte csak gyógycipőt íratnak, amiért fizetniük nem kellett, de 2-3 éve már fűzőt is kapnak, amit nem igazán kérnének, de a cég azt állítja, a cipő csak akkor van ingyen, ha fűzőt is íratnak.²¹⁰
213. A szolgáltató ellenőrzése során feltárt szabálytalan vényelszámolások okán, a szankcionált összeg nagysága miatt 2016. július 19-én szerződésbontásra került sor úgy, hogy a szolgáltató (PRO-VALETUDO) az addig átvett vényeket még 2016. október 17-ig jogosult volt elszámolni a NEAK felé. A szerződésfelmondás a 2015. október hó 1. napját követő három hónapban jelentett vények gyógyszerész- és orvosszakmai ellenőrzésének megállapításain alapult, többek között betegnyilatkozatok figyelembe vételével is. Az ellenőrzés a vény kötelező tartalmi elemeire, a vény beváltása és a kiszolgáltatás időpontjára, módjára, a jótállási szabályok betartására, a kihordási időre, valamint a betegek nyilatkozataira, a kiszolgáltatott gyógyászati segédeszközök meglétére és használhatóságára is kiterjedt. Ezt követően a PRO-VALETUDO az ártámogatási szerződés felmondásának érvénytelensége miatt pert indított a NEAK-kal szemben.²¹¹

V.4.5. A NEAK által megküldött ártámogatásra és kifizetésre vonatkozó információk

214. A NEAK megküldte²¹² a 2006. december 1-től a vizsgált cégekhez köthető különböző vállalkozások részére havonta, termékcsoportonként kiutalt támogatásokra, betegek által fizetendő térítési díjakra, a közgyógyellátási kasszából a biztosítottak helyett kiutalt összegekre és kiszolgált termékek darabszámára, illetve az összes cégnek kiutalt támogatások összegére vonatkozó információkat.
215. A NEAK nyilatkozata szerint a vizsgált cégek által elszámolt termékcsoportokra vonatkozó adatokat 2009. január 1-től tudta legyűjteni. Az országos szinten, megyénként, éves és havi bontásban a kiutalt támogatások, betegek által fizetendő térítési díjak, a közgyógyellátási kasszából a biztosítottak helyett kiutalt összegek és kiszolgált termékek darabszáma vonatkozásában rendelkezésére álló adatokat megküldte.
216. Az országosan, havi bontásban támogatásban részesült fogyasztók számára vonatkozóan 2014-2015 évre tudott adatokat küldeni a NEAK. Megküldte továbbá azon termékekre vonatkozó adatokat, amelyet a vizsgált cégek elszámoltak ugyanezen időszakban és azoknak a biztosítottak nevét, elérhetőségét, akik részére 2015-ben a Monus vagy a PRO-VALETUDO szolgált ki gyógyászati segédeszközt.
217. Az eljárás alá vontak részére kiutalt társadalombiztosítási támogatások összegét az alábbi, 2016. május 2-i NEAK nyilatkozattal megküldött táblázat tartalmazza.²¹³

²¹⁰ VJ/23-8/2016.

²¹¹ VJ/23-322/2016.

²¹² VJ/23-322/2016.

²¹³ VJ/23-8/2016. számú irat adatai alapján készült az összesítő táblázat. A NEAK VJ/23-322/2016. szám alatti előadása szerint van olyan időszak, amikor hatályos ártámogatási szerződéssel rendelkezik egy szolgáltató, de jelentést nem küld, így társadalombiztosítási támogatás kifizetése sem történik részére. Ilyen volt a PVO esetében is, akivel a szerződés megkötésre került 2014. május 2-vel, de elszámolást csak 2015. évben nyújtott be a cég. Továbbá

Elszámolási kód	Cégnév	Elszámolás dátuma	Kiutalt TB támogatás (Ft)	Beteg által fizetendő (Ft)	Kvázi ²¹⁴ (Ft)	Mennyiség (darab)
145651	PRO-VALETUDO	2008.06.02-2009.02.09.	2.259.516,78	269.442,00	487.032,00	427
088086	PRO-VALETUDO	2009.04.01-2010.10.11.	97.180.361,20	17.372.461,80	5.751.118,35	5.121
205888	PVO	2010.11.24-2012.11.01.	325.889.809,36	21.548.988,20	10.761.692,44	5.626
145657	Monus	2013.01.01-2015.04.08.	545.780.896,02	51.663.537,63	21.080.562,95	12.594
205851	Monus	2012.09.12-2012.12.31.	54.750.221,82	9.785.715,76	2.684.614,90	1.316
145665	PRO-VALETUDO	2015.10.01-2015.12.31.	118.516.998,30	5.238.514,29	3.099.089,66	1.637

218. Az eljárás alá vontak részére kiutalt társadalombiztosítási támogatás összege pedig a NEAK 2018. március 6-i nyilatkozata szerint a következők szerint összesíthető.²¹⁵

Cégnév	Év	Kiutalt összeg (Ft)
Monus	2016	114.769.140,55
Monus	2017	375.038.400,19
PRO-VALETUDO	2016	256.531.618,05

219. A NEAK előadása szerint²¹⁶ a 2016. januári, fenti ellenőrzés során feltárt szabálytalan vényelszámolások miatt 4.546.331 Ft társadalombiztosítási támogatás visszavonása történt meg a PRO-VALETUDO-tól. A Fővárosi Törvényszék a fenti peres ügyben a keresetlevelet idézés kibocsátása nélkül elutasította, figyelemmel arra, hogy felperes az illetékfizetési kötelezettségének nem tett eleget. Ezt követően a vállalkozás az ártámogatási szerződése felmondásának érvénytelensége iránt indított pert a NEAK-kal szemben, ugyanakkor a Fővárosi Törvényszék a per megszűnését állapította meg. Az ártámogatási szerződés megszűnésére tekintettel a NEAK záróellenőrzést rendelt el, amely során a vállalkozás a felmondás érvénytelensége iránti perre hivatkozással az ellenőrzéshez kért vény- és méretlapok rendelkezésre bocsátását visszautasította. A NEAK záróellenőrzés során a vállalkozást 31.317.798 Ft összegű, az Egészségbiztosítási Alapból nyújtott támogatás és annak 294.128 Ft összegű kamata, összesen 31.611.926 Ft visszafizetésére szólította fel. A fenti követelésekre jóváírás nem érkezett, a vállalkozás jogi képviselője útján 2018. február hó 19. napján benyújtott nyilatkozatában a követelt összeget vitatta, így a követelés érvényesítése 2018. március 6-án még folyamatban volt.
220. 2015. március 5-én a PVO ellenőrzése során 61 esetben történt visszavonás 4.705.038,60 Ft értékben, mely összeg megtérült.
221. 2016. október 13-án ellenőrzésre került a Monus, melynek eredménye 397.114,20 Ft visszavonás lett. 2017. október 9-én a Monus vényellenőrzése kezdődött, amely során a visszavonásra kerülő összeg meghaladja a szerződés felmondásához jogszabály által előírt összeghatárt, ezen ügy egyeztetése 2018. március 12-én folyamatban volt.
222. A NEAK a vállalkozásokat a fogyasztók által kifizetett ár visszafizetésére is felszólította.²¹⁷

a szerződés felmondását, megszűnését követő 90 napon belül, a szerződés megszűnésének napjáig átvett vények esetében lehetőség van elszámolásra.

²¹⁴ A közgyógyellátásból a biztosítottak helyett kiutalt összegek.

²¹⁵ VJ/23-322/2016.

²¹⁶ VJ/23-322/2016., VJ/23-325/2016., VJ/23-327/2016.

²¹⁷ VJ/23-8/2016.

223. Az eljáró versenytanács aktualizált kifizetéssel kapcsolatos adatok, illetve a kifizetések részletei iránti, belföldi jogsegély keretében megküldött megkeresésére²¹⁸ a NEAK 2018. november 13-án kelt válaszában alábbiakról nyilatkozott.
224. Az eljárás alá vont cégek esetében a 2008. szeptember 1-től történt beváltásokat alapul véve, a NEAK rendelkezésére álló és feldolgozott adatok alapján a beadványhoz csatolt táblázat szerinti társadalombiztosítási támogatás, illetve kvázi támogatás került kiutalásra a táblázatban megjelölt bankszámlákra. A NEAK tájékoztatásul jelezte, hogy a „tb. támogatás” tartalmazza a kvázi kifizetést is, ami a közgyógyellátás jogcímen a beteg helyett átvállalt támogatási összeg. A beteg által fizetendő oszlop azt az összeget tartalmazza, melyet a hatályos jogszabályok alapján a betegnek a gyógyászati segédeszközért meg kell fizetni. A NEAK ismertette továbbá, hogy a Gyftv. 17. § alapján tilos a társadalombiztosítási támogatással rendelhető gyógyászati segédeszközök beteg által fizetendő térítési díjának a kiszolgáltató által bármilyen közvetlen vagy közvetett formában történő csökkentése, átvállalása, elengedése vagy ahhoz bármilyen előnyök kötése. A megküldött táblázat szerinti, szerződésekkel, kifizetések mértékével, jogcímével kapcsolatos adatok a következők.

El-számló kód	Megye	Cégnév	Szerződés kezdete	Szerződés vége	Székhely	2008. szeptember 1-től történt vénybeváltások alapján		
						Kiutalt tb. támogatás (Ft)	Beteg által fizetendő térítési díj (Ft)	Kvázi térítés (Ft)
14/5651	Szabolcs-Szatmár-Bereg	PRO-VALETUDO	2008.06.02.	2009.02.09.	4400 Nyíregyháza Jósa András 17.	2.259.517	269.442	487.032
08/8086	Hajdú-Bihar	PRO-VALETUDO	2009.04.01.	2010.10.11.	4025 Debrecen Arany János 40.	97.180.361	17.372.461	5.751.118
20/5888	Pest	PVO	2014.05.02.	2015.08.09.	4400 Nyíregyháza Debreceni út 118.	325.889.809	21.548.988	10.761.692
14/5657	Szabolcs-Szatmár-Bereg	Monus	2013.01.01.	2015.01.08.	1063 Budapest Szinyei Merse Pál u. 10.	545.780.895	48.663.536	21.080.562
20/5851	Pest	Monus	2012.09.12.	2012.12.31.	1063 Budapest Szinyei Merse Pál u. 10.	54.750.221	9.785.715	2.684.614
14/5665	Szabolcs-Szatmár-Bereg	PRO-VALETUDO	2015.10.01.	2016.07.19.	1063 Budapest Szinyei Merse Pál u. 10.	392.669.575	16.177.428	13.339.317
20/8112	Pest	Monus	2016.09.09.	2018.08.29.	1063 Budapest Szinyei Merse Pál u. 10.	613.918.982	20.400.296	13.057.421
14/5669	Szabolcs-Szatmár-Bereg	Monus	2016.12.12.	2018.09.12.	1063 Budapest Szinyei Merse Pál u. 10.	93.117.667	1.176.221	10.053.296
						2.125.567.027	135.394.087	77.215.052

225. A NEAK-nak a 2018. március 6-i adatszolgáltatása óta a PRO-VALETUDO-val szemben 544.699 Ft, míg a Monus-szal szemben 3.102.980 Ft követelése keletkezett. Az eljárás alá vontak fenti visszafizetési kötelezettségeiknek nem tettek eleget.

²¹⁸ VJ/23-428/2016.

V.5. Korábbi munkavállalók nyilatkozata

226. A NEAK által megküldött panaszos ügyben²¹⁹ rendelkezésre álló egyik irat szerint a PRO-VALETUDO két korábbi munkavállalója a következőkről nyilatkozott a NEAK felé (az irat alapján nem különíthető el, hogy melyik állítást melyik munkavállaló tette).
227. Internetes hirdetésen keresztül jelentkezett a vállalkozáshoz sofőr munkakörbe, de betegszállítást kellett végeznie. Betegeket kellett szállítania háztól az orvosig, majd utána vissza a házhoz, továbbá az elkészült segédeszközöket kellett házhoz szállítania és a műszereseket, akik elmondása szerint nem is voltak azok, a beteg lakcímére kellett vinni, hogy a javításokat elvégezzék.
228. A volt munkavállaló előadta, hogy sok szabálytalanságot tapasztalt. Előadta, hogy nem a betegek keresték fel őket, hanem az üzletkötők jártak házról házra és keresték a vétaghiányos embereket. Egyedül a gyógycipőért felelős üzletkötők nem jártak házhoz, hanem például az idősek klubját, idősek otthonát keresték fel, valamint a közmunkások elosztóját kérték meg, hogy gyűjtse össze azokat, akik közgyógy ellátásban részesülnek, és ha ingyen cipőt akarnak, akkor menjenek el a PRO-VALETUDO vállalkozáshoz Nyíregyházára.
229. A volt munkavállaló előadta, hogy ha összegyűlt elég ember, akkor kisbusszal elmentek értük, de művétag esetén egy beteghez is elmentek. Reggel megkapták a listát, hogy hová kell menni a betegekért és az adott beteget melyik orvoshoz kell vinni. A szakrendelésen előre vették az általuk vitt betegeket, bevették a dokumentációt és vagy ránéztek, de az is előfordult, hogy vizsgálat nélkül felírták a művétagot. Volt olyan eset is, hogy nem is vitt beteget. Általában a régi ambuláns lapokat kérték és az alapján vették fel az anamnézist.
230. A volt munkavállaló előadta, hogy amikor kijöttek az orvostól azonnal alá kellett íratnia a beteggel, hogy átvette a segédeszközt és a nyilatkozatot is, hogy nem váltott ki a kihordási időn belül másik segédeszközt. Sok esetben, amikor a betegnek csak harisnya kellett volna, rábeszéltek az új művétagra, akkor is, ha nem is kellett neki, vagy kontroll vizsgálatra hívták és úgy vitték el a felíró orvoshoz, ahol felírásra került a művétag, akár kellett a betegnek, akár nem. Ha például drága művétagos betegről volt szó (pl. kétcombos művétag), ajándékokkal (kerekeszkék, kapaszkodó, járókeret stb.) csábították, ha hajlandóak voltak új művétagot kiírni.
231. A volt munkavállaló előadta, hogy a papíron, amit vittek rá volt írva a beteg neve, címe, hová kell vinnie, továbbá az, hogy mit kell a betegnek felírni. Előfordult, hogy a munkavállaló mondta meg a cipő kódját, illetve az is, hogy aki fűzőt is kért, annak elengedték a cipőért fizetendő 5.000 Ft-ot.
232. A volt munkavállaló előadta, hogy az üzletkötők feladata az volt, hogy meggyőzzék a beteget, hogy a PRO-VALETUDO vállalkozástól rendeljék meg az eszközt és azt ígérték, hogy nem kell kifizetni az összeget, ráadásul el is vitték őket az orvoshoz, majd kivitték nekik a segédeszközt, így nekik teljesen ingyen volt és egyszerű.
233. A volt munkavállaló előadta, hogy többször friss amputáltaktól mintát kellett venni vagy még a kórházban zaklatniuk kellett őket. A panaszos szerint az orvos szólhatott, ha valakinek vétag amputációja volt. Előadta, hogy a régi mülábakat mindig vissza kellett vinnie a telephelyre, mert tudomása szerint abból csinálták az újat. Akinek az orvos nem írta ki a cipőt, azt hazaküldték busszal, mert nem vihették haza őket. Amikor a cipőket házhoz vitte, nem mutathatta meg, amíg a beteg ki nem fizette, azt kellett mondania, hogy csak futár és a csomagot csak akkor lehet kibontani, ha már kifizették.

²¹⁹ VJ/23-278/2016.

234. Megfelelő végzettség nélkül ortopéd műszerész szakmunkát és járáspróbát kellett végeznie a mintavételen felül. Előadta, hogy előfordult olyan eset, amikor az orvos nem engedte levenni a méretet, bár a beteg ragaszkodott hozzá, hogy a „PRO-VALETUDO” vállalkozástól kell neki a művégtag.
235. Olyan is előfordult, hogy egy beteget addig nem engedtek el, amíg nem egyezett bele, hogy a gyógycipő mellé fűzőt is kapjon. Előfordult, hogy az orvos ott sem volt csak az asszisztenső bevette a papírokat, majd kihozta az ambuláns lapokat aláírásra, amin nem volt szöveg. A felírt vényeket a területi képviselőhöz juttatták el. Volt olyan, hogy a beteg időközben intenzív osztályra került, de ifj. Rai József azt mondta, hogy menjen be az intenzívra járáspróbára, úgyis be fogják engedni. Ekkor a panaszos úgy döntött, hogy a beteg feleségével nyilatkozatot írat, hogy nem kéri a járáspróbát és megkapta úgy a művégtagot. Volt olyan beteg, akin látszott, hogy soha nem fog lábra állni, de akkor is felírták neki az eszközt.
236. A volt munkavállaló előadta, hogy a bevitt művégtagokat szét kellett szedni, az alkatrészeket le kellett adni a raktárba és abból használták az újhoz, főleg ha sürgős volt, vagy tudták, hogy nem sokáig fog élni a beteg.

VI.

Az eljárás alá vontak vizsgálati szakban előadott álláspontja

237. Az eljárás alá vontak képviselőjében ifj. Rai József által tett nyilatkozat²²⁰ szerint tudomása van arról, hogy több hatóságnál is van feljelentés a cégeivel szemben (NAV, NAIH). Előadta, hogy véleménye szerint a versenytársak is bátorítják a fogyasztókat, hogy tegyenek panaszokat a másik cég termékeire vonatkozólag.
238. Igyekeznek nyomon követni a vásárlói véleményeket, garanciális szolgáltatásokat is nyújtanak.
239. Előadta, hogy vitatja, hogy ők a kereskedelmi gyakorlatuk során erőszakosak lennének, vagy pszichés nyomást gyakorolnának, senkit nem beszélnek rá semmire, felvázolják a lehetőségeket. Előadta ezenkívül, hogy az eszközök kihordási ideje éves vagy két éves, a fogyasztók csak ezután tudnak új eszközt igényelni. Azt elfogadják, ha a fogyasztók nem tőlük rendelik meg az eszközt, névjegykártyát, elérhetőséget hagynak, és előfordul olyan eset, hogy a fogyasztó keresi meg őket. Nem állítja, hogy 100%-os a munkájuk, de mindenkinek az igényeit igyekeznek kielégíteni.
240. A PVO beadványa szerint²²¹ tevékenységüket jogszabályi keretek között folytatják, azonban bizonyos hivatali, illetve konkurencia összefonódásnak köszönhetően indult ellenük vizsgálat, melyben mind a mai napig nem tisztázott a piac működése, szerintük egyes versenytársaik hozzák őket gazdaságilag hátrányos helyzetbe.
241. Az eljárás alá vontak előadták²²² továbbá, hogy a gyártott és tovább forgalmazott termékeik minőségét igazoló dokumentumai a beszállítóiknál lelhetőek fel. A termékekhez jótállási jegyet, szállítólevelet és számlát csatolnak. A forgalmuk teljesen változó, a betegek számáról külön statisztikát nem vezetnek, igyekeznek minőségi munkát kiadni, ezért a betegek nagyobb része kihordási időt követően is felkeresi őket. A kiszolgálásnál nagy hangsúlyt fektetnek a minőségre, ezért elenyésző a hibák száma, természetesen minden problémát komolyan vesznek és orvosolnak. A garanciális

²²⁰ VJ/23-32/2016.

²²¹ VJ/23-14/2016. szám alatti adatkérésre beérkezett, VJ/23-144/2016. számon iktatott válasz.

²²² VJ/23-297/2016.

javítások esetében a jogszabályoknak megfelelően járnak el. Igyekeznek minél minőségibb munkát kiadni, precízebben kivitelezni az eszközöket és úgy látják, hogy ennek van eredménye. A javításra visszavett termékek esetében az új mintavétel helyszíne a beteg igényétől függ. Az elkészült termékeket saját gépjárműveivel szállítják ki. A fogyasztók részére járásbetanítást általában biztosítanak a fogyasztó állapotától és igényétől függően.

242. Az eljárás alá vontak szerint²²³ a minőségi kifogások annak köszönhetőek, hogy sok olyan felbujtó van a szakmában, aki nem ért vagy nem érdeke, hogy valaki működjön és ezért mindent elkövetnek annak érdekében, hogy lehetetlenné tegyék a másik munkáját. Az eljárás alá vontak előadták, hogy nincs statisztikájuk a panaszokról.
243. Az eljárás alá vontak képviselője indítványozta²²⁴ a későbbiekben, hogy a GVH szíveskedjen a megbízóival szemben a VJ/23/2016 iktatószámom, fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt folyamatban levő versenyhivatali eljárást soron kívül megszüntetni. Kérése indoklásaként az alábbiakat adta elő.
244. Az Fttv. tárgyi hatálya nem terjed ki a megbízói által gyártott egyedi méretvétel alapján készített gyógyászati segédeszközökre (művégtag, műláb), és az ezzel kapcsolatos gyógyítási tevékenységre.
245. Az egyedi méretvétel alapján készített gyógyászati segédeszköz több okból sem tekinthető forgalomképesnek.
246. A betegek egyedi méretvétel alapján rendelésre készült gyógyászati segédeszközökkel való ellátása nem kereskedelmi tevékenység, hanem a gyógyítás részét képezi.
247. Az Fttv. 1. § (1) bekezdés alapján: „Ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. ”
248. Az Fttv. árura vonatkozó fogalom meghatározása a 2. § c) pont alapján: „E 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, ”
249. Az eljárás alá vontak képviselője felkérte - jelen eljárás megjelölése nélkül - Dr. habil. Sándor István PhD egyetemi docenst, praktizáló ügyvédet, készítsen szakvéleményt, hogy a megbízói által egyedi méretvétel alapján készített gyógyászati segédeszközök forgalomképes dolognak minősülnek-e.
250. Dr. habil. Sándor István PhD egyetemi docens a polgári jog, és a dologi jog legmeghatározóbb hazai szakértőinek egyike. Szakmai munkásságának bemutatása a beadvány keretei közé nem fért bele, ezért a képviselő mellékelten csatolta a szakvéleményt adó önéletrajzát.
251. A képviselő ismertette, hogy Dr. habil. Sándor István PhD egyetemi docens úr a - témakört alaposan és mindenki számára érthetően körbejárva - az alábbi megállapításokra jutott:

„5. Összefoglalás

²²³ VJ/23-297/2016.

²²⁴ VJ/23-281/2016.

A fentieket összefoglalva tehát arra a következtetésre juthatunk, hogy az egyedi méretvétel alapján rendelésre készített gyógyászati segédeszközök több okból sem tekinthetők forgalomképesnek.

5.1. Az egyedi méretvétel alapján rendelésre készült gyógyászati segédeszközök rendeltetése és természetében rejlő sajátossága, egyedigése miatt csak egy meghatározott ember által használható. Ezek az eszközök - egyedi gyártásukból fakadóan - egyetlen személy testéhez igazodnak, más személyek számára felhasználásuk fizikailag nem lehetséges, harmadik személy részére történő értékesítésük tehát valójában fel sem merülhet.

5.2. A betegek egyedi méretvétel alapján rendelésre készült gyógyászati segédeszközökkel való ellátása nem kereskedelmi tevékenység, hanem a gyógyítás részét képezi. Ebből eredően az egyedi méretvétel alapján rendelésre készült gyógyászati segédeszköz esetében nem kereskedelmi, forgalmazási tevékenységről, hanem gyógyászati tevékenységről beszélhetünk.

5.3. A vonatkozó jogszabályokból egyértelműen kirajzolódó jogalkotói törekvés, amely egyrészt generálisan arra irányul, hogy az egészségbiztosító általi támogatással igényelt eszközöket kizárólag az arra jogosult használhassa. Ezen túlmenően ezeknek az eszközöknek a közjogi védelméről is rendelkezik (állammegőrzési kötelezettség), másrészt a fent említett 2006. évi XCVIII. törvény, valamint a 14/2007 (III. 14.) EüM rendelet értelmező rendelkezései egyértelműen kimondják a gyógyászati segédeszközök személyhez kötöttségét. Ezek a jogszabályi előírások implicit módon gyakorlatilag a gyógyászati segédeszközök forgalomképtelenségét írják elő.

5.4. Ezek az eszközök attól kezdődően pedig, hogy az emberi test részévé válnak, elveszítik önállóságukat és egyúttal a jog szerinti dolog minőségüket. Az emberi test részeként személyiségi jogvédelem tárgyai lesznek, vagyis forgalomképességük teljes mértékben kizárt.”

252. Mindezekre tekintettel a képviselő kérte a GVH-t, hogy az indítványának adjon helyt, és soron kívül intézkedjen az eljárás megszüntetése iránt, mert a panaszt/bejelentést korábban érdemi vizsgálat nélkül el kellett volna utasítani a fenti indokok alapján.
253. A képviselő a beadványhoz csatolta a 2017. május 17-én készült „Jogi vélemény” című dokumentumot, amelyből a vélemény teljes szövegét a határozat 4. számú melléklete tartalmazza.

VII.

Az eljárás alá vontak által vizsgálati szakban benyújtott tájékoztatás iránti kérelme, vizsgálati kifogása és iratbetekintési kérelme

254. Az eljárás alá vontak törvényes képviselői 2017. január 18-án kelt, VJ/23-212/2016., VJ/23-213/2016. és VJ/23-214/2016. számokon iktatott, a GVH-hoz 2017. január 23-án beérkezett kérelmükben kérték a GVH-t, hogy szíveskedjen írásban, közérthetően tájékoztatni őket a VJ/23/2016. számon folyamatban levő versenyfelügyeleti eljárásban a bizonyítási teherről, a felhasználható bizonyítási eszközökről és a bizonyítás határidejéről. Mindenekelőtt előadták, hogy az egyes eljárás alá vontaknak ez az első – és remélik, egyben utolsó – versenyfelügyeleti eljárása, így a GVH különleges közigazgatási eljárásával kapcsolatban nincsenek tapasztalataik. Ertelmezésük szerint, az Fttv. 14. §-a alapján jelen eljárásban megfordul a bizonyítási teher, ezért az eljárás alá vont vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlata megfelel az Fttv. szabályainak. Álláspontjuk szerint az eljárásban eddig hozott végzések indokolásában szereplő alkalmazott jogszabályhelyek megjelölése önmagában nem alkalmas arra, hogy a laikus eljárás alá vont számára érthetően megmagyarázza,

hogy pontosan mi a teendője a versenyfelügyeleti eljárásban. Ezért kérték, jelöljék meg közérthetően, tételesen, jelen eljárásra vonatkozóan (nem általánosságban), hogy pontosan mit, milyen eszközökkel, és milyen határidővel kell a GVH előtt bizonyítaniuk.

255. Az eljárás alá vontak törvényes képviselői 2017. március 14-én kelt, és VJ/23-226/2016., VJ/23-227/2016., VJ/23-228/2016. számon iktatott, és érdemben azonos tartalmú beadványaikban, melyek a GVH-hoz 2017. március 17. napján (VJ/23-226/2016. és VJ/23-227/2016. számú iratok) és 2017. március 20. napján (VJ/23-228/2016. számú irat) érkeztek, vizsgálati kifogással éltek, illetve betekintési kérelmet terjesztettek elő, hivatkozással a Tptv. 81. §-ára, illetve 55. §-ára, arra történő utalás mellett, hogy előbbieket a törvényes határidőn belül terjesztik elő.
256. Az eljárás alá vontak kifogásolták, hogy a 2017. január 18-án kelt és a tértivevény tanúsága szerint a GVH által 2017. január 27-én átvett levelükben a Ket. 5. § (1) és (2) bekezdése alapján írásbeli tájékoztatást kértek a GVH-tól, hogy a versenyfelügyeleti eljárásban a jogaikkal és kötelezettségeikkel, és a bizonyítási teherrel kapcsolatosan közérthetően, tételesen, jelen eljárásra vonatkozóan (nem általánosságban) tájékoztassa őket.
257. Az eljárás alá vontak előadásuk szerint előbbieik ellenére a fent körülírt tájékoztatás kérésükre közel két hónap alatt, beadványuk megküldéséig nem kaptak választ.
258. Válasz helyett 2017. március 13. napján kézhez kapták a GVH 2017. március 10. napján (ugyanazon a napon beszéltek a képviselők a vizsgálók egyikével is) kelt végzését.
259. A végzés szerint 3 nap alatt nyilatkozniuk kell a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos jogi álláspontjukról, figyelemmel az Fttv. 14. §-ában foglalt igazolási kötelezettségükre.
260. Az eljárás alá vontak előadása szerint a végzés értelmezését nem segítette elő annak indokolása, amelyet kizárólag a vonatkozó jogszabályhelyek ismertetése tett ki.
261. A fent megjelölt tájékoztatás kérésükben már jelezték, hogy a végzések indokolásában szereplő alkalmazott jogszabályhelyek megjelölése önmagában nem alkalmas arra, hogy a laikus eljárás alá vont vállalkozás számára érthetően megmagyarázza, hogy pontosan mi a teendője a versenyfelügyeleti eljárásban.
262. Az eljárás alá vontak képviselője 2017. március 13. napján kereste telefonon az egyik vizsgálatot. A telefont felvevő kolléganő nem mutatkozott be, és arról tájékoztatta, hogy a vizsgáló a héten szabadságon van, ő nem tud segíteni a végzés értelmezésében, ugyanis a GVH-nál nem szokás beleszólni mások ügyeibe.
263. Az eljárás alá vontak továbbá a fentiek összegzésekképp ismertették, hogy a GVH közel két hónapon keresztül nem válaszolt a tájékoztatás kérésre, majd válasz helyett indokolatlanul rövid határidővel felhívta az eljárás alá vontakat jogi állásfoglalás kifejtésére, de nem jelölte meg, hogy pontosan mivel kapcsolatban, mindezt úgy, hogy a határidő letelte alatt a vizsgáló szabadságon van, és kolléga a GVH gyakorlata alapján nem adhat felvilágosítást más kollégához tartozó ügyben.
264. Az eljárás alá vontak álláspontja szerint a GVH 2017. március 10. napján kelt végzései nem értelmezhetőek. A versenyfelügyeleti eljárásban tudomásuk szerint nem készült vizsgálati jelentés, nincs tudomásuk a GVH-nak az ügyre vonatkozó előzetes álláspontjáról, a megállapított tényállásról, az azt alátámasztó bizonyítékokról, a tényállás értékeléséről, így nem érthető, hogy mivel kapcsolatban kéne jogi álláspontot kifejtetniük. A végzésben szereplő kontextusban szintén nem tudják értelmezni az Fttv. 14. §-ára való hivatkozást sem. A végzésben nem került megjelölésre, hogy mely tényállítás valóságát kell igazolni.

265. Az eljárás alá vontak álláspontja szerint a GVH fent részletezett magatartása, és az eddigi magatartása a Ket. valamennyi alapelvi rendelkezésébe ütközik, súlyosan sérti különösen a Ket. 1. § (1) és (2) bekezdését, a 2. § (1) és (2) bekezdését, a 4. § (1) bekezdését, az 5. § (1) bekezdését és 7. §-át.
266. Az eljárás alá vontak álláspontjuk szerint a GVH magatartása miatt súlyosan és helyrehozhatatlanul sérültek az eljárás alá vont vállalkozások eljárási jogai.
267. Az eljárás alá vontak a vizsgálati kifogás határidejének számításánál kezdő napnak a GVH 2017. március 10. napján kelt végzésének kézhezvételének napját, 2017. március 13-át tekintik.
268. Ezen túlmenően az eljárás alá vontak a Tpv. 55. § (1) bekezdése alapján indítványozták az iratbetekintést az eljárás során keletkezett valamennyi iratba.
269. A vizsgálók a VJ/23-275/2016., VJ/23-276/2016. és VJ/23-277/2016. szám alatti, 2017. május 4-én kelt tájékoztatásaikban ismertették az eljárás alá vontakkal, hogy a GVH VJ/23/2016. számú, az eljárás alá vontakkal szemben folyamatban lévő versenyfelügyeleti eljárása a tények, és ezen keresztül a feltételezett jogsértés elkövetésével kapcsolatos kérdések tisztázására irányul, így az eljárás alá vont részéről is ezen körben szükséges nyilatkozattétel, adatszolgáltatás.
270. A bizonyítási teherre vonatkozó, az Fttv. 14. §-ával kapcsolatos kérdések tekintetében a vizsgálók jelezték, hogy a tényállítások értékelése során irányadó, azaz amennyiben magatartása során állítást tett és annak megfeleltetése vizsgált.
271. Jelen esetben az eljárás alá vontak részéről nyilatkozattételt, az azt alátámasztó iratok csatolását várja a GVH, mint arra a korábbi adatkérő végzésekben²²⁵ az eljárás alá vontak figyelmét felhívta.
272. A bizonyítás tekintetében fennálló határideje kapcsán a vizsgálók jelezték továbbá, hogy a fenti végzések tartalmazták a mindenkor, teljesítésre előírt határidő pontos megjelölését is.
273. Felhívták továbbá az eljárás alá vontak figyelmét továbbá, hogy a legutóbbi adatkérő végzésekben előírt kötelezettségüknek nem tettek eleget, nyilatkozatuk a tájékoztatás kiadásáig még nem érkezett meg a GVH-hoz, így adatszolgáltatási kötelezettségük továbbra is fennáll.
274. Ezen túlmenően az eljárás alá vontak iratbetekintési kérelmeit a Versenytanács VJ/23-269/2016., VJ/23-270/2016., VJ/23-271/2016. számú végzéseivel elutasította, figyelemmel egyrészt arra, hogy az iratbetekintési kérelmek tekintetében nem volt olyan méltánylandó ok azonosítható, amely az előzetes álláspont megküldését megelőzően indokolná a kérelmező iratbetekintését, valamint az iratokról másolat, illetve feljegyzés készítését, hiszen a kérelmező maga sem jelölt meg ilyen okot kérelmében. Másrészt a Versenytanács megállapította, hogy álláspontja szerint a kérelmezők Tpv. 55. § (5) bekezdésében meghatározott időpontot megelőző iratbetekintése veszélyeztetné az eljárás eredményességét.
275. Továbbá a vizsgálók a vizsgálati jelentésben²²⁶ a vizsgálati kifogással kapcsolatban fontosnak tartották megjegyezni, hogy az eljárás alá vontak meghatalmazott képviselő útján kérték személyes meghallgatásukat (VJ/23-32/2016. számú irat), amely meghallgatásra 2016. szeptember 1-jén került sor, amely során a vizsgálók a

²²⁵ A tájékoztatás ismertette az egyes eljárás alá vontak esetében releváns végzéseket.

²²⁶ VJ/23-306/2016., VJ/23-307/2016.

versenyfelügyeleti eljárásról, annak tartalmáról, állásáról tájékoztatást adtak és az eljárás alá vontaknak lehetőségük volt tájékoztatást kérni az ügyről, kérdéseiket feltehették.

276. A vizsgálók megjegyezték továbbá, hogy az eljárás alá vontak részéről megkeresés csak egyikük felé irányult, az ügy másik vizsgálóját az eljárás alá vontak nem keresték, annak ellenére, hogy elérhetőségeiről tudomással bírtak.
277. A vizsgálók megjegyezték továbbá azt is, hogy válaszlevélben reagáltak az eljárás alá vontak megkeresésére, bár megjegyezték, hogy kioktatási kötelezettségük nincs, a megküldött végzések minden esetben pontos tájékoztatást tartalmaztak a bizonyítási kérdésekről.
278. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vontak tételes tájékoztatást kértek az eljárásról, a tájékoztató levél megküldését a vizsgálók a vizsgálat kiterjesztését követően látták célszerűnek.
279. A vizsgálók hivatkoztak a fenti tájékoztató levelek kiküldésére és ismertették azon álláspontjukat, hogy előbbieik alapján a vizsgálati kifogás nem megalapozott, így figyelmen kívül hagyható.

VIII.

Az eljárás alá vontak észrevételei és kérelmei a versenytanácsi szakban

280. Az eljáró versenytanács a Tptv. 73. §-ának (3) bekezdése alapján észrevételezésre megküldte²²⁷ az eljárás alá vontaknak a vizsgálati jelentést. A megkeresésre megküldött válaszában az eljárás alá vontak képviselője ismertette²²⁸, hogy a vizsgálati jelentés észrevételezésre adott határidőt - különösen az iratokba való betekintés szükségességére tekintettel - nem tartotta elégségesnek, ezért érdemi észrevételeit a Versenytanács előzetes álláspontjával kapcsolatban fogja megtenni. Erre tekintettel jelezte, hogy már itt kéri a Versenytanácsot, hogy a Tptv. 73. § -ának (1) bekezdése alapján az előzetes álláspont észrevételezésére 30 napos határidőt biztosítson, továbbá ismertette iratbetekintési kérelmét.
281. Az eljáró versenytanács az iratbetekintési kérelmet elutasította VJ/23-319/2016. számú végzésével a valamennyi, a megállapított tényállást alátámasztó korlátozottan megismerhető iratba való betekintésre vonatkozó kérelmet, figyelemmel a kérelem általános jellegére, illetve arra, hogy az eljárásnak az előzetes álláspont kibocsátása előtti szakában érkezett be a kérelem. Utalt ugyanakkor az eljáró versenytanács arra, hogy a betekinthető iratok vonatkozásában külön kérelem nélkül, online korlátozás nélkül gyakorolható az iratbetekintés, és a betekintéshez szükséges tájékoztatás elektronikus úton az eljárás alá vontak képviselője számára megküldésre került. Az iratoknak a VJ/23-323/2016. számú végzéssel történő visszaadását követően a Versenytanács tájékoztatta a képviselőt a VJ/23-324/2016. számon iktatott e-mail révén, hogy az utóbbiak szerinti iratbetekintési lehetőség az ismételt vizsgálati szakba kerüléssel átmenetileg lezárult.
282. Az eljárás alá vontak a velük a VJ/23-432/2016. számú irattal, hivatali kapun keresztül közölt előzetes álláspontra nem tettek észrevételt és tárgyalás tartását sem kérték (és ettől függetlenül sem jelentek meg a tárgyalási időpontokban). Az előzetes álláspont, illetve a

²²⁷ VJ/23-311/2016. A 2018. január 16-án kiadott, és 2018. január 25-én átvett iratban az eljáró versenytanács 2018. február 16-ig biztosított határidőt a vizsgálati jelentés véleményezésére. Az eljárás alá vontak képviselője ennek 30 napos meghosszabbítását kérte 2018. február 12-i keltű, VJ/23-314/2016. szám alatti beadványában. Az eljáró versenytanács VJ/23-315/2016. szám alatti értesítésében a határidőt 2018. február 23-ára módosította.

²²⁸ VJ/23-316/2016.

VJ/23-433/2016. szám alatti értesítő tekintetében a meghíúsulási igazolás, és így a kézbesítési vélelem 2018. november 12-i beállta figyelembe vételével 2018. december 12-én járt le az eljárás alá vontaknak a VJ/23-433/2016. számú értesítés szerinti 30 napos észrevételezési/nyilatkozattételi határideje, ami a Tptv. 73. § (1) bekezdése szerinti törvényi maximum és az eljárás alá vontak képviselője kérése szerinti volt. A meghíúsulási igazolás kiállításának napján, 2018. november 13-án az eljárás alá vontak képviselője ugyan letöltötte az értesítést és az előzetes álláspontot, de észrevételezési/nyilatkozattételi határideje erre tekintettel is lejárt volna 2018. december 13-án. Ezen túlmenően az eljáró versenytanács 2018. november 29-re, majd (a véleményezésre nyitva álló határidőre figyelemmel) 2018. december 14-re is tűzött ki tárgyalást.²²⁹

IX.

Jogi háttér

IX.1. Az Fttv. releváns rendelkezései

283. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy e törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. A (2) bekezdés szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
284. Az Fttv. 2. § a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, illetve c) pontja szerint 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. Ugyanezen szakasz d) pontja szerint kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.
285. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.
286. Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,
- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és
 - b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan

²²⁹ A VJ/23-433/2016., illetve VJ/23-444/2016. szám alatti értesítőkkal. Az első értesítővel kapcsolatos kézhez vétel körülményei a fentiek szerinti, a másodikat az eljáró versenytanács 2018. november 30-án adta ki és az eljárás alá vont 2018. december 3-án töltötte le, azaz vette kézhez.

ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

287. Az Fttv. 3. § (3) bekezdése szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megfélemlítő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
288. Az Fttv. 3. § (4) bekezdése szerint a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.
289. Az Fttv. melléklete 10. pontja szerinti, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók törvényes jogainak olyanként való bemutatása, mintha azok a vállalkozás ajánlatának sajátosságai lennének.
290. Az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerint a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelemmel 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.
291. Az Fttv. 8. § (1) bekezdése szerint agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely - figyelembe véve valamennyi tényező körülményét - pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással - akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén - az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
292. A 8. § (2) bekezdése szerint annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:
- a) a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,
 - b) a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérlő volta,
 - c) súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására,
 - d) a fogyasztó szerződéses jogainak - ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is - gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,
 - e) jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.
293. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
294. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
295. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerint 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.

296. Az Fttv. 11. § (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha
- a) a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg,
 - b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,
 - c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy
 - d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.
297. Az Fttv. 13. § szerint az eljárás a jogsértő kereskedelmi gyakorlat megvalósulását követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.
298. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja szerint a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az e törvényben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
299. Az Fttv. 52. § (1) bekezdése szerint ez a törvény - a (2) bekezdésben meghatározott kivételekkel - a kihirdetését követő napon²³⁰ lép hatályba. A (2) bekezdés szerint az 1-31. §, a 33-47. §, a 48. § (1)-(7) és (10) bekezdése, a 49. § (1)-(10), (12) és (14) bekezdése, az 50. §, valamint az 54. § 2008. szeptember 1-jén lép hatályba.

IX.2. A Tpv. releváns rendelkezései

300. A Tpv. – jelen versenyfelügyeleti eljárás indulásakor hatályos – 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában – a Ket. rendelkezéseit kell alkalmazni az ott meghatározott kivételekkel. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha az ügyfajta vonatkozó törvény eltérő szabályokat nem állapít meg.
301. A Tpv. 75. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek hatékony védelme ilyen módon is biztosítható, az eljáró versenytanács határozatában kötelezővé teheti a vállalat teljesítését anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná. Ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott, a magatartás ismételt tanúsításának elkerülését biztosító átlátható és ellenőrizhető magatartási szabályok betartására vállalható kötelezettség.
302. A Tpv. 76. § (1) bekezdésének c) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában a 75. § alapján a vállalkozást a kötelezettségvállalás teljesítésére kötelezi.
303. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács

²³⁰ 2008. június 29.

- e) megállapíthatja a jogsértés tényét,
- k) bírságot szabhat ki.

304. 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 rögzíti, hogy 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. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevételt a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni. Ha a vállalkozás működési ideje az adott évben egy évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. Beszámolóval nem rendelkező, újonnan alapított vállalkozás esetében az eljárás megindításának évére vonatkozó üzleti tervet, ennek hiányában a vállalkozás által a vizsgáló, illetve az eljáró versenytanács felhívására közölt, a számvitelről szóló törvénynek a közbenső mérleg készítésére vonatkozó szabályai szerint az eljárás megindításának napjával mint fordulónappal kiszámított nettó árbevételt kell figyelembe venni. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését. A (3) bekezdés 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.
305. A Tpv. 78. § (5) bekezdése szerint ha a bírságot a vállalkozáscsoport jogsértést megvalósító tagja önként nem fizeti meg, és a végrehajtás sem vezet eredményre, az eljáró versenytanács külön végzéssel a vállalkozáscsoportnak a határozatban nevesített tagjait egyetemlegesen kötelezi a bírság, illetve annak be nem hajtott része megfizetésére.
306. A Tpv. 81. § szerint az ügyfél a vizsgálati eljárás szabálytalanságát a szabálytalannak tartott intézkedéstől számított nyolc napon belül kifogásolhatja. A kifogás figyelmen kívül hagyását a vizsgáló a jelentésben, az eljáró versenytanács az eljárást befejező döntésében köteles megindokolni.
307. A Tpv. 46. §-a alapján a GVH illetékessége az ország egész területére kiterjed.

IX.3. A Ket. releváns rendelkezései

308. A Ket. 1. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási hatóság az eljárása során köteles megtartani és másokkal is megtartatni a jogszabályok rendelkezéseit. Hatáskörét a jogszabályokban előírt célok megvalósítása érdekében, mérlegelési és méltányossági jogkörét a jogalkotó által meghatározott szempontok figyelembevételével és az adott ügy egyedi sajátosságaira tekintettel gyakorolja. A (2) bekezdés szerint a közigazgatási hatóság a hatáskörének gyakorlásával nem élhet vissza, hatásköre gyakorlása során a szakszerűség, az egyszerűség és az ügyféllel való együttműködés követelményeinek megfelelően köteles eljárni. A hatóság ügyintézője jóhiszeműen, továbbá a jogszabály keretei között az ügyfél jogát és jogos - ideértve gazdasági - érdekét szem előtt tartva jár el.
309. A Ket. 2. § (1) bekezdés szerint az ügyfeleket a hatósági eljárásban megilleti a törvény előtti egyenlőség, ügyeiket indokolatlan megkülönböztetés és részrehajlás nélkül kell

elintézni. A (2) bekezdés szerint a közigazgatási hatósági eljárásban tilos minden olyan különbségtétel, kizárás vagy korlátozás, amelynek célja vagy következménye a törvény előtti egyenlő bánásmód megsértése, az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője e törvényben biztosított jogának csorbitása. Az eljárás során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. A (3) bekezdés szerint a közigazgatási hatóság az eljárás során az érintett ügyre vonatkozó tényeket veszi figyelembe, minden bizonyítékot súlyának megfelelően értékeli, döntését valósághű tényállásra alapozza.

310. A Ket. 4. § (1) bekezdés szerint az ügyfeleket megilleti a tisztességes ügyintézéshez, a jogszabályokban meghatározott határidőben hozott döntéshez való jog és az eljárás során az anyanyelv használatának joga.
311. A Ket. 5. § (1) bekezdés szerint a közigazgatási hatóság az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője számára biztosítja, hogy jogaikról és kötelezettségeikről tudomást szerezzenek, és előmozdítja az ügyféli jogok gyakorlását.
312. A Ket. 7. § szerint a közigazgatási hatóság a költségtakarékosság és a hatékonyság érdekében úgy szervezi meg a tevékenységét, hogy az az ügyfélnek és a hatóságnak a legkevesebb költséget okozza, és az eljárás a lehető leggyorsabban lezárható legyen.
313. A Ket. 13. § (2) bekezdés e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpv. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.
314. A Ket. 50. §-ának (1) bekezdése értelmében a hatóság köteles a döntéshozatalhoz szükséges tényállást tisztázni, s ha ehhez nem elegendők a rendelkezésre álló adatok, hivatalból vagy kérelemre bizonyítási eljárást folytat le. A Ket. 50. §-ának (6) bekezdése szerint a hatóság a bizonyítékokat egyenként és összességükben értékeli, és az ezen alapuló meggyőződése szerint állapítja meg a tényállást. A bizonyítékok értékelésének főbb szabályai a következők a Ket. 50. §-a alapján: a hatóság szabadon választja meg az alkalmazandó bizonyítási eszközt [50. § (5) bekezdés], a hatóság által hivatalosan ismert és a köztudomású tényeket nem kell bizonyítani [50. § (3) bekezdés], a hatóság olyan bizonyítékokat használ fel, amelyek alkalmasak a tényállás tisztázásának megkönnyítésére [50. § (4) bekezdés], bizonyíték különösen például az ügyfél nyilatkozata, az irat, a tanúvallomás [50. § (4) bekezdés]. A Ket. 2. §-ának (3) bekezdése szerint a közigazgatási hatóság az eljárás során az érintett ügyre vonatkozó tényeket veszi figyelembe, minden bizonyítékot súlyának megfelelően értékeli, döntését valósághű tényállásra alapozza.

X.

Jogi értékelés

315. Az eljáró versenytanács a rendelkezésre álló bizonyítékokat, főként irati és tanúvallomási bizonyítékokat a Ket. 50. §-ának (6) bekezdése alapján egyenként és összességükben értékelte, mely értékelés során az alábbi körülményekre volt figyelemmel.

X.1. A kifogásolt kereskedelmi gyakorlatok

316. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett kereskedelmi gyakorlatok esetében azt értékeli az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vont vállalkozások
- a fogyasztót rábeszélést-e kiszolgáltatottságát kihasználva gyógyászati segédeszközök (protézis, gyógycipő) megrendelésére/felíratására akkor is, ha azt a fogyasztó nem igényelte volna,

- törekedtek-e a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelő gyakorlat kialakítására annak érdekében, hogy a termékek a rendeltetési célra, a fogyasztó szükségleteinek kielégítésére alkalmasak legyenek, illetve kiépítettek-e olyan ellenőrzési rendszert, amely az előbbi problémák jelzésére irányuló fogyasztói panaszok alapján képes felderíteni a nem kívánt magatartásokat,
- és a fentiek révén a vizsgált kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt-e arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal alkalmas voltak-e arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg, valamint
- a fogyasztót tájékoztatták-e arról, hogy a gyógyászati segédeszköz ingyenessége az ajánlat sajátosságára, így például az ajánlatot tevő vállalkozás tevékenységének új voltára, vagy a vállalkozás általi üzleti döntésre vezethető vissza.

X.2. Az Fttv. hatálya

317. Az eljáró versenytanács az Fttv. 2. § d) pontja szerinti kereskedelmi gyakorlatoknak minősítette
- az eljárás alá vontak gyógyászati segédeszköz értékesítéssel, az ezen termékekhez kapcsolódó szolgáltatással összefüggő, vizsgált magatartásait,
 - az ezek során alkalmazott szóbeli kommunikációját, illetve az ehhez kapcsolódóan, tevékenysége gyakorlása során használt egyéb írásbeli kommunikációs eszközöket, dokumentumokat (mint használati útmutató, javítási munkalap, katalógus), a vállalkozás tevékenységéről tájékoztatást adó, azt népszerűsítő további eszközöket (mint weboldal, Facebook profil, gépjármű matrica),
 - figyelemmel arra is, hogy előbbieket az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álltak.
318. Annak figyelembe vételével, hogy természetes személy fogyasztóknak szóló üzenetek képezik a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát, és a gyógyászati segédeszközöket természetes személyek vásárolják meg, veszik igénybe saját felhasználásra, a vizsgált kereskedelmi gyakorlatok az Fttv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztónak felé irányulóként értékelendők.
319. Az eljárás alá vontak által előadottak és az ehhez kapcsolódóan csatolt „Jogi vélemény”-ben foglaltakkal összefüggésben, melyek szerint az érintett termékek nem tekinthetők forgalomképesnek, az eljáró versenytanács megállapításai az alábbiak.
320. Az eljáró versenytanács utal arra²³¹, hogy a forgalomképeség a dolgok (és más javak) azon tulajdonságát jelenti, hogy azokon vagyoni jellegű jogosultságok létesülhetnek, és ezek a jogosultságok átruházhatók. Forgalomképtelennek – szigorú értelemben – azok a javak minősülnek, amelyeken vagyoni jogosultságokat egyáltalán nem lehet létesíteni. Az egyes dolgok és javak tehát akkor forgalomképesek, ha azokon magánjogi jogalanyoknak tulajdonjoga vagy tulajdonjogból származtatott más dologi joga (idegen dologbeli joga) állhat fenn, ideértve a tulajdon átruházhatóságát vagy idegen dologbeli jogok (korlátozott dologi jogok) alapítását is, a forgalomképtelen javak magánjogi értelemben nem tulajdoni tárgyak, azok nem ruházhatók át. Továbbá az Európai Unió Bírósága a C-435/11. számú CHS ügyben 2013. szeptember 19-én hozott ítéletében külön kiemelte, hogy a termék fogalma a szolgáltatásokat is magában foglalja. A C-59/12. számú BKK Mobil Oil ügyben 2013. október 3-án hozott ítéletben az is kiemelésre került, hogy a termék

²³¹ Menyhárd Attila, Dologi Jog (ELTE Eötvös Kiadó, 2014.), 35-36. oldal (https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_527_dologi_jog/2011_0001_527_dologi_jog.pdf). Az eljárás alá vont által csatolt vélemény szintén hivatkozott a szerzőtől, bár az idézet pontos forrása ismeretlen.

fogalma vonatkozásában a meghatározás semmilyen üzletágot sem zár ki. Mindezek alapján az áru fogalma az uniós gyakorlatban tágan került meghatározásra.²³²

321. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az érintett termékek az Fttv. 2. § c) pontja szerinti árunak tekinthetők, figyelemmel arra, hogy

- az Fttv. szerinti hatály megállapíthatóságához nem szükséges, hogy ágazati jogszabály megfogalmazása szerinti kereskedelmi tevékenységet folytasson az eljárás alá vont, és ezen tevékenység keretében értékesített áru/nyújtott szolgáltatás legyen a vizsgálat során érintett,
- a jogalkotó az ágazati jogszabályi rendelkezésekben kifejezetten szabályozza maga is gyógyászati segédeszköz forgalmazását, az azzal kapcsolatos körülményeket, így
 - a) a Gyftv. 11. § (2) bekezdése is, mely szerint gyógyászati segédeszközt forgalmazni, javítani és kölcsönözni - a (3)-(4) bekezdés szerinti kivételekkel - az egészségügyi államigazgatási szerv engedélyével, kizárólag jogszabályban foglalt feltételek szerint lehet,
 - b) ezen túlmenően az eljárás alá vontak garanciális szolgáltatásokat nyújtanak – amely körülmény önmagában is adásvételi szerződést feltételez a vállalkozás és a fogyasztó között –, továbbá az általuk a fogyasztók részére a termékkel kapcsolatos átadott használati útmutató egyben jótállási jegynek is minősül, amivel magukra nézve elismerik az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet rendelkezéseit, amely mellékletének 6. pontja szerint a kötelező jótállás kiterjed a legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékekre 10.000 Ft eladási ár felett,
- az eljárás alá vont érvelése szerint a termék „beépül” az emberi szervezetbe, ezáltal annak részévé válik és forgalomképtelen lesz, ugyanakkor bár az emberi testbe történő beépülésre még nem is kerülhetne sor a vizsgált esetekben, de erre az érintett termékek esetében nem is várható, hogy sor kerül, lévén egyrészt gyógycipőkről és (implantátumok nélküli) végtag-protézisekről van szó. Ezt alátámasztja, hogy a rendelkezésre álló bizonyítékok szerint is²³³ a használt termékek alkatrészeit újból felhasználják az eljárás alá vont vállalkozások, és
- az, hogy a termék egyedi megrendelésre, méretre készült, általános jelleggel nem zárja ki azt, hogy az érintett termékek értékesíthetők legyenek (mint ahogy úgy személyes használatra, mint például lakberendezési célra szolgáló termékek is megvásárolhatóak egyedi megrendelésre). Az pedig, hogy a termék fogyasztó általi továbbértékesítése lehetséges-e jelen esetben nem releváns, mivel az eljárás alá vontaknak az azon fogyasztó felé tanúsított kereskedelmi gyakorlata vizsgált, akinek a rendelésére, egyedi igényeire a termék készült, akinek számára a terméket értékesítik, lévén megfizeti a forgalmazó által megállapított árat (még ha az eljárás alá vont által hivatkozott gyógyítás során használják is a terméket).

322. Ezen túlmenően pedig mindhárom vállalkozásnak mint gazdasági társaságnak cégnyilvántartás szerinti tevékenységi köre orvosi termék gyártása, lábbeligyártás és gyógyászati termék kiskereskedelme, így gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el a gyógyászati segédeszközök értékesítésével összefüggő kereskedelmi gyakorlata során. Ezt támasztja alá a NEAK azon álláspontja²³⁴ is, mely szerint a

²³² Zavodnyik József: Nagykomentár a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényhez.

²³³ Lásd az V. fejezetben foglaltakat.

²³⁴ VJ/23-278/2016.

rendszer működéséből adódóan a szerződéssel rendelkező szolgáltatók között piaci versenyhelyzet van, illetőleg annak kellene lennie.

323. Előbbiek alapján az eljáró versenytanács a határozat IV-V. fejezetében ismertetett, a gyógyászati segédeszközökkel kapcsolatos kereskedelmi ügyletekkel összefüggésben (azok lebonyolítását megelőzően és annak során) tanúsított eljárás alá vonti kereskedelmi gyakorlatokat természetes személy fogyasztókkal szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatoknak tekintette, így módon az Fttv. 1. § (1) bekezdésére figyelemmel az Fttv. rendelkezései alapján bírálta el azokat.
324. Továbbá az eljáró versenytanács megállapítja, hogy jelen esetben a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett időtartam kezdete az Fttv. 13. §-a szerinti 3 éves elévülési időt megelőző időpontra tehető, ugyanakkor az eljárás alá vontak magatartása folyamatosan megvalósultnak tekinthető ezen időtartam alatt. Erre figyelemmel a vizsgált kereskedelmi gyakorlatokat az eljáró versenytanács 2008. szeptember 1-jétől kezdődőként értékeli.

X.3. A GVH hatásköre, illetékessége

325. Az eljárás alá vontak a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett tevékenységüket valamennyi kereskedelmi gyakorlat esetében országos szinten, több mint 3 megyében végezték, és a kezdeti kapcsolatfelvétel utáni szolgáltatás nyújtásuk is kiterjedten valósult meg, figyelemmel az eljárás alá vontak tevékenységi területére vonatkozó nyilatkozatára és arra is, hogy a szolgáltató telephelye szerint megkötendő szerződések több mint 3 megyében jöttek létre, és fogyasztói jelzések is több mint 3 megye fogyasztóitól állnak rendelkezésre a IV-V. fejezetekben rögzítettek figyelemmel. Tekintettel előbbiekre megállapítható a GVH hatásköre a kezdeti kapcsolatfelvétel tekintetében az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének c) pontja, illetve a későbbiekkel összefüggésben az Fttv. 11. § (1) bekezdése a) pontja alapján.
326. A GVH illetékességét a Tptv. 46. §-a állapítja meg.

X.4. Az eljárás alá vontak felelőssége

327. Figyelembe véve az Fttv. 9. § (1) bekezdésének rendelkezéseit és azon tényeket, hogy jelen esetben valamennyi vállalkozás részesedett a termékek értékesítéséből származó bevételből, rögzíthető, hogy az eljárás alá vont vállalkozásoknak a vizsgált magatartások megvalósítása közvetlen érdekében állt.
328. Az eljárás alá vontak közvetlen érdekeltségét támasztja alá továbbá az is, hogy egy vállalkozáscsoportba tartozóként valósították meg a vizsgált kereskedelmi gyakorlatokat, figyelemmel a következőkre.
329. A Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 6/2017. közleménye az összefonódások vizsgálatára irányuló eljárással kapcsolatos egyes jogalkalmazási kérdésekről (a továbbiakban: 6/2017. Közlemény) 72. pontja megállapítja, hogy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) arra nézve nem tartalmaz rendelkezést, ha ugyanazok az egymással kölcsönösen közeli hozzátartozói viszonyban álló természetes személyek két vagy több vállalkozásban rendelkeznek közös irányításukat megalapozó szavazati joggal. Ennek két esete lehetséges.
330. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban eljárás alá vont társaságok vonatkozásában az az eset irányadó,²³⁵ amikor az egymással kölcsönösen közeli hozzátartozói²³⁶ viszonyban

²³⁵ 6/2007. Közlemény 74. pont.

álló közeli hozzátartozók közül nem mindegyik rendelkezik szavazati joggal mindegyik vállalkozásban, mire tekintettel a nem függetlenségnek a Tpvt. 15. § (1) bekezdése szerinti feltétele – „amelyeket ugyanazok a vállalkozások irányítanak” – nem áll fenn. Az életszerű feltételezés azonban az ilyen helyzetre nézve is az, hogy – figyelemmel a Ptk. által relevánsnak tekintett közeli hozzátartozói viszonyra – a közeli hozzátartozók az ilyen vállalkozások piaci magatartását meghatározó döntéseket egymással összehangoltan hozzák (és hozhatják is) meg. Másként: ezek a vállalkozások egymástól nem független vállalkozásként végezhetik piaci tevékenységüket.²³⁷

331. Az előző pontokban kifejtettekre tekintettel a GVH gyakorlata azon alapul, hogy a Tpvt. alkalmazásában főszabályként²³⁸ (amennyiben eltérő bizonyíték nem áll rendelkezésre) a közeli hozzátartozó természetes személyeket (mint a Tpvt. 1. § szerinti vállalkozásokat) egymástól nem független vállalkozásokként kell kezelni. Ebből következőleg egymástól nem függetlennek minősülnek azok a vállalkozások, amelyekben az egymással kölcsönösen közeli hozzátartozói viszonyban álló természetes személyek külön-külön vagy bármilyen kombinációban együttesen irányítást biztosító szavazati joggal rendelkeznek.²³⁹
332. Az eljárás alá vont vállalkozásokkal kapcsolatban megállapítható, hogy a Rai család tagjainak érdekeltségi körébe tartoznak, akik egymással kölcsönösen közeli hozzátartozói viszonyban álló természetes személyek. Továbbá a tulajdonosi és irányítási viszonyaikra tekintettel, - lásd a tagok és a képviselőre jogosult személyek változásait szemléltető táblázatokat -, egymástól nem függetlennek minősülő vállalkozások, azaz egy vállalkozáscsoportba tartoznak.
333. Az eljáró versenytanács hivatkozik továbbá az az Európai Bíróság C-110/13. számú ügyben 2014. február 27-én, a HaTeFo GmbH és a Finanzamt Haldensleben közötti eljárásban a Bundesfinanzhof (Németország) által benyújtott előzetes döntéshozatal iránti kérelem tárgyában hozott ítéletére²⁴⁰, amely szerint: „A mikro-, kis- és középvállalkozások meghatározásával kapcsolatban 2003. május 6-án kibocsátott 2003/361/EK bizottsági ajánlás melléklete 3. cikke (3) bekezdésének negyedik albekezdését²⁴¹ úgy kell értelmezni, hogy a vállalkozásokat az e cikk értelmében vett kapcsolt vállalkozásoknak lehet tekinteni akkor, ha a közöttük létrejött gazdasági és jogi kapcsolatok elemzéséből az következik, hogy a természetes személyek összehangoltan eljáró csoportján keresztül gazdasági egységnek minősülnek, jóllehet formálisan nem áll fenn közöttük az e melléklet 3. cikke (3) bekezdésének első albekezdésében²⁴² meghatározott kapcsolat.

²³⁶ A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1 § (1) bekezdése szerint a törvény alkalmazásában közeli hozzátartozó a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér.

²³⁷ VJ/99-20/2016. 23. pont.

²³⁸ 6/2017. Közlemény 75. pont.

²³⁹ VJ/99-20/2016. 24. pont.

²⁴⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A62013CJ0110> (letöltés 2018. június 22.)

²⁴¹ 2003/361/EK bizottsági ajánlás melléklete 3. cikke (3) bekezdésének negyedik albekezdése szerint:

„Azok a vállalkozások, amelyek egy természetes személy – vagy közösen fellépő természetes személyek egy csoportja – révén ilyen jellegű kapcsolatban állnak, ugyancsak kapcsolódó vállalkozásnak tekintendők, amennyiben tevékenységüket vagy tevékenységük egy részét az érintett piacon vagy egymáshoz közeli piacokon folytatják.”

²⁴² 2003/361/EK bizottsági ajánlás melléklete 3. cikke (3) bekezdésének első albekezdése szerint:

„Kapcsolódó vállalkozások” azok a vállalkozások, amelyek között a kapcsolat az alábbiak egyike:

- a) a vállalkozás egy másik vállalkozásban a tulajdonosok vagy a tagok szavazatainak többségével rendelkezik;
- b) a vállalkozásnak joga van egy másik vállalkozás adminisztratív, vezetői vagy felügyelő testületében a tagok többségének kinevezésére vagy eltávolítására;

334. E melléklet 3. cikke (3) bekezdésének negyedik albekezdése értelmében azokat kell összehangoltan eljáró természetes személyeknek tekinteni, akik együttműködnek annak érdekében, hogy befolyásolják az érintett vállalkozások kereskedelmi döntéseit, ami kizárta teszi, hogy ezeket a vállalkozásokat egymástól gazdaságilag függetlennek lehessen tekinteni. E feltétel megvalósulása az ügy körülményeitől függ, és nem feltétlenül rendelhető alá az e személyek közötti szerződéses kapcsolatok fennállásának, vagy akár a mikro, kis és középvállalkozások ezen ajánlás szerinti meghatározásának megkerülésére irányuló szándékuk megállapításának.”
335. Fentiekre tekintettel az eljárás alá vontak felelőssége megállapítható az Fttv. 9. § alapján.
336. Mivel az eljárás alá vontak a ProValetudo nevet márkanévként is használták, és egymást váltva rendelkeztek NEAK szerződéssel, a szerződéses időszakok alatt pedig egyes feladatok teljesítése céljából a fent említettek szerint viszont együttműködésben álltak, ezért nem különíthető el egyértelműen, hogy a fogyasztók megkeresésével, ellátásával járó feladatok mely részét mikor, melyik vállalkozás látta el. Így az eljáró versenytanács a jogsértések megvalósítása során azt veszi irányadónak, hogy az egyes vállalkozások mely időszakok tekintetében rendelkeztek NEAK szerződéssel, mivel erre a NEAK nyilvántartása alapján egyértelmű, elszámolási kódokhoz köthető adatok állnak rendelkezésre.²⁴³ Az elszámolási dátumon alapuló adatok²⁴⁴ a szerződéses időtartamoktól eltérő időszakot fedhetnek le, az elszámolási folyamatok jellegére is tekintettel, így az eljáró versenytanács a szerződéses időszakot tekinti irányadónak ezen két alternatíva közül, mivel utóbbin belül folytathatta tevékenységét a vállalkozás, és a vizsgált időszakokon belül is ezek tekintetében tartott jogsértést megállapíthatónak. A szerződéses időtartam tekintetében pedig a NEAK 2018. március 6-i²⁴⁵ válasza szerinti adatokat, amelyeket az előzetes álláspont is hivatkozott, pontosította az eljáró versenytanács az időtartamok tekintetében a NEAK 2018. november 13-i válasza²⁴⁶ alapján, amennyiben az rövidebb időtartamot tartalmazott²⁴⁷, illetve a PVO esetében a vizsgált időtartam figyelembe vételével.²⁴⁸

X.5. Az értékelés keretei

337. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. §-ának (2)-(4) bekezdései értelmében egy kereskedelmi gyakorlat három esetben minősülhet tisztességtelennek:
- ha az adott kereskedelmi gyakorlat szerepel az Fttv. mellékletében (az ún. „feketelistán”), vagy

-
- c) a vállalkozásnak joga van – a másik vállalkozással kötött megállapodása alapján vagy az alapító okiratban vagy alapszabályban foglalt rendelkezések értelmében – meghatározó befolyást gyakorolni egy másik vállalkozásra;
- d) a vállalkozás, amely tulajdonos vagy tag egy másik vállalkozásban, egymaga ellenőrzi – a vállalkozás több tulajdonosával vagy tagjával történt megállapodás alapján – a vállalkozás tulajdonosainak vagy tagjainak szavazatait.”

²⁴³ A szerződéses időszak kapcsán az eljárás alá vontak is benyújtottak adatokat, ugyanakkor ezek a NEAK adataitól eltérőek, és összefoglaló jellegűnek tűnnek, így tekintettel arra, hogy a NEAK nyilvántartási célra rendszerezített, részletes adatbázisokkal rendelkezik, az eljáró versenytanács a NEAK adatokat veszi figyelembe.

²⁴⁴ VJ/23-8/2016.

²⁴⁵ VJ/23-322/2016.

²⁴⁶ VJ/23-442/2016.

²⁴⁷ A PRO-VALETUDO esetében a 2016. október 17-ig tartó időtartam vége 2016. július 19-re módosult, a Monus esetében pedig a 2015. április 8-ig tartó 2015. január 8-ra.

²⁴⁸ A VJ/23-17/2016. számú végzésre figyelemmel a vizsgált időtartam 2015. augusztus 7-ig tart, bár a szerződéses időtartam 2015. augusztus 9-ig terjedne.

- ha a kereskedelmi gyakorlat (aktív módon vagy mulasztás révén) megtévesztő vagy agresszív, teljesítve a 6-8. §-okban szabályozott feltételeket, vagy
 - ha teljesülnek az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében rögzített feltételek.
338. A szabályozás logikájából (generális-speciális viszony) adódóan mindig azon tényállási elemeket kell vizsgálni, amelyeknek a magatartás különösen megfeleltethető, az általánosabb tényállási elemeket nem, hiszen azokat a jogalkotó megvalósultnak tekinti.
339. Az Fttv. szerinti értékelés során egy kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapításához mindenekelőtt azt kell vizsgálni, hogy az adott magatartás szerepel-e az Fttv. mellékletében eleve tisztességtelennek minősülő tényállások között. Ha igen, akkor a kereskedelmi gyakorlat minden további vizsgálat nélkül tisztességtelennek minősül.
340. Továbbá az Fttv. rendszertani értelmezése alapján megállapítható, hogy minden megtévesztő kereskedelmi gyakorlat a szakmai gondosság követelményével ellentétesnek minősül, s ezért ahhoz, hogy egy kereskedelmi gyakorlat az Fttv. 3. § (1) bekezdésének tilalmába ütközzön oly módon, hogy megtévesztőnek minősüljön, elegendő az Fttv. mellékletében foglalt tényállás teljesülése, annak kapcsán nem vizsgálandó külön, hogy a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal járt-e el.²⁴⁹
341. Fentiek figyelembe vétele mellett az eljáró versenytanács elsőként az Fttv. melléklet 10. pontja, majd az Fttv. 8. (1) bekezdése tényállás megvalósítását értékeli, és végül az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerinti tényállását.

X.6. Indukció alkalmazása a kereskedelmi gyakorlat tartalmának megállapításakor

342. Az eljáró versenytanács utal arra, hogy a huzamosabb időn keresztül tanúsított kereskedelmi gyakorlat tartalmának megállapítása során kérdésként merülhet fel, hogy az Fttv. alapján eljáró hatóságnak milyen mélységig kell bizonyítást lefolytatnia. E vonatkozásban iránymutatást ad a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.231/2011/9. számú ítélete (Vj/154/2009.). Az adott ügyben a GVH által alkalmazott vizsgálati módszer, egyes televíziós műsorok szűrőpróbaszerű vizsgálata nem volt hibás, különösen tekintettel arra, hogy nem merült fel olyan körülmény sem, amely azt igazolta volna, hogy a szűrőpróbaszerűen, három vizsgálati napon sugárzott műsorok eredményeként tett megállapítások ne tükröznék a játékra vonatkozóan a kereskedelmi gyakorlatot. A GVH több műsorszám (játék) elemzésével általános jellegű megállapításokat tett, a vállalkozás pedig ténylegesen nem cáfolta azokat. A GVH ezt az indukciós megközelítést követte a Vj/18/2012. és Vj/105/2012. számú ügyekben is, de más, szintén tanúvallomásokra alapozott versenyfelügyeleti eljárásokban is (lásd például a Vj/41/2013., Vj/42/2014., Vj/53/2014., Vj/55/2014., Vj/26/2015. és a Vj/85/2015. számú ügyeket).
343. Az eljáró versenytanács utal arra, hogy alapvetően jelen ügyben sem külön-külön az egyes, tanúként idézett fogyasztók, illetve betegnyilatkozatot tevők, panasszal élők, stb. által a szóban elhangzottakról előadottakat vette figyelembe, hanem az azok összességének áttekintése alapján rendelkezésre álló, általános következtetés levonására alkalmas adatokat, információkat, még ha egyes fogyasztók előadásai alkalmasak lehetnek is egyes szempontok árnyalására. Az eljáró versenytanács a tanúnyilatkozatokként nem minősülő további fogyasztói nyilatkozatok kapcsán utal arra is, hogy azokat okirati bizonyítékként veszi figyelembe. Ezen tekintetben az eljáró versenytanács külön is utal a Ket. fent hivatkozott 50. § (6) bekezdésében foglaltakra,

²⁴⁹ Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, Grt.-vel és a Tpv. III. fejezetével, a Gyftv.-vel és az Éltv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (2016) I.3.10. pontja.

ami szerint a hatóság a bizonyítékokat egyenként és összességükben értékeli, és az ezen alapuló meggyőződése szerint állapítja meg a tényállást.

X.7. A vizsgált kereskedelmi gyakorlatok címzettjei, az érintett fogyasztói kör

344. Jelen esetben a vizsgált és értékelni kívánt kereskedelmi gyakorlatok azon fogyasztók felé irányultak a tanúvallomások, illetve az egyéb fogyasztói nyilatkozatok alapján, akiknek hiányzik alsóvégtagjuk és ennek következtében protézis használatára kényszerülnek, továbbá azon fogyasztókra, akiknek a mozgása – jellemzően idős koruk miatt – nehézkes és emiatt gyógycipőre, vagy egyéb tartásjavító eszközre, törzsfűzőre van szükségük.
345. A rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy a megkeresett, korábbi tapasztalattal rendelkező fogyasztók többsége (3 darab tanúvallomás,²⁵⁰ 6 darab irati bizonyíték²⁵¹) olyan gyógyászati segédeszközt használt, melynek kihordási ideje már lejárt, azaz ismét nyitott volt számukra a lehetőség, hogy új terméket rendeljenek.
346. Az érintett fogyasztói kör jellegének meghatározásával összefüggésben az eljáró versenytanács figyelembe veszi az Európai Bizottságnak (a továbbiakban: Bizottság) az Fttv. által implementált tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelvnek (a továbbiakban: UCP irányelv) végrehajtásához/alkalmazásához készült iránymutatásában (a továbbiakban: UCP iránymutatás) foglaltakat is. A UCP iránymutatás a 2.6. pontja a kiszolgáltatók fogyasztókkal kapcsolatosan a következőket ismerteti. A UCP irányelv azon az elgondoláson alapszik, hogy miközben helyénvaló védeni minden fogyasztói típust a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatokkal szemben, az 5 cikk (3) bekezdésében felsorolt csoportok valamelyikéhez tartozó fogyasztók számára nagyobb fokú védelmet kell biztosítani, mint az 5. cikk (2) bekezdésében hivatkozott „átlagfogyasztó” számára. Az 5. cikk (2) és (3) bekezdése az Fttv. 4. § (1) és (2) bekezdésének feleltethetőek meg. A UCP iránymutatás továbbá kitér arra, hogy a (19) preambulumbekkezdés²⁵² tovább tisztázza az 5. cikk (3) bekezdésének értelmezését: míg az 5. cikk (3) bekezdése látszólag kizárólag „szellemi vagy fizikai fogyatékoságuk, koruk vagy hiszékenyséjük” miatt minősíti kiszolgáltatóknak a fogyasztókat, a (19) preambulumbekkezdés nem teljes körűen felsorolja azokat a jellemzőket, amelyek a fogyasztót „különösen kiszolgáltatóvá teszik”. Ennek kapcsán példaként hivatkozik a GVH VJ/5/2011. számú ügyben hozott határozatára, melyben a GVH álláspontja az volt, hogy azok a fogyasztók, akiket a hitelintézetek gyenge fizetőképességük miatt kirekesztettek, különösen kiszolgáltatók bizonyos ajánlatokkal szemben.
347. A UCP iránymutatás utal továbbá a „Tanulmány a fogyasztók kiszolgáltatóságáról az Európai Unió fő piacain” című kiadványra²⁵³, amely miután a tanulmány számba veszi a fogyasztók kiszolgáltatósága fogalmának különféle meglévő meghatározásait és értelmezéseit, egy tág definíciót határoz meg, amelyben a marketing gyakorlatokkal szembeni nagyobb fokú kiszolgáltatóság a fogyasztók kiszolgáltatóságának öt „dimenziója” közül az egyik. A tanulmány a „kiszolgáltató fogyasztót” a következőképpen definiálja: „Olyan fogyasztó, akinek az esetében szocio-demográfiai

²⁵⁰ VJ/23-120/2016., VJ/23-125/2016; VJ/23-130/2016.

²⁵¹ VJ/23-117/2016., VJ/23-121/2016., VJ/23-126/2016., VJ/23-128/2016., VJ/23-138/2016., VJ/23-139/2016.

²⁵² Amennyiben bizonyos tulajdonságok – mint a kor, fizikai vagy szellemi fogyatékoság vagy hiszékenység – a fogyasztókat különösen kiszolgáltatóvá teszik valamely kereskedelmi gyakorlattal vagy az annak alapjául szolgáló termékkel szemben, és valószínűsíthetően a gyakorlat csak e fogyasztók gazdasági magatartását torzítja a kereskedő által ésszerűen előre látható módon, helyénvaló őket megfelelő védelemben részesíteni a gyakorlatnak az adott csoport átlagtagja szemszögéből történő vizsgálata révén.

²⁵³ Tanulmány a fogyasztók kiszolgáltatóságáról az Európai Unió fő piacain (EACH/2013/CP/08) - lásd: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/vulnerability/index_en.htm

jellemzők, viselkedési jellemzők, személyes helyzet vagy piaci környezet eredményeképp:

- nagyobb a kockázata annak, hogy a piacon negatív tapasztalatok érik;
- korlátozottan képes jólétét maximalizálni;
- nehézséget jelent számára az információk megszerzése vagy feldolgozása;
- kevésbé képes megfelelő termékeket vásárolni, választani vagy azokhoz hozzájutni; vagy
- kiszolgáltatottabb bizonyos marketing gyakorlatokkal szemben”.

348. A UCP irányelv szempontjából a UCP iránymutatás szerint e „dimenziók” közül az utolsó a legrelevánsabb, mivel az 5. cikk (3) bekezdése szerint a kiszolgáltatott fogyasztók a „kereskedelmi gyakorlattal vagy az annak alapjául szolgáló termékkel szemben (...) különösen kiszolgáltatottak”. A legtöbb fogyasztó legalább az egyik dimenzióban mutatja a kiszolgáltatottság jeleit, míg a fogyasztók egyharmadánál a kiszolgáltatottság jelei több dimenzióban is jelentkeznek. A megkérdezett fogyasztók kevesebb, mint egy ötöde egyáltalán nem mutatja a kiszolgáltatottság jeleit. Mivel a fogyasztói kiszolgáltatottság többdimenziós, a személyes jellemzőknek a fogyasztóként tapasztalt kiszolgáltatottság valószínűségére gyakorolt hatása is az. Például, az olyan jellemzők, mint az életkor és a nem egyes dimenziókban fokozhatják a kiszolgáltatottságot, míg másokban nem.
349. A UCP iránymutatás a kiszolgáltatottsági kritérium kapcsán ismerteti, hogy az életkort illetően egy kereskedelmi gyakorlatot célszerű lehet a UCP iránymutatás szerint a különböző életkorú fogyasztók szemszögéből megvizsgálni. A Bizottság fent hivatkozott, fogyasztói kiszolgáltatottságra vonatkozó tanulmánya megállapította, hogy az életkor néhány esetben a fogyasztói kiszolgáltatottság meghatározó eleme lehet. Például, a középkorú fogyasztókhoz (34-44) képest a fiatal fogyasztók (16-24 év):
- kevésbé valószínű, hogy cselekednek, ha problémával szembesülnek;
 - valószínűbb, hogy többet fizetnek a szolgáltatásokért, mert nem tudnak bizonyos fizetési módokat használni.
350. Másrészt viszont a tanulmány megállapította, hogy a fő piacokon az idősebb (65-74 évesek és 75 feletti) fogyasztók a középkorú (33-44 év közötti) fogyasztóknál nehezebben tudják az ajánlatokat összehasonlítani és a megfelelőt kiválasztani.
351. Mint azt a UCP iránymutatás rögzíti, az idősebb fogyasztók koruk miatt kiszolgáltatottabbak lehetnek bizonyos kereskedelmi gyakorlatokkal szemben. Az agresszív házról házra járó értékesítő módszerek ugyan nem érintik az átlagfogyasztót, de valószínűleg megfélemlítik a fogyasztók bizonyos csoportját, különösen az idősebbeket, akik a rájuk gyakorolt nyomás miatt kiszolgáltatottabbak lehetnek az ilyen értékesítést illetően.
352. A „hiszékenység” fogalma tekintetében pedig a UCP iránymutatás kitér arra, hogy ez alá olyan fogyasztói csoportok tartoznak, akik hajlamosabbak lehetnek arra, hogy az adott kijelentéseket elhiggyék. A fogalom semleges és körülményektől függő, tehát az a célja, hogy megvédje azon csoport tagjait, akik bármilyen oknál fogva egyes kereskedelmi gyakorlatok által befolyásolhatóbbak. Bármely fogyasztó e csoport tagjának minősülhet.
353. A fogyasztók kiszolgáltatottságáról szóló tanulmány megállapította azt is, hogy a hiszékenységi teszten elbukó embereknek másokhoz képest nagyobb valószínűséggel okoz problémát az ajánlatok közötti választás. Továbbá azok, akik magukat hiszékenynek tartják, kevésbé valószínű, hogy reklamálnak, ha problémákkal szembesülnek, és fogyasztóként nagyobb valószínűséggel érzik magukat kiszolgáltatottnak. Példaként

ismerteti ennek kapcsán a UCP iránymutatás, hogy egy kereskedő úgy reklámozta az édességcsomagok árusítását, hogy azt állította, minden eladott csomag után egy fát ültet. Azonban a kereskedő már megállapodást kötött egy bizonyos számú fa ültetésére függetlenül az eladott édességcsomagok számától. A finn piaci felügyelet fenntartotta a fogyasztóvédelmi ombudsman keresetét, miszerint ez a kijelentés kihasználta a környezetükkel törődő fogyasztók hiszékenységet.²⁵⁴

354. A „hiszékenység” követelménye mellett a UCP iránymutatás kitér az „előreláthatóság” követelményével kapcsolatos szempontokra is, így arra, hogy a „kiszolgáltatót fogyasztók” kritériuma akkor alkalmazandó, ha a kereskedelmi gyakorlat egy különösen kiszolgáltatót fogyasztói csoport gazdasági magatartását befolyásolja „oly módon, hogy azt a kereskedőnek ésszerűen előre kell látnia”. Ez a kritérium a kereskedelmi gyakorlatok kiszolgáltatót fogyasztókkal kapcsolatos vizsgálatát kiegészíti az arányosság elemével. Célja az, hogy csak akkor hárítsa a kereskedőkre a felelősséget, ha ésszerűen feltételezhető, hogy a kereskedő előre látta, hogy a kereskedelmi gyakorlat negatív hatással lesz a kiszolgáltatót fogyasztókra. Ez azt jelenti, hogy a kereskedőknek nem kell többet tenniük annál, mint ami ésszerűen elvárható: mind annak megfontolásakor, hogy a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen hatást gyakorol-e majd egy egyértelműen azonosítható fogyasztói csoportra, mind az e hatás mérséklésére hozott lépések tekintetében. Következésképpen, egy kereskedelmi gyakorlat valószínűleg nem minősül megtévesztőnek, ha túlzott hiszékenyséjük és tudatlanságuk miatt egyes fogyasztókat még a lehető legőszintébb kereskedelmi gyakorlattal is félre lehet vezetni, illetve arra is irracionálisan reagálnak.
355. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vontak kereskedelmi gyakorlatai révén érintett fogyasztók tájékozódását, illetve választási lehetőségeit változó, ugyanakkor jelentős mértékben korlátozhatja a fentiek szerintiekből eredő fizikai fogyatékoságuk, és a megrendelés folyamata maga is nehézségeket okozhat részükre (mint például receptírás, mintavétel, stb. elintézése), csakúgy mint a későbbi javításokkal, egyeztetésekkel kapcsolatos ügyintézés. A célcsoporttal kapcsolatban megállapítható továbbá a NEAK által küldött címlista²⁵⁵ alapján, hogy jellemzően vidéken élő fogyasztók, tehát közlekedésük nehezebb lehet, a távolságokra, változó közlekedési lehetőségekre is tekintettel, így tehát ha háznál keresik meg őket, vállalják szállításukat ingyenesen, az különösen vonzó alternatíva lehet.
356. Emellett az is figyelembe veendő, hogy még ha nagyobb mértékű is mobilitásuk, a fogyasztók nagy része valószínűleg a gyógyászati segédeszközre vonatkozó igényt kiváltó orvosi beavatkozás (elsősorban protézisek esetében), vagy a gyógyászati segédeszközre vonatkozó rázorultság kialakulása (elsősorban fűzők, gyógycipők esetében) után kezd tájékozódni az érintett termékek, a helyzetükben járó juttatások kapcsán, lévén a sérülések, állapotok jellegére tekintettel ezt feltehetően vagy egyáltalán nem vagy gyakran nem tudják előzetesen megtenni. Ekkor azonban tájékozódási lehetőségeik, illetve képességeik is viszonylag korlátozottak, amennyiben egyéb forrásból (például ismeretségi körből, szakorvostól) tanácsot nem kapnak. A fenti szituációban a fogyasztók valószínűleg hajlamosabbak lehetnek az eljárás alá vonti nyilatkozatok, ígérek elfogadására, azaz hiszékenyebbek.
357. Ezen hatást erősítheti az is, hogy az eljárás alá vont vállalkozások háznál keresik meg a fogyasztókat, amely környezetben a fogyasztók eleve nyitottabbnak, sérülékenyebbnek érezhetik magukat. Továbbá a termékek, hozzájuk kapcsolódó szolgáltatások

²⁵⁴ MAO: 157/11, Helsinkii Piacfelügyelet, 2011. április 8.

²⁵⁵ VJ/23-8/2016.

összehasonlítása azok bizalmi jellegére tekintettel előzetesen nem lehetséges. A megkeresett fogyasztók egy része korábban még nem használta az eljárás alá vontak által számára kínált gyógyászati segédeszközt, viszont másik részüknek – akár az eljárás alá vontak, akár más vállalkozások szolgáltatásának igénybe vételével - már volt tapasztalatuk ezek használatával kapcsolatban, de helyzetükre, illetve hiszékenységre is figyelemmel, nem szükségszerű, hogy ez egy negatív tapasztalat esetében az újbóli ajánlat elutasításához vezetne.

358. Továbbá az érintett fogyasztókon belül jelentős arányban vannak az idősebb fogyasztók a MEOSZ, illetve a KSH adatai alapul vételével. A KSH legutóbbi, 2011. évi adatai alapján a mozgássérültek körében a 60 éven felüliek aránya 61,7%.
359. Ezzel áll összhangban a – véletlenszerűen, koruk előzetes ismerete nélkül kiválasztott – tanúk átlagos életkorával kapcsolatos azon tény is, hogy a tanúként idézett és a GVH felé akár tanúvallomás, akár okirati bizonyíték formájában választ nyújtó fogyasztók közül valamennyi 60 év feletti volt amikor kapcsolatba került az eljárás alá vont vállalkozásokkal. Ezen belül is a fogyasztók 48%-a 70 éves, 10%-a pedig 80 éves is elmúlt ezen időpontban.
360. A fogyasztói csoport fenti jellemzőiről, és így a kereskedelmi gyakorlatok várható hatásairól az eljárás alá vontak is tudomással bírtak, figyelemmel a következőkre. Az eljárás alá vontak előadása szerint²⁵⁶ ügyfeleikről a 10 év működés során felhalmozott tapasztalatból kifolyólag van tudomásuk (2006-ban léptek be a piacra), ezen időszak alatt közvetlenül keresték meg a fogyasztókat, illetve tartották velük a kapcsolatot. Ezáltal tehát folyamatosan rendelkeztek információval a fogyasztói kör összetételéről, alakulásáról, azaz ismerhették a fogyasztók korával, helyzetével kapcsolatos jellemzőket is. Másrészt az eljárás alá vontak maguk is beszámoltak arról, hogy a fogyasztói kör elsősorban idős, beteg, egyszerű emberekből áll, akik nem vitatják az orvos ajánlását, nincs is tudomásuk alternatívákról.
361. Az eljárás alá vontak előadása²⁵⁷ szerint a piaci belépéskor tudatosan választottak új piacszerzési módszert, azaz orvosok megkeresése helyett döntöttek a betegek termékekkel való megkeresése mellett. Az eljárás alá vontak tisztában voltak továbbá azzal is, hogy ezen fogyasztók számára – az egyébként szokásos szolgáltatási feltételek mellett – vonzó az, hogy helyben, vagy személyszállítás megoldásával juthatnak szolgáltatáshoz (ami az eljáró versenytanács szerint valóban jelenthet segítséget, de erősítheti a fogyasztói bizalommal, nehézségekkel való visszaélés lehetőségét is).
362. Mindezek figyelembe vételével az eljáró versenytanács megállapította, hogy az érintett fogyasztók a GVH rendelkezésére álló adatok alapján a vizsgált kereskedelmi gyakorlatok tekintetében
- az érintett termékek használatát szükségessé tevő állapotukra tekintettel fizikai fogyatékoságuk, továbbá
 - idős koruk, illetve
 - hiszékenységek

miatt sérülékenyek, az Fttv. 4. § (2) bekezdése szerinti fogyasztóknak tekinthetők.

363. Az eljárás alá vontak ezen körülményt, illetve azt, hogy a jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlatok miként hathatnak a fogyasztói célcsoportra az eljáró versenytanács szerint ésszerűen előre láthatták.

²⁵⁶ VJ/23-32/2016.

²⁵⁷ VJ/23-32/2016.

364. Az eljáró versenytanács fenti megállapítása tekintetében rögzíti, hogy az érintett fogyasztók hiszékenységet azon esetben, elkülönítetten is megállapíthatónak látja, ha a fogyasztók idős korát nem veszi figyelembe.
365. A fentiek alapján a határozatban a vizsgált kereskedelmi gyakorlatokat a fentiek szerinti fogyasztói csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából értékeli az eljáró versenytanács.

X.8. Az Fttv. melléklet 10. pontja szerinti tényállás megvalósítása

366. Az Fttv. melléklete 10. pontja szerinti, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, amennyiben a vállalkozás a fogyasztók törvényes jogait olyanként mutatja be, mintha azok a vállalkozás ajánlatának sajátosságai lennének.
367. A fogyasztók törvényes jogainak a vállalkozás ajánlatának sajátosságaként való bemutatása mint feketelistás tényállás esetében nem szükséges igazolni mást az egyes, alábbi tényállási elemek fennálltánál, hogy
- van olyan fogyasztók számára jogszabály által garantált jog,
 - amely egy adott vállalkozás kereskedelmi gyakorlatában megjelenik, és
 - a kereskedelmi gyakorlatból nem derül ki az, hogy ez a jog törvény szerint megilleti a fogyasztót, hanem azt a benyomást kelti, hogy az a kereskedő ajánlatának részét képezi.
368. Továbbá az elvárások tekintetében kiemelendő, hogy a Versenytanács VJ/78/2016. számú ügyben hozott határozatában²⁵⁸ ezen tényállás tekintetében rögzítette, hogy „az Fttv. mellékletének 10. pontja értelmében [...] nem (csak) az a jogsértő, ha egy ígéretet a vállalkozás a saját kizárólagos jellemzőjeként ismertet (azaz más vállalkozásokhoz képest kommunikál), hanem az, ha egyes fogyasztói jogokat úgy mutat be, mintha azok a vállalkozás ajánlatának sajátosságai lennének, azaz a vállalkozás (pl. fogyasztóbarát) döntésén múlnának. [...] a kulcskérdés, hogy a vizsgált állítások esetében valóban csak objektív, értéktöbblet nélküli információadásról, pusztán tényközlésről van szó (ahogyan ezt a vállalkozások állítják), vagy kereskedelmi ígéretként, az AAA ajánlatának sajátosságaként, reklámjellemzőként jelennek meg az állítások.

Ebben a körben az eljáró versenytanács az alábbi kérdéseknek tulajdonít különös jelentőséget:

- az állítások milyen (szöveg)környezetben, milyen bevezető vagy kísérő szöveggel jelentek meg, történt-e utalás arra, hogy jogokról van szó,
 - az állítások milyen más állításokkal (további fogyasztói jogokkal vagy egyéb ajánlati elemekkel, ígérekkel) együtt jelennek meg, [...]”.
369. Jelen esetben – mint azt a NEAK is megerősítette²⁵⁹ - megállapítható az eljáró versenytanács szerint, hogy az Ebtv. 83. §-a (3) bekezdésének a)-c) pontjában kapott, továbbá az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 67. §-ának (2) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján a pénzügyminiszterrel egyetértésben, valamint az Ebtv. 83. §-a (4) bekezdésének n) pontjában megállapított felhatalmazás alapján az egészségügyi miniszter feladat- és hatásköréről szóló 161/2006. (VII. 28.) Korm. rendelet 1. §-ának a) pontjában meghatározottak szerint kibocsátott, a gyógyászati segédeszközök társadalombiztosítási támogatásba történő befogadásáról, támogatással

²⁵⁸ A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, I.M10.1. pontja.

²⁵⁹ A korábban hivatkozottak szerint a NEAK VJ/23-322/2016. számon megküldött belföldi jogsegélye szerint az érvényes közgyógyellátási igazolvánnyal rendelkező személyek részére közgyógyellátás jogcímen rendelt és kiszolgált gyógyászati segédeszköz térítésmentesen jár. A NEAK utalt rá, hogy ugyancsak térítésmentesen ezen gyógyászati segédeszközök javítása – ha az társadalombiztosítási támogatással javítható.

történő rendelkezéséről, forgalmazásáról, javításáról és kölcsönzéséről szóló 14/2007. (III. 14.) EüM rendelet 11. § (2) bekezdése alapján megállapítható, hogy a közgyógyellátásra jogosultak részére közgyógyellátás jogcímén rendelt gyógyászati segédeszközök javítása - ha a külön jogszabály szerint támogatással javítható - térítésmentes. Továbbá figyelemmel a fenti rendelet 11. § (1) bekezdésére a közgyógyellátás jogcímén térítésmentesen rendelt és kiszolgált gyógyászati segédeszköz kihordási időn belül történő meghibásodása esetén a javítás közgyógyellátásra jogosultak részére a külön jogszabály figyelembevételével térítésmentes akkor is, ha a javítás időpontjában az eszköz már nem támogatott, illetve nem szolgálható ki közgyógyellátás jogcímén.

370. A rendelkezésre álló információk – a tanúként idézettektől származó írásbeli tanúvallomások,²⁶⁰ irati bizonyítékok²⁶¹ és a betegnyilatkozatok²⁶² - alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozások a vizsgált időszakon belül olyan tartalmú tájékoztatásokat adtak a fogyasztóknak, amelyek szerint „a fogyasztó új ingyenes protézisre jogosult, mivel ez egy újonnan indult vállalkozás”, „fizetnie nem kell, mert a cég ajándéka”, „most terjeszkednek Budapest felé, szolgáltatásuk ingyenes” illetve „a cég átvállalja” a fogyasztóra eső részt, az adott termék ingyenes, nem kell fizetnie.
371. Az eljáró versenytanács a fenti esetek közül az ingyenességnek a vállalkozás ajánlata sajátosságaként történő bemutatása eseteként tekintett egyrészt azon esetekre, amikor kifejezetten arra utalt az adott esetben tájékoztatást nyújtó vállalkozás képviselője, hogy a gyógyászati segédeszköz ingyenessége az ajánlat sajátosságára, így például az ajánlatot tevő vállalkozás tevékenységének új voltára, a vállalkozás általi üzleti döntésre vezethető vissza. Másrészt az eljáró versenytanács álláspontja szerint az ingyenesség a vállalkozás ajánlatának sajátosságaként jelent meg azon esetekben is, amikor egyes termékek, vagy a vállalkozás általi ingyenes elkészítés lehetőségére utaltak a képviselők, illetve arra vonatkozó ígéretet, állítás tettek, hogy nem kell fizetnie a fogyasztónak, lévén ezen esetekben is azon üzenetet közvetítették a fogyasztók felé, hogy az adott vállalkozás, az adott termék esetében érvényes az ajánlat. Amennyiben a fogyasztó nem is pontosan tudta, hogy konkrétan ki vállalja át a térítési díjat, arról tudomást szerzett, hogy az adott vállalkozás, adott helyzetben kész öt ingyenesen a termékhez juttatni. Azon információ, hogy általános jelleggel, versenytársak szolgáltatásai igénybe vétele esetében is jogosult lennének a fogyasztók az ingyenességre az adott esetekben láthatóan nem korrigálta ezen információt, és ez a fogyasztói célcsoport esetében kevéssé is lehetne elvárható (amiről az eljárás alá vontak is tudomással bírhatnak). Mindemellett mint arra a NEAK utalt²⁶³, a Gyftv. 17. § (8) bekezdés alapján gyógyászati segédeszközök beteg által fizetendő térítési díjának a kiszolgáltató által bármilyen közvetlen vagy közvetett formában történő átvállalása tilos, ugyanakkor ez egyrészt jelen ügyben nem képezi vizsgálat tárgyát, másrészt a fogyasztók ezen körülményről feltehetően nem rendelkeznek tudomással.
372. Az eljáró versenytanács utal továbbá arra, hogy a fenti tájékoztatások kifejezetten az értékesítéssel összefüggésben, a fogyasztónak az arról történő meggyőzése során/érdekében hangzottak el, hogy az eljárás alá vontak szolgáltatását vegye igénybe, azaz az eljárás alá vont kereskedelmi kommunikációjának része ezen tájékoztatás.
373. Arra vonatkozó információ a nyilatkozatok alapján nem hangzott el, hogy az eljárás alá vontak a jogaikról tájékoztatást nyújtottak volna a fogyasztóknak, és erre a fogyasztók

²⁶⁰ VJ/23-122/2016., VJ/23-112/2016. és VJ/23-359/2016.

²⁶¹ VJ/23-121/2016., VJ/23-108/2016., VJ/23-109/2016., VJ/23-127/2016.

²⁶² Lásd a határozat mellékletében.

²⁶³ VJ/23-442/2016.

számára személyesen átadott, ezen helyzetekben alkalmazott Használati útmutató, Javítási munkalap megjelölésű dokumentumok sem utalnak.

374. Megállapítható továbbá, hogy az eljárás alá vontak által alkalmazott, a fentiekben bemutatott kereskedelmi kommunikáció legalább három megye fogyasztói felé irányult.²⁶⁴
375. A UCP irányelv az I. mellékletében felsorolásban nevesítve rögzítette – ahogyan a UCP irányelvet implementáló Fttv. is – azokat a magatartásformákat, amelyek esetében egyértelmű a tisztességtelenség kritériumainak a megléte, így ezek tekintetében felmenti a jogalkalmazást a körülmények vizsgálata alól, és ex lege megállapítja a tisztességtelenséget. Ezekben az esetekben tehát nincs szükség annak külön bizonyítására sem, hogy a magatartás alkalmas volt-e a fogyasztói döntések befolyásolására,²⁶⁵ az milyen hatást gyakorol a fogyasztók üzleti döntésére.
376. A „feketelistás” magatartások esetén a jogsértés kimondásához elegendő annak megállapítása, hogy a vizsgált magatartás megfeleltethető az ott szereplő valamely pontnak. Ennek megfelelően a hatóságnak nem kell vizsgálnia a jelentős torzítást, azaz nem kell figyelembe vennie azt, hogy a kereskedelmi gyakorlat milyen hatást gyakorolt az átlagfogyasztó gazdasági magatartására.
377. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy az Fttv. mellékletének 10. pontja szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tényállása esetében a jogalkotó már eleve feltételezte az üzleti döntés befolyásolására való alkalmasságot, mivel a jogsértés önmagában abból ered, hogy egy fogyasztói jog a vállalkozás ajánlatának sajátosságaként jelenik meg.
378. A fentiek alapján megállapítható az eljáró versenytanács álláspontja szerint, hogy az eljárás alá vont vállalkozások legalább három megye fogyasztói felé irányuló kereskedelmi kommunikációjuk során azt állították, hogy saját ajánlatuk révén ingyenes a termék, és nem a jogszabályi előírás nyomán, azaz azonosítható
- olyan fogyasztók számára jogszabály által garantált jog,
 - amely az eljárás alá vont vállalkozás kereskedelmi gyakorlatában megjelenik, és
 - a kereskedelmi gyakorlatból nem derül ki az, hogy ez a jog törvény szerint megilleti a fogyasztót, hanem azt a benyomást kelti, hogy az a vállalkozás ajánlatának részét képezi.
379. A fenti magatartás az eljáró versenytanács álláspontja szerint valamennyi eljárás alá vontnak érdekében állt.
380. Előbbiekre tekintettel az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vontak ezzel a magatartásukkal megvalósították az Fttv. melléklete 10. pontja szerinti kereskedelmi gyakorlatot és ezzel megsértették az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

X.9. Az Fttv. 8. § (1) bekezdése szerinti tényállás megvalósítása

381. Az Fttv. 8. §-ának (1) bekezdése szerinti agresszív kereskedelmi gyakorlat tanúsítása értékelése során szükséges annak értékelése, hogy
- pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlás megvalósult-e a tényyszerű körülmények figyelembe vétele mellett – akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén -,

²⁶⁴ VJ/23-122/2016., VJ/23-112/2016., VJ/23-359/2016. VJ/23-121/2016., VJ/23-108/2016., VJ/23-109/2016. és VJ/23-127/2016.

²⁶⁵ Fővárosi Bíróság 11.K.33.874/2010/13. számú ítélete (VJ/143/2009.)

– ezzel az adott helyzetben a fogyasztó áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára jelentősen korlátozták-e vagy alkalmas volt-e erre a gyakorlat, és

382. előbbieket a fogyasztót késztették-e olyan üzleti döntés meghozatalára, melyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas volt-e.
383. Ezen tekintetben 3.5. Agresszív kereskedelmi gyakorlatok pontjában arra utal, hogy a UCP irányelv egységes meghatározást ad az agresszív kereskedelmi gyakorlatokra, amely EU-szerte alkalmazható. A UCP irányelv megakadályozza, hogy a kereskedők olyan értékesítési technikákat alkalmazzanak, amelyek korlátozzák a fogyasztó szabad választását vagy viselkedését a terméket illetően, torzítva ezzel a gazdasági magatartásukat. Agresszív kereskedelmi gyakorlat minden olyan gyakorlat, amely zaklatást, kényszerítést, fizikai erőszakot vagy nem megengedett befolyásolást alkalmaz. Felöllelhetik a marketing szakaszában tanúsított magatartást, valamint azokat a gyakorlatokat is, amelyekre az ügylet során vagy azt követően kerül sor.
384. Az iránymutatásban hivatkozott esetek közül itt releváns azon példa, mely alapján az olasz Államtanács véleménye szerint²⁶⁶ ahhoz, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszívnek és tisztességtelennek minősüljön, nem csak a fogyasztó üzleti döntését kell befolyásolnia, hanem azt konkrét módszerek alkalmazásával kell tenni. Ez magában foglalja, hogy egy agresszív gyakorlat feltételezi a kereskedő aktív magatartását („zaklatást, kényszerítést – beleértve a fizikai erőszakot is –, illetve nem megengedett befolyásolást” alkalmaz), amellyel korlátozza a fogyasztó választási szabadságát.
385. Továbbá a UCP iránymutatás szerint az agresszív gyakorlatok közé tartozhatnak más nemzeti jogszabályok, például a kötelmi jog vagy a büntetőjog által már lefedett magatartások. A UCP irányelv egy további védelmi szinttel egészíti ezt ki, amely nyilvános végrehajtási eszközökkel aktiválható anélkül, hogy büntető vagy polgári eljárást kellene indítani. A 9. cikk c) pontja törvényen kívül helyezi azokat a gyakorlatokat, amelyek nem megengedett befolyásolást gyakorolnak a fogyasztókra, például, amikor a kereskedő kihasznál egy általa ismert konkrét szerencsétlenséget vagy a fogyasztó termékre vonatkozó ítélőképeségét súlyosan korlátozó körülményt. A 9. cikk d) pontja megtiltja a kereskedőknek, hogy bármely súlyos vagy aránytalan, nem szerződéses akadályt támasszanak, amikor a fogyasztó a szerződéses jogaival kíván élni, beleértve a szerződés megszüntetésének, illetve egy másik termékhez vagy másik kereskedőhöz való áttérésnek a jogát. Ez a rendelkezés különösen fontos a távközlési és energiaszolgáltatók váltása esetén a nem szerződéses akadályok megakadályozására. Ennek kapcsán a UCP iránymutatás arra a bolgár esetre²⁶⁷ hivatkozott, amikor a bolgár Legfelső Bíróság megállapította, hogy agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősül az a gyakorlat, amelynél a kereskedő különösen megnehezítette ügyfelei számára, hogy felmondják a vele kötött szolgáltatási szerződésüket egészen addig, hogy gyakran egy de facto automatikusan megújuló szerződésben ragadtak.
386. Továbbá a UCP iránymutatás kitér arra, hogy a UCP irányelv 9. cikk e) pontja kiterjed bármely jogellenes cselekmény megtételével való fenyegetésre. Agresszív gyakorlatok gyakran a fogyasztási cikkek házaló vagy egyéb üzlethelyiségen kívül történő értékesítése során és az időben megosztott használat ágazatában fordulnak elő. Agresszív gyakorlatok előfordulhatnak adósságbehajtás során is, amikor harmadik felet bíznak meg

²⁶⁶ Consiglio di Stato, Adunanza Plenaria – Sentenza 11 maggio 2012, n 14 – Pres. Coraggio – est. Greco.

²⁶⁷ Bolgár Legfelsőbb Bíróság, 2011. november 3., 15182/2011, VII d: <http://www.sac.government.bg/court22.nsf/d6397429a99ee2afc225661e00383a86/4ade3b5386f5ef2cc225793b003048b3?OpenDocument>

az adósság behajtásával. Egy másik kereskedőhöz való áttérés súlyos vagy aránytalan akadályozása ugyancsak agresszív gyakorlatnak tekintendő. Példaként ismerteti a UCP iránymutatás, hogy az olasz trösztellenes hatóság kimondta, hogy agresszív gyakorlat az, ha a fogyasztónak értesítést küldenek arról, hogy jelenjen meg egy olyan bíró előtt, aki nem rendelkezik illetékességgel, és aki elé a kereskedő keresetet nem terjesztett elő. Ennek a gyakorlatnak a célja a fogyasztók megfélemlítése volt nem megengedett befolyásolás révén.

387. A UCP irányelv 9. cikk c)-e) pontjai kapcsán az eljáró versenytanács utal arra, hogy ezek az Fttv. 8. § (2) bekezdés c)-e) pontjainak feleltethetőek meg.
388. A GVH agresszív kereskedelmi gyakorlatok tanúsításával kapcsolatos gyakorlata tekintetében az eljáró versenytanács utal a következőkre.
389. A VJ/22/2013. számú ügyben hozott versenytanácsi határozat 75. pontjában a Versenytanács rögzítette, hogy az Fttv.-ben szereplő agresszív kereskedelmi gyakorlat kifejezés nem azonosítható a hétköznapi nyelvben használatos agresszióval, az erőszakos, fenyegető fellépésen túl a pszichikai nyomásgyakorlás egyéb fajtáit is tartalmazza. Pozitív dolgokkal, jutalom, nyeremény ígéretével is lehet agresszív kereskedelmi gyakorlatot folytatni. A Versenytanács VJ/122/2010. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatában a fogyasztók zaklatására alkalmas elemek körében a 174. és 177. pontokban kitért az alábbiakra. A fogyasztóknak szóló – több esetben az olvashatóságot zavaró, illetve volt, hogy akadályozó formában megküldött – küldemények száma túllépte a jóhiszeműség és tisztesség elve szerint elfogadható mértéket, amikor a fogyasztók már két hétnél is gyakrabban kaptak levelet. Az olvashatatlansággal összefüggésben az eljárás alá vont vállalkozások csak állították, de nem bizonyították azt, hogy nem ők küldték a felhasználóikhoz az olvashatatlan leveleket, annak ellenére, hogy számtalan panaszban jelezték ezt a tényt a felhasználók. Továbbá a döntés kitért arra, hogy a fogyasztók – az eljárás alá vontak felé az előzőek szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat révén keletkezett tartozására vonatkozó – fizetési hajlandóságát, a fizetésről való döntést alkalmas befolyásolni az, hogy az eljárás alá vontak a fizetési felszólítások, felhívások után is több száz forint költséget számítanak fel, miközben az elektronikus úton megvalósuló levelezésnek ilyen költsége nincs. Az eljárás alá vontak gyakorlata alkalmas nyomást gyakorolni a fogyasztókra azáltal, hogy a fizetés további megtagadásához (függetlenül annak jogos vagy jogszerűtlen voltától) a követelés összegének növekedését kapcsolja. Továbbá a Versenytanács VJ/105/2012. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozata 110. és 111. pontjában foglaltak szerint: „Az azonnali elérhetőség üzenetén túl, a (...) műsoraiból megállapíthatóan azokban (szóbeli közlésekkel, fény-és hanghatásokkal) szintén folyamatosan, szisztematikusan és ismétlődő (a kihagyhatatlan megoldásokat, a visszautasíthatatlan segítséget hangsúlyozó) kifejezésekkel arra ösztönzik a műsor nézőit, hogy minél gyorsabban telefonáljanak, általában az adott lehetőség különleges voltát hangsúlyozva, a műsoridő utolsó részében azt is hangsúlyozva, hogy már csak kevés idő áll a fogyasztó rendelkezésére a telefonálásra. Az (...) műsor egésze nem a fogyasztók kellő, az átgondolt döntés meghozatalát szolgáló tájékoztatását szolgálja, hanem a fogyasztó sürgetését, a döntéshozatal megzavarását. Az (...) műsor egésze, annak kialakítása alkalmas olyan pszichés nyomásgyakorlásra, amely a döntési folyamat zavarása révén jelentősen korlátozhatja a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát (azaz hogy telefonál-e vagy sem), illetve a fogyasztó lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, s ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

X.9.1. Nyomásgyakorlás megvalósítása, korlátozás

390. Jelen esetben a tanúként idézett fogyasztók tanúvallomásai, és a rendelkezésre álló további nyilatkozataik, illetve a további fogyasztói nyilatkozatok alapján megállapítható, hogy a fogyasztók jelentős részét személyesen, lakásukon, kórházban vagy időszotthonokban keresték meg.
391. Az eljárás alá vont vállalkozások ezen megkeresések hatékonysága, eredményessége céljából adatbeszerzéseket folytatnak, illetve nyilvántartásokat vezetnek. Ezek tekintetében az eljárásnak nem tárgya, hogy ezekhez a szükséges hozzájárulásokkal rendelkeznek-e. Ugyanakkor ezen tevékenységek révén (még ha előzetesen telefonon egyeztettek is) a fogyasztókat olyan helyzetben keresik fel, amikor a fogyasztók – különösen a kórházban – kiszolgáltatottabbak.
392. Azáltal pedig, hogy ezeken a helyszíneken aktívan megjelenve, akár nagyobb számú megkeresést alkalmazva, majd akár erőteljes rábeszélést is megvalósítva, a fogyasztót a termékeik, szolgáltatásuk igénybe vételéről igyekeznek meggyőzni, a fogyasztó zavarása révén pszichés nyomást gyakoroltak az érintett fogyasztókra. Ezzel pedig a gyakorlat arra is alkalmas volt, hogy a fogyasztó áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára is korlátozza, lévén a megkeresések lévén létrejött helyzetben a vállalkozások aktívabban ráhatással lehettek a fogyasztóra, később termék igénybe vételével létrejött helyzetet a panaszok nem fogadása és/vagy nem megfelelő kezelése révén is fenntarthatták - a fogyasztó addig sem tudta más termékét már igénybe venni, nem tudott „váltani”, és az ezt követő évenkénti megkeresések pedig szintén a már fennálló helyzetet erősítették meg. Azt, hogy az eljárás alá vontak ezen gyakorlat kiépítésére törekedtek, erősíti meg a volt munkavállalók nyilatkozata is.
393. Az agresszivitás megállapítása során a körülmények tekintetében figyelembe veendőek az Fttv. 8. § (2) bekezdése szerinti szempontok is. Ezek közül az eljáró versenytanács álláspontja szerint az a) pont esetében értékelendő időzítés, hely, jelleg és alkalmazás időtartama a fentiek során megjelentek és az agresszivitást alátámasztják. Továbbá a b) pont szerinti felsorolásból relevánsnak tekinthető az alkalmazott szóhasználat fenyegető, becsmérlő volta, mivel a fogyasztók beszámoltak olyan esetekről, amikor amiatt, hogy panasszal éltek, agresszívak voltak velük, attól tartott a fogyasztó, hogy problémásként minősül. Emellett a vállalkozások az eljáró versenytanács szerint felhasználták a c) pont szerinti, a fogyasztók sérülékenységből eredő, ismert körülményeket a döntésük befolyásolására – azaz, hogy adott helyzetben védtelenebbek, kevés információval rendelkeznek, akár annak kapcsán is, hogy hol, miként élhetnek panasszal (míg a vállalkozások több éves tapasztalatok alapján ismerték az adott helyzetekben bevált válaszokat). Előbbieken túlmenően pedig az ügyintézés elhúzása az egyes esetekben, a konkrét megkeresések figyelmen kívül hagyása, vagy a nem megfelelő kezelése d) pont szerinti, indokolatlanul terhes akadályt teremtett másik vállalkozáshoz való áttérésre. Az e) pont szerinti körülmény, jogellenes cselekménnyel való fenyegetés az eljáró versenytanács szerint nem merült fel.

X.9.2. A fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolása – a fogyasztó ügyleti döntése

394. A 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. Nem csak 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.

395. 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.²⁶⁸
396. Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán 2013. december 19-én hozott ítéletére,²⁶⁹ 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.”. Ennek analógiájaként vehető az a fogyasztói döntés, hogy egy közvetlen telefonos megkeresésnél az őt megkereső személy előadását végighallgassa-e.
397. A UCP iránymutatás is fenti ügyre utal az ügyleti döntés fogalmával kapcsolatos 2.3. pontjában, és többek között példaként hozza fel ügyleti döntés meghozatalára azon eseteket, amikor a fogyasztó dönt arról, hogy a kereskedelmi ajánlat hatására elutazik egy outletbe vagy boltba, belép egy üzletbe, illetve hogy meghallgatja a kereskedő által tartott termékbemutatót.
398. A vizsgált kereskedelmi gyakorlatok fogyasztók megtévesztésére való alkalmasságának megállapítása során elsőként a fogyasztókkal történő első kapcsolatfelvétel vizsgálendő. Jelen eljárásban a fogyasztók lakásukban, kórházban, időotthonokban történő megkeresése minősül ekként.
399. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a protézis és sok más gyógyászati segédeszköz esetében, a fogyasztónak a termék típusának kiválasztása során alapvetően korlátozott a választási lehetősége, mivel a fogyasztó egyéni szükséglete alapján a szakorvos által felírt típusú (sorszámú) gyógyászati segédeszköz kerül megrendelésre számára.
400. A döntés szabadságát számára az jelenti, hogy eldöntheti, mely forgalmazótól rendeli meg az eszközt – az eljárás alá vontak szerepe tehát itt nyer jelentőséget és tevékenységük is arra irányul, hogy forgalmazóként ők kerüljenek a fogyasztóval kapcsolatba –, mivel a kínálat minőségben, árban, földrajzi elérhetőségben és egyéb szolgáltatásokban különbözhet.
401. Az eljárással érintett termékek egyedi készítésűek, elkészítésükhöz mintavételre van szükség, melyre a megrendelést követően kerül sor. A termék minőségére vonatkozóan egy fogyasztónak kevés rálátása van, mivel a termékek általában megrendelésre készülnek szemmel látható összehasonlításra sok esetben nincs lehetőség.
402. Az ügyleti döntéssel kapcsolatban fontos kiemelni, hogy a társadalombiztosításra rendelt termékek esetében a fogyasztó hosszabb távra kötelezi el magát, hiszen a (terméktől függően) több hónapos, illetve éves kihordási idő leteltéig alapvetően nem jogosult új termék támogatott árú rendelésére, és a döntése korrigálása ezen időszak alatt nem vagy nagyon korlátozott módon lehetséges, és a reklamáció esetén induló NEAK eljárás is időigényes.

²⁶⁸ A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2016. I.2.2 pontja (hivatkozással a VJ/104/2009., VJ/132/2009. számú eljárásokra).

²⁶⁹ C-281/12. számú ügyben.

403. A fogyasztói döntés során továbbá fontos befolyásoló szerepet tölt be, ha a cég régóta jó hírnévvel működik, és ennek alapján a fogyasztó joggal várhatja el azt, hogy megfelelő minőségű szolgáltatást, használható terméket kapjon a cégtől.

A fogyasztók üzleti döntése a gyógycipők, törzsfűzők esetében

404. A fogyasztó a megrendelés fenti folyamata során dönt arról, hogy mely gyógyászati segédeszköz forgalmazót keresi fel és kitől rendel, amely döntésében befolyásolja a rendelkezésre álló kereskedelmi kommunikáció (honlapi tájékoztatás vagy szórólapok), orvosi vagy ismerősi ajánlás. A rendelkezésre álló adatokból megállapítható, hogy számos olyan fogyasztó esetében is, akiket nem közvetlenül kerestek fel az eljárás alá vontak, a figyelem felkeltése megelőzte az esetleges receptfelírást. Ők azok a jellemzően gyógycipőt rendelő fogyasztók, akik az idősök otthonában tartott tájékoztató során vagy szakmai vásáron szereztek tudomást az eljárás alá vontakról.
405. Amennyiben a fogyasztó rendelkezésre állnak információk, döntésében szerepet játszik az ár (ha nem a társadalombiztosítás által teljes mértékben fedezett gyógyászati segédeszközzel van szó), illetve a megrendelés könnyedsége. A fogyasztó megalapozottan várhatja el, hogy az adott gyógyászati segédeszköz gyártó, mely egy bizonyos sorszámú kategóriára engedélyt kapott, a célnak megfelelő, rendeltetésszerű használatra alkalmas, jó minőségű eszközt gyártson.
406. Gyógycipő esetében a fogyasztónak lehetősége van számára tetsző kinézetű és típusú (pl. szandál) cipőt választania, melyhez az eljárás alá vontak is rendelkezésre bocsátottak egy katalógust. Így a gyógycipőt rendelő fogyasztók esetében a katalógusban szereplő képek, továbbá a tájékoztatás, esetleg mintavétel idején mutatott mintadarabok befolyásolják üzleti döntésüket. Abban az esetben, ha ezek a cipők nem azonosak a később kézhez kapott darabbal, nem alkalmasak a használatra, járás-segítésre, az előzetesen keltett várakozások megtevesztés lehetőségét hordozzák.²⁷⁰
407. A fentiekben bemutatott fogyasztói döntés jelen eljárásban azon fogyasztók esetében jellemző, akiket nem közvetlenül kerestek meg az eljárás alá vontak, hanem például a családsegítő szolgálaton, idősök otthonán, illetve ápolónőn keresztül. A fogyasztók e csoportja a rendelkezésre álló adatok alapján nem protézist rendelt az eljárás alá vontaktól, hanem gyógycipőt vagy fűzőt.

A fogyasztók üzleti döntése a protézisek esetében

408. Az eljárás során beszerzett információk alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vontak a végtaghiányos fogyasztók esetében személyes megkereséses módszert alkalmaztak, melynek eredményeképp a fogyasztó döntése arra vonatkozik, hogy rendel-e terméket az őt felkereső cégtől vagy nem, nem pedig arra, hogy mely vállalkozást keresse fel. A gyógyászati segédeszköz megrendelését az őt személyesen meglátogató területi képviselőnél helyben, személyesen, vagy a látogatást követően telefonos visszahívás révén tehetette meg a fogyasztó.
409. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vontak által alkalmazott személyes megkeresés (vagy személyes előadás) előnye lehet egy személytelen, egycsatornás kereskedelmi kommunikációhoz képest az, hogy a létrejövő interakció nagyobb teret biztosít a termék vagy szolgáltatás melletti további, rugalmasan kialakított érvek ismertetésére, a fogyasztó meggyőzésére. Bár mindemellett ugyanakkor a

²⁷⁰ Két betegnyilatkozat szól arról, hogy a mintadarabok sokkal jobb minőségűek és másminyenek voltak, mint a később kiszállított darabok. VJ/23-8/2016., P.G, H.G.

személyes életterbe helyezett kereskedelmi szituáció erősítheti a bizalmat a fogyasztóban, de feshélyezheti is személyiségtől függően.

410. A protézisek megrendelése minden esetben orvosi receptírással egybekötve történt, mivel ezek a termékek jóval nagyobb értékűek, és 100%-os társadalombiztosítási támogatottságot élveznek.
411. Protézis esetében, a termék jellegéből fakadóan a terméket a fogyasztók csak több héttel a rendelést követően tudták először kipróbálni.
412. A fogyasztó általi új termék támogatott árú rendelése főszabály szerint hosszabb ideig nem lehetséges egy új termék rendelését követően.
413. A döntés tekintetében az eljáró versenytanács megállapította, hogy a fogyasztók fentiek szerinti döntései az Fttv. 2. § h) pontja alapján üzleti döntésnek minősülnek.
414. A fenti döntéseket pedig a vizsgált kereskedelmi gyakorlat befolyásolhatta arra tekintettel, hogy az érintett fogyasztók számára lényeges szempont, hogy minél egyszerűbben, minél jobb minőségű termékekhez juthassanak, figyelemmel a sérülékenységből adódó fizikai korlátokra is. Amennyiben pedig a fenti magatartás révén végül olyan termékekhez jutottak – mint az a rendelkezésre álló nyilatkozatok alapján számos esetben fennáll -, amely nem használható megfelelően, illetve egyáltalán nem használható, a fogyasztók olyan üzleti döntést hozhattak, amelyet egyébként nem hoztak volna meg, lévén egyébként feltehetően olyan termékre tartanának igényt, amely jó minőségű, azaz megfelelően használható, segíti mozgásukat.
415. Fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vontak magatartásukkal megvalósították az Fttv. 8. § (1) bekezdése szerinti tényállást és ezzel megsértették az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

X.10. Az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerinti tényállás megvalósítása

416. Az Fttv. 3. § (2) bekezdésben foglaltak szerinti tényállás megvalósulásának feltételei a következők:
 - a) az eljárás alá vont vállalkozás nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (szakmai gondosság követelménye);
 - b) és ezzel 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (fogyasztói döntés torzítására való alkalmasság).

X.10.1. A szakmai gondosság követelménye teljesítése

417. A Versenytanács gyakorlata szerint az Fttv. értelmében nem tesz eleget a vállalkozás a szakmai gondosság követelményének, ha (az egyéb feltételek teljesülése mellett) nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel jár el. A szakismeretnek legalább olyan szintűnek kell lennie, hogy a vállalkozás a jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségben, a fogyasztókkal megkötött szerződésekre irányadó (így például a felek együttműködési kötelezettségét rögzítő) előírásokat tiszteletben tartva, a szerződésszegés eseteinek megvalósulását elkerülve teljesítsen a fogyasztó irányában, s legalább az ehhez szükséges szakismerettel bírjon. A szakismerettel kapcsolatos követelményeknek mind a

szerződés megkötését megelőzően, mind azt követően, a szerződés megkötésének folyamatában és a szerződés teljesítése során is érvényesülniük kell. (VJ/122/2010.)²⁷¹

418. Továbbá az Fttv. - az ésszerűen elvárható szintű szakismeret mellett - a jóhiszeműség és tisztesség követelményét is támasztja a vállalkozással szemben. A jóhiszeműség és tisztesség elve egyfajta erkölcsi, etikai alappal bíró követelmény. A fogyasztói magatartás befolyásolásában nyilvánvalóan érdekelt (és az információs aszimmetria révén a saját árujáról nyilvánvalóan pontosabb információkkal rendelkező) vállalkozásnak a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatok tanúsítása során úgy kell eljárnia, ahogy azt a jóhiszeműség és tisztesség, mint egyfajta objektív zsinórmérték megkívánja, azaz annak megfelelően, ahogy egy jóhiszemű és tisztességes vállalkozás az adott helyzetben eljárna. A jóhiszeműség és tisztesség elvéből nemcsak bizonyos magatartásformák elkerülésének kötelezettsége fakad, hanem az elv pozitív magatartást is megkíván a vállalkozás részéről. Ilyen elvart magatartás, például az, hogy a vállalkozás, illetve a vállalkozás által megkötött szerződés alapján a vállalkozás érdekében, javára eljáró más természetes személy, vállalkozás maradéktalanul teljesítse az őt a fogyasztók irányába terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettséget. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettségét a vállalkozásnak nem csupán a megkötött kereskedelmi ügyletek kapcsán, hanem már a szerződéskötést megelőzően is teljesíteni kell. A fogyasztó bízhat abban, a vállalkozás jóhiszemű és tisztességes kereskedelmi gyakorlatot folytat vele kapcsolatban. (VJ/98/2010., VJ/39/2012.)
419. Ezen túlmenően pedig az Fttv. 3. § (2) bekezdés a) pontja szerinti szakmai gondosság követelménye alapján nem egy, vagy több konkrét folyamatszabályozási intézkedés szükségessége állapítható meg, hanem az az általános követelmény, hogy a vállalkozásoknak – ágazati szabályozás által rögzített egyedi többlet követelmények hiányában is – a fogyasztókkal érintkező üzleti folyamataik megszervezése során a jóhiszeműség és a tisztesség elvének megfelelően kell eljárnia. Az eljáró versenytanács szerint a jóhiszeműség és a tisztesség alapelveinek akkor felel meg egy folyamat, ha abban a megbízhatóság, a kiszámíthatóság érvényesül, illetve ha ebben következetes és diszkriminációmentes módon biztosítják a fogyasztók számára, hogy jogaikat érvényesíteni tudják (így pl. hozzáférhessenek a szükséges információkhoz; kérdéseiket, panaszait jelezhessék; a szerződéses jogaikat a szerződés megkötését követően is megfelelően gyakorolhassák). A jóhiszeműség és a tisztesség alapelveinek megfelelő gyakorlatra való törekvés az eljáró versenytanács álláspontja szerint akkor állapítható meg, ha az legalább a fogyasztók által is érzékelt szándék szintjén megjelenik és ehhez kapcsolódóan valamilyen tényleges és érdemi intézkedésben testet is ölt. (VJ/85/2015.)²⁷²
420. Így az Fttv. 3. § (2) bekezdés a) pontja szerinti szakmai gondosság követelménye az ésszerűen elvárható szintű szakismeretet, valamint a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondosságot feltételezi. A joggyakorlat alapján a jóhiszeműség és tisztesség alapelve a megbízhatóság érvényesülését követeli meg. A joggyakorlat szerint nem csak a fogyasztók felé közölt üzenetek mögötti szakmai gondosság (pl. az üzenetet alátámasztó bizonyítékok rendelkezésre állása) vizsgálható” (lásd VJ/75/2008. a lábjegyzet alapján), „hanem a vállalkozások fogyasztókkal kapcsolatos folyamatainak szervezettsége, megfelelősége is. A VJ/101/2011. számú döntés szerint nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely úgy alakítja ki értékesítési hálózatát, hogy

²⁷¹ A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, I.3.5. pontja.

²⁷² A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, I.3.16. pontja.

- nem szervezi meg jól az információ átadását a nagyszámú – korábbi értékesítési tapasztalattal nem rendelkező – ügynökei számára,
 - nem követeli meg az előírások elsajátítását, nem kéri számon azok ismeretét,
 - nem épít ki olyan ellenőrzési rendszert, amely a fogyasztói panaszok alapján képes felderíteni a nem kívánt magatartásokat. (VJ/85/2015.)
421. A VJ/122/2010. számú döntés szerint nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja az azzal összefüggésben ismertté váló fogyasztói érdeksérelmekre hivatkozó észrevételeket, panaszokat. (VJ/85/2015.)
422. A fogyasztói kapcsolattartás, illetve panaszkezelés megbízhatóságára vonatkozó egyedi követelményeket az egyes piacokra vonatkozó ágazati szabályozások is rögzítenek. A fentebb hivatkozott joggyakorlat alapján ilyen speciális ágazati szabályok mellett, illetve ezek hiányában is érvényesülnek az Fttv. 3. § (2) bekezdése alapján elvárások a vállalkozások fogyasztókkal kapcsolatos működési folyamataira vonatkozóan. (VJ/85/2015.)
423. Az alábbiakban bemutatásra kerülnek, hogy az eljárás alá vontak által forgalmazott gyógyászati segédeszközök minőségére vagy használhatatlanságára vonatkozó fogyasztói panaszok milyen okokra vezethetők vissza.
424. A versenyfelügyeleti eljárás során nyilatkozó 29 fogyasztóból 11 fő (4 db tanúvallomás,²⁷³ 7 db irati bizonyíték)²⁷⁴ előadta, hogy a terméket nem tudja használni és kifejezetten negatívan nyilatkozott a megrendelt termékről.
425. A NEAK által 2016. március 8-án megküldött 126 betegnyilatkozatból 53 tartalmazott kifogást²⁷⁵ az eljárás alá vontak által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban, a panaszosok a megrendelt gyógyászati segédeszközöket (protézis, gyógycipő vagy fűző) nem tudják viselni azok rossz kialakítása, nem személyre szabott mérete és gyenge minősége miatt. A gyógycipők kapcsán több panasz (2 betegnyilatkozat,²⁷⁶ 1 db irati bizonyíték²⁷⁷) tartalmazta, hogy egyáltalán nem is a megrendelt típust szállították ki a fogyasztó számára.
426. A pozitívan nyilatkozó fogyasztók közül mindössze egy fő (1 db tanúvallomás)²⁷⁸ nyilatkozott csak arról, hogy kereste az eljárás alá vontak ügyfélszolgálatát és meg volt elégedve a szolgáltatással. Előadása szerint, ha valami probléma volt a protézissel a központból küldtek szerelőt.
427. A NEAK által benyújtott betegnyilatkozatok közül 9²⁷⁹ tartalmazta, hogy az eljárás alá vontak elvitték javításra a terméket vagy kijöttek a fogyasztóhoz azt megjavítani, ám azon vagy semmilyen javítást nem végeztek, vagy olyan módosítást, ami csak tovább rontott rajta. 4 betegnyilatkozat²⁸⁰ szól arról, hogy az eljárás alá vontak a fogyasztói jelzés ellenére nem nyújtottak semmiféle garanciális szolgáltatást, és 5²⁸¹ arról, hogy a

²⁷³ VJ/23-130/2016., VJ/23-143/2016., VJ/23-179/2016., VJ/23-180/2016.

²⁷⁴ VJ/23-108/2016., VJ/23-109/2016., VJ/23-117/2016., VJ/23-119/2016., VJ/23-121/2016., VJ/23-126/2016., VJ/23-131/2016.

²⁷⁵ VJ/23-8/2016.

²⁷⁶ VJ/23-8/2016. V. I., T. Gy.

²⁷⁷ VJ/23-130/2016.

²⁷⁸ VJ/23-122/2016.

²⁷⁹ VJ/23-8/2016. G. M., P. L., R. P., K. P. A., K. Gy., E. L. G., L. M., Cz. M., Cs. L.

²⁸⁰ VJ/23-8/2016. K. S., Cs. F., B. F., P. E.,

²⁸¹ VJ/23-8/2016. K. J., V. I., F. L., F. Gy., Sz. J.

fogyasztók nem tudták elérni az eljárás alá vontakat telefonon, vagy a telefonon tett ígérek ellenére sem küldtek ki hozzájuk senkit. 1 betegnyilatkozat²⁸² alapján a fogyasztó másodjára megrendelt termékével kapcsolatban már nem mert kifogást tenni az ügyfélszolgálaton.

428. Az eljárás alá vontak telefonos kommunikációját több, a vizsgálók által idézett fogyasztó (2 db tanúvallomás,²⁸³ 2 db irati bizonyíték²⁸⁴) is kifogásolta, miszerint nem voltak elérhetőek a megadott telefonszámon, vagy a telefonon ígértek ellenére nem küldtek ki senkit, hogy a nem megfelelő gyógyászati segédeszközt megjavítsa.
429. 3 betegnyilatkozat²⁸⁵ említi, hogy annak ellenére, hogy az eljárás alá vontaktól elsőre megrendelt terméket sem tudta a fogyasztó használni, következő évben készítették számára újat.
430. A versenyfelügyeleti eljárás során nyilatkozó fogyasztók által előadottak és a betegnyilatkozatok szerint az eljárás alá vontak a többségnek csomagszállító céggel küldték ki az elkészített termékeket, illetve amennyiben azokat a fogyasztók javításra visszaküldték, szintén csomagszállító hozta vissza nekik. Arra vonatkozóan nem áll rendelkezésre információ, hogy a visszavételek esetében újabb mintavételt, vagy a gyógyászati segédeszközök illeszkedéséről bármilyen felmérést végeztek volna. A fogyasztók által előadottakból az következik, hogy az eljárás alá vontak nem biztosítottak olyan próbalehetőséget a fogyasztók számára, melyen az eljárás alá vont alkalmazottai részt vettek volna, így a beállítás és közvetlen visszajelzés lehetősége nem volt biztosítva.
431. Az adatot szolgáltató és az eljárás alá vontaktól terméket rendelő 28 nyilatkozó fogyasztóból 11, továbbá a NEAK által megkérdezett 126 fogyasztóból 53 nem tudja használni az eljárás alá vontaktól megrendelt eszközöket.
432. Összességében megállapítható, hogy az eljárás alá vontak garanciális szolgáltatására (a fentiek alapján a betegnyilatkozatok közül 18), illetve ügyfélszolgálatára, annak működésére (a fentiek alapján a versenyfelügyeleti eljárás során tett nyilatkozatok közül 4) vonatkozóan szintén jelentős számú fogyasztó élt kifogással.
433. A rendelkezésre álló adatok alapján jelentős számú fogyasztó jelezte az eljárás alá vontak felé a termékkel, szolgáltatással kapcsolatos panaszukat, így az eljárás alá vontaknak évek óta²⁸⁶ tudomása kellett, hogy legyen a fenn álló minőségi problémákról. Ennek ellenére a legyártott termékek minőségét, alkalmazhatóságát, a garanciális igények érvényesíthetőségét nem ellenőrizte, figyelmen kívül hagyta az azzal összefüggésben ismertté vált fogyasztói érdeksérelemre vonatkozó észrevételeket.
434. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a művégtagok esetében mindenképp legalább egy év kötelező jótállást kellett volna biztosítania, melynek a rendelkezésre álló adatok alapján az eljárás alá vontak ismétlődő esetekben nem tettek eleget. Hivatkozással a Versenytanács VJ/122/2010. számú eljárásban hozott határozatára, az Elvi jelentőségű döntések I.3.5. pontja is²⁸⁷ kimondja, hogy az eljárás alá vont nem az **ésszerűen elvárható szintű szakismerettel** jár el, ha nem a jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségben, a

²⁸² VJ/23-8/2016. Sz. M.

²⁸³ VJ/23-179/2016. és VJ/23-180/2016.

²⁸⁴ VJ/23-109/2016. és VJ/23-131/2016.

²⁸⁵ VJ/23-8/2016. R. P., Cs. F., Á. J.,

²⁸⁶ A vizsgálók megjegyzik, hogy a betegnyilatkozatok 2009-2016. közötti időszakra vonatkoznak.

²⁸⁷ A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, I.3.5. pontja

fogyasztókkal megkötött szerződésekre irányadó előírásokat tiszteletben tartva teljesít a fogyasztók irányába.

435. A panaszkezelési és garanciális teljesítéssel kapcsolatos problémák kapcsán megállapítható, hogy azok nem egyedi esetekre vonatkoznak, hanem rendszerszintű hiányosságokra hívja fel a figyelmet, az eljárás alá vontak fogyasztókkal kapcsolatos folyamatainak szervezettsége, megfelelősége nem felel meg a szakmai gondosság követelményének. A fogyasztókkal érintkező üzleti folyamataik megszervezése során is elvárás, hogy a vállalkozások a szakmai gondosságnak megfelelően járjanak el, ennek alapján az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerinti elvárások ezen folyamatokra vonatkozóan is érvényesek.
436. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy – kifejezetten a protézisek esetében – nem kizárólag hagyományos garanciális hiányosságokról van szó, hanem a termék leszállítását követő szükségszerű szolgáltatások elmaradásáról. A mellékelt használati útmutató is kitér arra, hogy a termék beállításához és igénybevételéhez mindenképpen szakember és/vagy szakorvos segítsége szükséges. A receptet felíró szakorvoshoz azonban az eljárás alá vontak szállították a végtaghiányos fogyasztókat, akikhez a fogyasztóknak korábban, és később sem volt semmilyen kapcsolatuk. A szükséges járás betanítás így minden esetben elmaradt.
437. Az eljárás alá vontak kereskedelmi gyakorlata nem felel meg a **jóhiszeműség a tisztesség** alapelvének, mivel kihasználta a fogyasztói célcsoport jóhiszeműségét. Kereskedelmi kommunikációjuk során magukat úgy tüntették fel, mint akik a fogyasztók számára egyedülálló segítséget képesek nyújtani, miközben szolgáltatásuk során a megbízhatóság és kiszámíthatóság elvét nem engedték érvényesülni, számos esetben nem biztosították a fogyasztók számára, hogy jogaikat érvényesítsék (ld. még VJ/85/2015.).
438. Az eljárás alá vontak által előadottakkal - miszerint tevékenységüket megfelelően végzik - szemben áll a fentiek szerint feltárt rendszerszintű minőségi probléma és az ezzel kapcsolatos nagyszámú fogyasztói elégedetlenség.
439. Megállapítható továbbá a rendelkezésre álló tanúvallomások és betegnyilatkozatok alapján, hogy az eljárás alá vontak nyilatkozatával²⁸⁸ ellentétben, amely szerint igyekeztek minőségi munkát biztosítani és precíz kivitelezést biztosítani, nem építettek ki olyan ellenőrzési rendszert, amely a minőségi problémák jelzésére irányuló fogyasztói panaszok alapján képes lenne felderíteni a nem kívánt magatartásokat (ld. még VJ/85/2015.) Az eljárás alá vontak nem törekedtek a jóhiszeműség és tisztesség alapelvének megfelelő gyakorlat kialakítására annak érdekében, hogy a termékek a rendeltetési célra, a fogyasztók szükségleteinek kielégítésére alkalmasak legyenek, annak ellenére, hogy tevékenységüket már hosszú idő óta végzik – az eljárás alá vontak nyilatkozata szerint 2006 óta – és ezen időszak alatt nem javult a szolgáltatásuk, pedig lett volna lehetőségük arra, hogy ezeket a hiányosságokat kijavítsák.
440. A betegnyilatkozatokban a fogyasztók egyhangúlag elégedetlenségüket fejezik ki mind a termékekkel – „nem jó, kicsi”, „használni nem tudja”, „nem passzol a csonkra”, „a művégtag instabil”, „abnormális az egész láb külsőleg és fizikailag is, nem tudok vele járni” –, mind az eljárás alá vontak garanciális szolgáltatásával – „jelezte, a lakásán igazított rajta, de azóta egyáltalán nem tudja használni”, „érdemben nem tudták megjavítani az eszközt” – kapcsolatban.
441. Az eljáró versenytanács hivatkozva továbbá a NEAK nyilatkozatában foglaltakat, amely szerint az eljárás alá vontak jótállási kötelezettségüknek nem tesznek eleget, illetve

²⁸⁸ VJ/23-297/2016.

amennyiben a hiba nem oldódik meg egy alkalommal, akkor a fogyasztóval már szóba sem állnak.

442. Megállapítható továbbá a NEAK ellenőrzések alapján is, hogy a fogyasztók esetében a rehabilitáció keretében a járásbetanítás elmarad, így a termékek leszállítását követő szükségszerű szolgáltatásokat nem teljesítik az eljárás alá vontak.
443. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint az érintett kereskedelmi gyakorlat révén az eljárás alá vontak megvalósították az Fttv. 3. § (2) bekezdés szerinti tényállást, és ezzel megsértették az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

X.10.2. A fogyasztó üzleti döntésének befolyásolása – a fogyasztó üzleti döntése

444. Ezen pont esetében az üzleti döntés kapcsán a fentiekben rögzítettek az irányadóak.
445. A vizsgált magatartás fogyasztói döntés torzítására való alkalmassága kapcsán pedig az eljáró versenytanács utal arra, hogy a fogyasztói kapcsolattartás azon folyamata kapcsán, amely a szakmai gondosság követelményét sérti (és így a jóhiszeműség és a tisztesség alapelveit figyelmen kívül hagyja) megállapítható az is, hogy az a fogyasztói magatartás torzítására alkalmas (VJ/75/2015.).
446. A fentiekben ismertetett adatok alapján megállapítható, hogy a fogyasztók jelentős része a megrendelt termék minőségének és a várható garanciális szolgáltatások ismeretében nem rendelt volna az eljárás alá vontaktól terméket. A fogyasztó üzleti döntésének ismertetésénél leírtakra figyelemmel, a fogyasztó joggal várja el egy gyógyászati segédeszközt forgalmazó cégtől a szerződés szerinti magatartást, így azt, hogy használatra alkalmas eszközt kapjon és a garanciális szolgáltatásoknak megfeleljen.
447. A fogyasztók által tapasztalt kezdeti, a megrendelést lehetővé tevő segítőkészség bizalmat kelt a fogyasztókban, mely alapján nem feltételezi, hogy a termék leszállítását követően nem részesül a vásárlást követő szolgáltatásokban.
448. A fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont szakmai gondosság követelményének meg nem felelő magatartása, azaz a termék minőségével, garanciális szolgáltatásokkal, a fogyasztói panaszok kezelésével kapcsolatos megfelelő rendszerek kialakításának hiánya kihatott a fogyasztói üzleti döntés folyamatára, mivel ezen hiányosságok tudatában nem az eljárás alá vontakkal szerződött volna a fogyasztó, így az eljárás alá vontak gyakorlata a fogyasztói magatartás torzítására alkalmas volt.
449. Így az eljáró versenytanács megállapítása szerint az érintett kereskedelmi gyakorlat révén megvalósításra került az Fttv. 3. § (2) bekezdés szerinti tényállás, és ezzel az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalom megsértése.

X.11. Összegzés

450. Az eljáró versenytanács a Tptv. 77. § (1) bekezdés d) pontja alapján megállapítja, hogy
- a PRO-VALETUDO a 2008. szeptember 1. és 2009. február 9., a 2009. április 1. és 2010. október 11., illetve a 2015. október 1. és 2016. július 19. közötti időszakokban,
 - a PVO a 2014. május 2. és 2015. augusztus 7. közötti időszakban,
 - a Monus pedig a 2012. szeptember 12. és december 31. közötti, a 2013. január 1. és 2015. január 8. közötti, illetve a 2016. szeptember 9-től 2018. szeptember 12-ig tartó időszakban

megsértették a törvény 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat

- a. a fogyasztók törvényes jogainak a vállalkozások ajánlatának sajátosságaiként történő megjelenítése révén az Fttv. melléklete 10. pontja szerinti tényállás megvalósításával;
- b. a lakásukon, kórházban, idősotthonokban megkeresett mozgáskorlátozott, illetve végtaghiányos betegekkel szembeni agresszív, az Fttv. 8. § (1) bekezdésében foglalt tényállás szerinti kereskedelmi gyakorlat megvalósításával;
- c. a termékek rendeltetési célra, a fogyasztók szükségletei kielégítésére alkalmassága érdekében a jóhiszeműség és tisztesség alapelvének megfelelő gyakorlat kialakítása, illetve a nem kívánt magatartások felderítésére alkalmas ellenőrzési rendszer kiépítése tekintetében a vizsgált kereskedelmi gyakorlatuk révén az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával.

XI.

Jogkövetkezmények

- 451. Az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak tartotta az eljárás alá vontakkal szemben.
- 452. Az eljáró versenytanács a bírság összegét a Tpvt. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 12/2017. számú, a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló közleményben (továbbiakban: Bírság Közlemény) foglaltaknak megfelelően határozta meg.
- 453. A Bírság Közlemény részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a GVH meghatározza az Fttv. és a Tpvt. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a GVH hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.
- 454. A Tpvt. 78. § (3) bekezdése értelmében 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.
- 455. A versenyfelügyeleti bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során a GVH ezért szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának célja az egyedi és általános elrettentés is, így a bírság összegének alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé.
- 456. Emellett a bírság összegének ösztönöznie kell azt is, hogy mind az adott vállalkozást, mind pedig a hasonló helyzetben lévő vállalkozásokat visszatartsa a (további) jogsértések elkövetésétől, egyben megerősítse a jogkövető vállalkozásokat abban, hogy a tisztességes üzleti magatartás a helyénvaló. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a versenyjogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz.

457. A Bíróság Közlemény 11. pontja értelmében a GVH fontosnak tekinti a magatartással arányos bírság követelményét is, amely oly módon érvényesül, hogy a Bíróság Közlemény alapján kiszabott bírság az adott vállalkozás által elkövetett jogsértés súlyához, valamint a feltárt enyhítő és súlyosító körülményekhez igazodik, és nem az adott jogsértésben esetleg résztvevő többi vállalkozásra kiszabott bírsághoz.
458. Ezzel egyidejűleg a GVH a jogsértés miatt kárt szenvedett vagy hátrányosabb helyzetbe került fogyasztók, vállalkozások lehetőség szerinti kompenzálását, saját erőforrásainak lehető leghatékonyabb felhasználását is kiemelt célnak tekinti, amelyhez a bírságolási gyakorlat is hozzájárulhat a tevőleges jóvátétel, a megfelelési erőfeszítések és az együttműködés egyéb formái bírságcsökkentő tényezőként való figyelembevétele révén történő ösztönzésével.
459. A Bíróság Közlemény 13. pontja értelmében a fenti célokra is figyelemmel a kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően öt, egymást követő lépésben történik. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét, ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, majd figyelemmel van a vállalkozások együttműködésére, végül pedig mérlegeli az esetleges fizetési nehézségekre tekintettel alkalmazható könnyítéseket.
460. A kiinduló összegek meghatározása tekintetében megállapítható, hogy jelen eljárásban vizsgált magatartás kommunikációs költségei nem relevánsak, mivel egyes eseteket, mint a telefonhívásoké vagy az írásos tájékoztató anyagoké, kivéve nem hozhatók közvetlen összefüggésbe jogsértő magatartással. Amennyiben pedig relevánsnak is tekinthetők, nem tükrözik a kereskedelmi gyakorlatok hatékonyságát, figyelemmel részben az árbevételi adatokra is, illetve részben arra, hogy a tájékoztatások szóbeli jellegére tekintettel nem különíthetők el pontosan az érintett esetek költségei.
461. Figyelemmel a Bíróság Közlemény 20. pontjára, az eljáró versenytanács a jogsértő kereskedelmi gyakorlat révén realizált nettó árbevételt tekinti a bírság kiinduló összegének, ha az egyértelműen beazonosítható, ennek hiányában pedig a jogsértéssel érintett árukból realizált nettó árbevétel 10%-át. Jelen esetben ezen összegként az eljáró versenytanács a NEAK, illetve a fogyasztók által megfizetett összegeket veszi figyelembe kiinduló összegként, amelynek jelenleg ismert, NEAK nyilvántartása, és 2018. november 13-i válasza szerinti²⁸⁹ összege az V. pontban ismertetett, és amely összesítetten a vizsgált időszak tekintetében a PRO-VALETUDO esetében 525.928.784 Ft, a Monus esetében 1.387.593.533 Ft és a PVO esetében 347.438.797 Ft. Erre tekintettel a kiinduló összeg a PRO-VALETUDO esetében 52.592.878 Ft, a Monus esetében 138.759.353 Ft és a PVO esetében 34.743.880 Ft.²⁹⁰
462. A kiinduló összegek fentiek szerinti meghatározását követően került sor az alapösszeg kiszámítására, amely a jogsértés súlyát, hatását és a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását kifejező súlyosító és enyhítő körülmények figyelembevételére ad lehetőséget.
463. Az eljáró versenytanács súlyosító körülményként azonosította mindhárom eljárás alá vont esetében

²⁸⁹ VJ/23-442/2016.

²⁹⁰ Az érintett időszakok módosulása erre nincs kihatással, mivel egyrészt a NEAK 2018. november 13-i nyilatkozatával érintett időtartamtól a PVO esetében tér csak el, és ott is 2 nappal, ami kismértékű eltérést eredményez, és a bírságnak a nettó árbevétel mértékére tekintettel kiszabott tényleges összegére és az értékesítések jellegére is ez érdemi eltérést a bírságösszegben feltehetően nem eredményez.

- 1) kiemelt mértékű súlyosító körülményként a kereskedelmi gyakorlat huzamos (évek) ideig történő folytatását;
 - 2) kiemelt mértékű súlyosító körülményként, hogy az érintett fogyasztói kör sérülékeny,
 - 3) kiemelt mértékű súlyosító körülményként, hogy bizalmi termék érintett,
 - 4) kiemelt mértékű súlyosító körülményként, hogy a döntés nehezen korrigálható,
 - 5) kiemelt mértékű, felróhatósággal kapcsolatos súlyosító körülményként, hogy az eljárás alá vontak a magatartásukkal kapcsolatos egyéb hatósági eljárások, iránymutatások nyomán a felmerülő problémákról már tudomással bírtak,
 - 6) kiemelt mértékű egyéb súlyosító körülményként, hogy társadalombiztosítási célú közpénzek kifizetésére került sor a vizsgált kereskedelmi gyakorlatok eredményeképp, amelyek egyéb, megfelelő szolgáltatásokra történő kifizetése így megghiúsult.²⁹¹
464. Az eljáró versenytanács enyhítő körülményt nem azonosított. Fenti szempontokra figyelemmel az eljáró versenytanács a bírságösszeget minden egyes fenti tétel tekintetében 25%-kal emeli meg valamennyi vállalkozás esetében, ugyanakkor figyelemmel arra, hogy a 3) és a 4) szempont is az áru jellegével, jellemzőivel kapcsolatos, ezen pontokat egyazon emelés keretében veszi figyelembe, így összesen ötször 25%-kal emeli meg a kiinduló összeget.
465. Előbbiekre tekintettel az alapösszeg a PRO-VALETUDO esetében 118.333.976 Ft, a Monus esetében 312.208.545 Ft és a PVO esetében 78.173.729 Ft.
466. Az alapösszeg meghatározását követően kerül sor a Bírság Közlemény értelmében
- a) a jogsértés esetleges ismétlődésének,
 - b) a jogsértéssel elért előnynek,
 - c) az elrettentő hatásnak, és
 - d) a Tpv. 78. §-ában meghatározott bírság maximumának a figyelembe vételére.
467. Az eljárás alá vontak ellen a GVH korábban nem indított versenyfelügyeleti eljárást, így a jogsértés ismétlődése jelen esetben nem merül fel.
468. Előbbieken túlmenően az eljáró versenytanács rögzíti, hogy figyelemmel a vállalkozáscsoportkénti minősülés tekintetében rögzítettekre, a Tpv. 78. § (1b) bekezdése alapján csoportszintű bírságot szab ki.
469. A Tpv. 78. §-ában meghatározott bírság maximum megállapításakor az eljáró versenytanács az utolsó hitelesen lezárt üzleti év, 2017. év nettó (csoport szintű) árbevételét veszi figyelembe, azzal, hogy mivel a PVO esetében 2016-ról áll utoljára rendelkezésre hiteles adat, ennek összegét számítja be a Bírság Közlemény 64. pontjával összhangban. Így a bírság maximum összege a jelenlegi adatok alapján 490.373.000 Ft 10%-a, azaz kerekítve 49.037.000 Ft. A Bírság Közlemény szerint ha a jogsértésért a vállalkozáscsoport több tagját is elmarasztalja és bírsággal sújtja a GVH, a vállalkozáscsoport nettó árbevételének 10%-a az azonos vállalkozáscsoportba tartozó vállalkozásokra kiszabandó bírság együttes összege tekintetében is felső korlátként funkcionál. Az egyes vállalkozásokra bontva a csoport szintű maximum összege a következő: a PRO-VALETUDO esetében 60.339.000 Ft 10%-a 6.033.900 Ft, a Monus esetében 344.083.000 Ft 10%-a, azaz 34.408.300 Ft és a PVO esetében 85.951.000 Ft 10%-a, azaz 8.595.100 Ft. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint figyelemmel a kiinduló- és az alapösszegek nagyságára, az eljárás alá vontaknak maguknak, illetve további vállalkozásoknak a további hasonló jellegű kereskedelmi gyakorlattól való

²⁹¹ Bírságközlemény IV.1. fejezet.

visszatartása lényeges voltára a speciális és generális prevenció eléréséhez is indokolt a törvényi maximumot elérő összegű bírság kiszabása.

470. Fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács figyelemmel arra, hogy az alapösszeg jelentős mértékben meghaladja a bírságmaximumot, a kerekített maximális összeggel azonos mértékű bírságot szab ki (az egyes tételeknek a fenti kerekítésre figyelemmel egységesen 100 Ft-tal lefele kerekítésével), azaz a PRO-VALETUDO esetében 6.033.800 Ft, a Monus esetében 34.408.200 Ft és a PVO esetében 8.595.000 Ft összegű bírságot.
471. Az eljáró versenytanács a fenti jogsértésekre, és az érintett magatartás többbelemű, egész vállalkozáscsoportot érintő voltára, valamint az egyes eljárás alá vontaknak, illetve esetlegesen más további vállalkozásoknak a jövőbeni jogszerű együttműködése biztosítása céljából kötelezi az eljárás alá vontakat, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő
- a. két hónapon belül alakítsanak ki a versenyjogi megfelelést és a jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrendet, amelyet a későbbiekben alkalmaznak és-
- amelyet az érintett tevékenységet az eljárás alá vontak közül mindenkor tanúsító vállalkozás szabályzatban rögzít és a munkavállalóival, vele a tevékenység végzésében együttműködő további személyekkel is megismertet és alkalmazását részükre kötelezővé teszi, valamint amelynek az alkalmazását ellenőrzi, illetve
 - amely révén panaszkezelési és minőségbiztosítási folyamatokat vezetnek be, amelyek garantálják a panaszok hatékony kivizsgálását, a munkatársak, egyéb együttműködő személyek megfelelő felkészítését és képzését, a munkafolyamatok ellenőrzését, a termékek/szolgáltatások folyamatosan megfelelő minőségének biztosítását, és
 - amelyben kitérnek a tevékenység átadása, több vállalkozás egyidejű aktivitása esetén irányadó eljárásrendre is, valamint
 - amelynek mellékleteként kidolgoznak egy kézikönyvet, amely az értékesítőknek az értékesítés során történő tisztességes eljárását biztosítja;
- b. hat hónapon belül igazolják a fentiek teljesítését.
472. Az eljáró versenytanács utal arra²⁹², hogy a bírósági gyakorlatra figyelemmel a mögöttes helytállási kötelezettség a végrehajtás körébe tartozó kérdés, így nem teremt közvetlen, a közigazgatási határozaton alapuló érdekeltséget az egyik eljárás alá vontnak a másik jogsértése okán kiszabott bírságösszege vitatására.

XII.

Egyéb kérdések

XII.1. Felmerült eljárási költség

473. A Ket. 153. §-ának 7. pontja alapján a tanú költségtérítése az eljárási költségek része: a Ket. 154. §-ának (1) bekezdése szerint ún. egyéb eljárási költség. A Ket. 155. §-ának (2) bekezdése szerint hivatalból indult eljárásban az egyéb eljárási költséget a hatóság előlegezi.
474. A Tptv. 62/B. §-ának (2) bekezdése szerint a hivatalból indított eljárásban felmerült egyéb eljárási költséget [a Ket. 154. §-ának (1) bekezdése értelmében a Ket. 153. §-ának 3-15. pontjában felsorolt költségeket] a törvénybe ütköző magatartás megállapítása esetén a jogsértést megvalósító ügyfél viseli.

²⁹² A Fővárosi Törvényszék 13.K.700.291/2018/18. számú ítéletében foglaltakkal összhangban.

475. A vizsgálat során eljárási költségként a következő tételek merültek fel a tanúk költségtérítése címén.

Költséget meghatározó végzés száma	Összeg (Ft)	Érintett meghallgatási jegyzőkönyv száma
VJ/23-168/2016.	4 502	VJ/23-143/2016.
VJ/23-169/2016.	7.947	VJ/23-147/2016.
VJ/23-203/2016.	3.098	VJ/23-180/2016.
VJ/23-229/2016.	12.940	VJ/23-125/2016.

476. A költségtérítéssel kapcsolatosan felmerült összeg összesítetten 28.487 Ft. Valamennyi költség kifizetése megtörtént. Az eljárás alá vontak a fenti végzések betekintheső változatait (VJ/23-186/2016., VJ/23-187/2016., VJ/23-204/2016., VJ/23-229/2016. számú iratokként) átvették, azok ellen nem éltek jogorvoslattal.

XII.2. Védett tanú

477. A vizsgálat során kérelemre a Ket. 39/A. §-ának (1) bekezdése alapján tanú természetes személyazonosító adatainak és lakcímének zártan kezelése elrendelésére került sor a VJ/23-152/2016., VJ/23-153/2016., VJ/23-154/2016., VJ/23-155/2016., VJ/23-156/2016., VJ/23-157/2016., VJ/23-158/2016., VJ/23-175/2016., VJ/23-176/2016., VJ/23-181/2016., VJ/23-182/2016. számú végzéssel.
478. A tanúk meghallgatásának jegyzőkönyvét a VJ/23-108/2016., VJ/23-111/2016., VJ/23-118/2016., VJ/23-119/2016., VJ/23-120/2016., VJ/23-128/2016., VJ/23-143/2016., VJ/23-147/2016., VJ/23-172/2016., VJ/23-179/2016., VJ/23-180/2016. számú iratok, ezek Ket. 39/A. §-ának (5) bekezdése alapján készített kivonatát a VJ/23-241/2016., VJ/23-242/2016., VJ/23-243/2016., VJ/23-244/2016., VJ/23-245/2016., VJ/23-246/2016., VJ/23-171/2016., VJ/23-148/2016., VJ/23-173/2016., VJ/23-199/2016., VJ/23-200/2016. számú iratok tartalmazzák.

XII.3. Jogorvoslat

479. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tptv. 83. § (1) bekezdése biztosítja.
480. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
481. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikus - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.
482. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
483. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal

előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

XII.4. Végrehajtás

- 484. A Tpvt. jelenleg hatályos 95/F. § (1) bekezdése értelmében a törvénynek a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény, valamint az azzal összefüggő egyes törvényi rendelkezések módosításáról szóló 2017. évi CXXIX. törvénnyel (a továbbiakban: Módtv4.) megállapított eljárási rendelkezéseit - a (2) bekezdésben írt eltéréssel - az e rendelkezések hatálybalépését követően indult és megismételt eljárásokban kell alkalmazni.
- 485. A (2) bekezdés értelmében azonban a Tpvt.-nek a Módtv4.-gyel megállapított, a végrehajtásra vonatkozó rendelkezéseit az e rendelkezések hatálybalépésekor még el nem rendelt, és az e rendelkezések hatálybalépésekor folyamatban lévő végrehajtási eljárásokra is alkalmazni kell.
- 486. A Tpvt. XII/A. fejezete rendelkezik a GVH döntésének végrehajtásáról.
- 487. A Tpvt. 84/A. §-a alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
- 488. A Tpvt. 84/C. § -a értelmében ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet.
- 489. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást - ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik - a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást - ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik - az állami adóhatóság fogatosítja.

Budapest, 2018. december 14.

dr. Grimm Krisztina s.k.
előadó versenytanácsstag

Dudra Attila s.k.
versenytanácsstag

dr. Kuritár Dávid s.k.
versenytanácsstag

1. számú melléklet

Tájékoztató anyagok

A) Használati útmutató²⁹³

„ProValetudo

telephely:

4400 Nyíregyháza, Debreceni u. 233/c

42/595-241

ct. PVO Retails Hungary Kft.

Használati Útmutató

Rendelésre készített eszköz

Alsóvégtag protézisek

„L” jelöléssel kezdődő típusokra

1. Általános ismertetés

A segédeszköz egyedi méretvétel alapján készül. Akkor kerül alkalmazásra, ha valamilyen ok miatt (betegség vagy baleset) következtében az alsóvégtag egy része (láb, boka, térd alatt vagy felett) vagy teljes egészében (csípő exarticuláció) amputálásra kerül. A protézis a műtési úton kialakított csonkra illeszkedik egy tok segítségével, amelyre rögzítésre kerül a többi alkatrész, a kívánt funkcióktól függően. A testen történő rögzítést hevederek, illetve különböző rögzítő tartozékok biztosítják.

2. Felvétele és használata

Az eszköz felvételének módját és használatát az átadó szakember és/vagy szakorvos tanítja meg.

A csonk állapota nagyban befolyásolja a protézis viselésének funkcionális minőségét, ezért tartsa be a csonk ápolásával kapcsolatos előírásokat.

A felvétel során először kioldjuk a rögzítő elemeket, majd a csonkba illesztjük a csonkot, az átadó személy által megtanított módon a szükséges segédeszközzel. Ügyelni kell a megfelelő beállításra, hogy a csonk a tokban a helyére kerüljön, mert problémát okozhat a viselés során.

Az eszköz beállításait nem szabad a beállított méretekhez képest megváltoztatni.

Az eszköz beállításait minden esetben a rendelő szakorvos határozza meg és viselési javaslata alapján alkalmazható.

A felhelyezés során hangsúlyozottan ajánljuk a korrekt felhelyezést és a beállítást, mivel akkor érhetjük el a kívánt funkciót.

Amennyiben bármilyen problémát tapasztal a viselés során (pl. sínzet működési zavara, alapanyag sérülése, funkció csökkenés), azonnal hagyja abba az eszköz használatát és vegye fel a kapcsolatot az eszközt rendelő orvossal és/vagy az eszközt kiszolgáló céggel.

Csak orvosi ellenőrzés mellett használható!

²⁹³ VJ/23-279/2016.

TILOS!

Az orvos által meghatározott beállításokat megváltoztatni.

Az eszközt más személy részére használatra adni, mivel az Ön méreteire lett készítve.

Figyelem!

Az eszközt éjszaka viselni csak külön orvosi utasításra szabad!

3. Anyag

Az ortézisben felhasznált anyagok bevizsgálásra kerültek és viselésre alkalmasnak minősítették. Az eszköz elkészítésekor magas műszaki és minőségi követelményeket állítottunk, amelyek biztosítják a megfelelő minőséget.

Az eszköz kialakítása megfelel a vele szemben támasztott követelményeknek.

Az eszköz hipoallergén anyagokból készült.

Az eszközben felhasznált anyagok:

- ☐ műanyag (tok, habosított bélésanyag)
- ☐ fém alkatrészek (sínezetek, ízület)
- ☐ bőr (tok, bélésanyag, rögzítő pánt)
- ☐ kellékanyagok

A felsorolt anyagok közül nem mindegyik épül be az eszközbe, ennek figyelembe vételével kell a tisztítási utasításokat betartani.

4. Tisztítás

A tisztítás 40 °C-nál nem melegebb vízzel, semleges mosószerrel, kicsavart szivaccsal törölgetve történhet. tisztítás után alaposan ki kell szárítani és csak azután lehet ismét használni az eszközt.

Sugárzó hőnek kitenni, forró fűtőtesten szárítani tilos!

Tilos súrolni, csavarni, mivel károsodhat az anyag.

Csak kézzel mosható

Figyelem: ne tegye ki nyílt lángnak, illetve magas hőnek, tartósan napfénynek, mert károsodhat az anyag!

5. Jótállás

A használati útmutató egyben jótállási jegy is.

6. Nyilatkozat

A PVO Retails Hungary Kft. tanúsítja, hogy a jelen termék kialakítása a 04/2009 (III.17.) EüM orvostechikai eszközökről szóló rendelet hatálya alá tartozónak nyilvánított, egyedi rendelésre készült orvostechikai eszköz, megfelel a rendelet 1. számú mellékletében foglalt alapvető követelményeknek és rendelkezik a gyártó szándéka szerinti teljesítőképességgel. rendeltetésszerű használat esetén nem veszélyezteti a beteg, a kezelő vagy más személy egészségét, illetve biztonságát.

Gyártás időpontja

Az eszköz

típus

gyártási azonosítószám

megnevezés

alsóvégtag protézis

Név

TAJ szám

Lakcím

Felíró orvos

intézmény rendelése alapján egyedi méretvétel alapján készült.

A használati útmutatót a kihordási idő végéig, illetve a jótállási idő végéig meg kell őrizni!”

B) Javítási munkalap²⁹⁴

„ProValetudo

4400 Nyíregyháza, Debreceni u. 118. Tel.: 42-595-241

www.provaletudo.hu

ct: Monus Global Kft.

Sorszám:

Javítási munkalap

garanciális

garanciavesztés

Nem garanciális

Ügyfél neve

Aláírás

A javítási munkalapot felvette:

Cím:

telefon:

Átvétel időpontja: év/hónap/nap

Hiba oka, ügyfél panaszai:

Elvégzett javítás:

Javítás befejezésének időpontja:

év/hónap/nap

Javítást végezte:”

²⁹⁴ VJ/23-279/2016.

2. számú melléklet

NEAK által megküldött betegnyilatkozatok

A betegnyilatkozatok, és az egyes nyilatkozatokkal kapcsolatos további iratok releváns részeit eljárás alá vontankénti, illetve ezen belül betegnyilatkozatonkénti bontásban ismerteti az eljáró versenytanács. A betegeket, illetve az általuk megnevezett egyéb személyeket monogramjukkal hivatkozva az eljáró versenytanács.

1. A Monus-t²⁹⁵ érintő betegnyilatkozatok

K. J.1²⁹⁶: „A gyógyászati segédeszköz gyártó és forgalmazó területi képviselője otthonában felajánlotta, hogy segítenek új művégtag elkészítésében. Mivel a művégtag már kicsit lötyögött, vállalta, hogy ők segítenek. Előre megbeszélt napon, 2013. július első napjaiban, személygépkocsival érte jöttek, majd a nyíregyházi kórházba vitték, ahol egy általa ismeretlen orvos vizsgálta meg, írta ki a protézist. Ezután a debreceni úton lévő cégnél levették a mintát. A szállítólevél szerint 2013. július 18-án lakására vitték a protézist, ez egy újabb típus volt, mint amit eddig hordott, de már akkor közölte, hogy szűk és rövid a tokrészt. Mivel használni nem tudta a területi képviselőnek többször telefonált. A javítási munkalapok szerint 2013. augusztus 11-én, 2014. február 24-én, 2014. május 8-án többször fel kellett keresnie a debreceni úton lévő telephelyet. Május óta hiába keresi a céget, nem hajlandók az újabb javítást elvégezni, illetve vele felvenni a kapcsolatot. A Debreceni út 118. sz. alatti nyíregyházi művégtag készítő nem hajlandó megjavítani a műlábamat. A mintát kb. 3 hónapja levették, azóta többszöri megkeresésemre sem érkezett válasz. A területi képviselő sem intézkedik a helyzet megoldása érdekében.” „A biztosított visszavonta a művégtaggal kapcsolatos panaszát. Elmondta, hogy 2014. november 4-én testvére segítségével felkereste fenti forgalmazó Nyíregyháza, Debreceni úti telephelyét, hogy megjavítsák a művégtagot. Az ott dolgozók nagyon ellenségesen fogadták, letámadták, amiért panasszal élt. Művégtagját elvették tőle és azt mondták, addig nem adják vissza, amíg alá nem írja a nyilatkozatot, hogy megtörtént a javítás és nagyon elégedett az eredménnyel. Ezt követően javítottak az eszközön és úgy tűnt megfelelő lesz. Mivel otthonában viselés közben újra gondja támadt a tokkal, ezért újra beutazott a telephelyre, ahol most már készségesek voltak, kávéval is megkínálták és az újabb igazítást elvégezték.” „Mindazonáltal K. J. 2014. november 25-én ismét az OEP-hez fordult, mert a művégtagot változatlanul nem használhatónak ítélte. Elmondása szerint a cég képviselőjében J. (K. J. E.) kereste telefonon, aki elmondta, hogy kocsit küld érte, és beviszik Nyíregyházára, és újra elkészítik a protézist. Tekintettel arra, hogy az eszköz felírása óta csaknem két év telt el, többször volt javítva, de most sem használható rendeltetésszerűen, jelezte a képviselőnek, hogy nem megy sehová. Ekkor a képviselő közölte vele, hogy ennek ellenére kimennek hozzá és a művégtagot elhozzák, mert az az övék.”

Monus Global Kft. észrevétele OEP-nek 2014. november 5-én: „A fent nevezett biztosított protézisét többször javítottuk és mindig megalégedéssel távozott tőlünk (...) hiba mindig a nem rendeltetésszerű használatból adódott.(...) A szakembereink tok cserét

²⁹⁵ Az alábbi betegnyilatkozatok az OEP által megküldött betegnyilatkozatok Monus -ra vonatkozó mappáját ölelik fel mindazonáltal, több betegnyilatkozat esetében egyértelmű, hogy azok nem csak a Monus-ra, hanem a PRO-VALETUDO-ra vagy a PVO-ra is vonatkoznak. Ilyen esetekben a panaszosok monogramja mellett külön számjegy is szerepel ennek jelzésére.

²⁹⁶ VJ/23-8/2016. A betegnyilatkozat egyaránt vonatkozik a PRO-VALETUDO-ra és a Monus-ra, mivel a Pro-Valetudo területi képviselője kereste fel a nyilatkozó beteget, és a Monus gyártotta le neki a kívánt művégtagot. A javítási munkalapon a ProValetudo név szerepel, a szállítólevelén a Monus.

eszközöltek a biztosított protézisén, holott ez már végképp kimerítette a garanciális szavatossági kötelezettségünket.”

OEP levele Monus Global Kft-nek 2014. november 17-én: „2013. július 19. napjától 2014. november 4. napjáig lett volna lehetősége a Monus Global Kft-nek szavatossági és egyéb jogszabályban előírt kötelezettségének eleget tenni, ez azonban nem történt meg, mely azzal is alátámasztható, hogy 2014. november 4. napján tokcserét végeztek a művétagon, tehát az nem volt megfelelő. Erre tekintettel az ártámogatás visszavonásának feltételei fennállnak, mivel a szükséges javítást csak azután végezték el, hogy kézhez kapták Hivatalunk értesítését az eljárás megindításáról, így az elvégzett javítás a szankció szempontjából idejétmúlt, annak megakadályozására nem alkalmas.”

OEP feljegyzése K. J. ügyében 2014. november 25-én: „A mai napon telefonon megkereste hivatalunk K. J.... a biztosított elmondta, hogy a művétag változatlanul nem használható. Mai napon telefonon kereste a cég képviseletében Johanna, aki elmondta, hogy kocsit küld érte, ami behozza Nyíregyházára, és újra készítik a protézist. Tekintettel arra, hogy a felírás óta csaknem két év telt el, többször volt javítva az eszköz, de most sem használható rendeltetésszerűen, jelezte a képviselőnek, hogy nem megy sehová. Ekkor a képviselő közölte vele, hogy ennek ellenére kimennek hozzá és a művétagot elhozzák, mert az az övék.”

K. S.²⁹⁷: „2012 őszén lakásán kereste fel a Pro-Valetudo két szakembere, névjegykártyát egy Rai József nevű embertől kapott, akkor nem volt aktuális a művétag készítése, majd 2012. december 4-én K. J. E. jelentkezett nála szintén a Pro-Valetudo cég nevében, mint területi képviselő. ... A beteg elmondta, hogy első perctől nem tudja a protézist használni, mert a tok része szűk és hosszú. Mindezt többször jelezték a forgalmazónak, de javítást nem eszközöltek.”

OEP feljegyzése 2014. december 15-én: „... a szolgáltató vállalta, hogy a segédeszközön a garanciális javítást elvégzi. A javítás megtörténtéről és az eszköz használhatóságáról a beteg aláírásával nyilatkozott a szolgáltatónál felvett jegyzőkönyvben. A biztosított elmondta, hogy a művétag változatlanul nem használható. Múlt évben már nagyon eleve volt a forgalmazó erőszakossága és fenyegető magatartása miatt, ezért írta alá a nyilatkozatot, de annak ellenére, hogy két tokot is készítettek (egy lágy és egy szilikon betéteset), mai napig nem tudja megfelelően használni, még mindig a 2010-ben, Budapesten készített protézisét kénytelen hordani, ami igen elhasználódott már. Próbálta más forgalmazóval is felvenni a kapcsolatot, hogy megjavíttassa az eszközt, de nem tudták vállalni, mert nem ők gyártották.”

OEP levele a Monus részére 2015. március 11-én: „Jelenleg birtokunkban van egy olyan szakorvosi szakvélemény, mely szerint a 2012 decemberében felírt, Önök által kiszolgáltatott L-251 művétag használhatatlan. A beteg nyilatkozata szerint azért írta alá az elégedettségéről szóló nyilatkozatot, mert csak így tudott megszabadulni a munkatársaik erőszakos viselkedésétől. A Monus Global Kft. jelen panaszossal kapcsolatos eljárás során több hibát is vétett figyelemmel arra, hogy a jogszabályban előírt (151/2013. Korm. rendelet és 49/2003. GKM rendelet) jótállási kötelezettségének nem tett eleget, nem vett fel jegyzőkönyvet a hibáról, nem végezte el a hiba kijavítását 15 napon belül, nem vette fel a kapcsolatot az ügyféllel, az ügyfele kapcsolatfelvétele során nem működött együtt vele. ... Egy másik hasonló ügyben a rehabilitáció lehetőségének hiánya miatt érkezett bejelentés, miszerint az Ön által vezetett cég 2015. január 7. napján Zs. I. részére elsámult 2 művétagot a beteg nem tudja hordani annak szakmai hibái miatt. Erre tekintettel a rehabilitációt nem tudták folytatni, a régi művétaggal elbocsátották a beteget. ... Nem

²⁹⁷ VJ/23-8/2016. A betegnyilatkozat egyaránt vonatkozik a Pro-Valetudo-ra, mivel az ő területi képviselőjük is felkereste a nyilatkozó beteget.

megengedhető az a helyzet, hogy az általunk megfizetett ártámogatás ellenére a beteg nem tudja használni a gyógyászati segédeszközt, amely a mozgáskorlátozottságát kívánja enyhíteni.

Mindezek alapján lehetősége van K. J. illetve Zs. I. művétagját megjavítani illetőleg használhatóvá tenni, melynek ellenértékét – amennyiben az nem a kötelező jótállás körébe tartozik – a megszűnt szerződése ellenére 2015. március 31. napjáig elszámolhatja.”

G. M.²⁹⁸: „2014 augusztusában megkeresték a Tiszadobi Családsegítő Egyesülettől, hogy lenne rá mód, hogy 8.000 Ft-ért a PVO Retails Hungary Kft. készít neki cipőt. Ki is jöttek autóval értük és bevitték őket Nyíregyházára, ahol ortopéd orvosi vizsgálatot is biztosítottak a számukra, ahol felírták receptre a cipőt és cipészetben levették a lábméretét is. 4.000 Ft. előleget ki is fizetett az elkészítendő szandálért. (2014.08.26.) Többszöri telefonos kérésre 2015.03.10-én - 6 hónappal később - egy futár ki is vitte Tiszadobra az elkészült lábbelit, melyet még akkor fel is próbált és a futárral vissza is küldött. Hosszára és szélességre is rövid volt, valamint a lábfejen sem ért össze a szandál. Azt az információt kapta, hogy egy cipész ki fog menni és újból leveszi a méretet. Ez a mai napig nem történt meg (2015.06.05.). Többször hívta a céget telefonon, de mindig azt a választ kapta, hogy utána néznek. ... Aztán 2015.05.08-án a futár ismételen kiszállította azt a szandált, amit már korábban (2015.03.10-én) is kivitt annyi különbséggel, hogy a pántjához toldást csináltak, hogy legalább átérjen a lábán. Jelezte, hogy ez még mindig nem jó, mert ugyanúgy lelóg róla a lába, kb. 2 cm-rel rövidebb a cipő hossza és a szélessége is rövid. A futár nem volt hajlandó visszavinni a cipőt, ráírta, hogy nincs fizetve a 4000 Ft. ... Nyolc hónap elteltével arra várunk, hogy egy jó cipőt kapjunk, vagy az előleget visszakapjuk és semmi gond, csináltatunk máshol cipőt. A szandál balesetveszélyes és kicsi, valamint a bőr is el van szakadva. Bármilyen üzletbe visszaviszek egy hibás vagy nem megfelelő terméket, ha nem tudják „orvosolni” a hibát, visszaadják a vételárat. ... Mivel a reklamációról levelet eddig nem küldtem a cégnek, de édesanyám kétszeri személyes jelzése alapján jegyzőkönyvet kellett volna felvenniük, ez nem történt meg, ezért jogsértő módon jártak el. A Fogyasztóvédelmi Felügyelet semmit nem tud tenni ez ügyben, békéltető testülethez nem szeretnénk fordulni. Azért fordultam Önökhöz, mert Önök a gyógyászati segédeszközöket gyártó cégek felügyeleti szerve. Gondolom OEP által támogatott a receptre felírt cipő elkészítése. Szeretném, ha a rászorult rokkant embereket legalább az állam által finanszírozott cégek ne tudják megkárosítani.”

OEP tájékoztatása 2015. augusztus 4-én a Monus Global Kft-nek: „Panasz érkezett a PVO Retails Hungary Kft., valamint a vele kapcsolatban álló Monus Global Kft. eljárása miatt C-1 és C-2 gyógycipő kapcsán.... A Monus Global Kft. jelen panaszossal kapcsolatos eljárása során több hibát is vétett figyelemmel arra, hogy a jogszabályban előírt (151/2003. Korm. rendelet, és 49/2003. GKM rendelet) jótállási kötelezettségének nem tett eleget, nem vett fel jegyzőkönyvet a hibáról, nem kezdte meg a hiba kijavítását, nem végezte el a hiba kijavítását 15 napon belül, nem vette fel a kapcsolatot az ügyféllel, az ügyfele kapcsolatfelvétele során nem működött együtt vele, továbbá a finanszírozási szabályokat megsértve a gyógyászati segédeszköz kiszolgáltatása előtt elszámolta azt.

Az Ebtv. 38. § (1) alapján gyógyszer támogatással történő kiszolgáltatásának, illetve gyógyászati segédeszköz támogatással történő forgalmazásának, javításának, illetve gyártásának ellenőrzése során az egészségbiztosító vizsgálja az e.) pont szerint egyedi méretvétel alapján rendelésre készített gyógyászati segédeszköz hibás teljesítése esetén a szavatossági igény külön jogszabály szerinti érvényesítéséhez kapcsolódó adatokat, és a (3) bekezdés alapján, ha az (1)-(2) bekezdés alapján megállapításra kerül, hogy a kiszolgáltató, forgalmazó vagy az ellátást nyújtó a támogatás elszámolására vonatkozó

²⁹⁸ VJ/23-8/2016. A betegnyilatkozat vonatkozik a PVO-ra és a Monus-ra.

szabályokat megszegte, az az így elszámolt támogatásnak a fizetési kötelezettség megállapításakor érvényes jegybanki alapkamat kétszeresével növelt összegét visszatéríti. Erre tekintettel kérem, hogy a panaszos által kifizetett 4.000 Ft. összeget részére haladéktalanul – akár a PVO Retails Hungary Kft-n keresztül – visszajuttatni szíveskedjék, továbbá tájékoztatom, hogy a TB támogatás 45.720,-Ft-os összegének megtérítése iránt intézkedést kezdeményezünk.”

Monus Global válaszlevele az OEP-nek 2015. augusztus 10-én: „Először is nem tudjuk milyen módon keveredett a történetbe a PVO Retails Hungary Kft., ugyanis 2014 augusztusában ez a cég még nem működött és semmilyen köze nem volt G. M.-hez, ő cipőjét a Monus Global Kft-nél váltotta be, és az a cég gyártotta le számára a gyógycipőt. Továbbá felhívnám figyelmüket a jegyzőkönyvben lévő tévedésre, mely szerint a cipő mai napig nem lett kiszolgálva egy sorral lejjebb pedig Önök írják, hogy márciusban kiadtuk a cipőt a betegnek.

Számunkra (a) biztosított az első javítás után jónak ismerte el a cipőt. Azonban a beteg hozzátartozója, a lánya, aki ezt a feljelentést tette nem akarta elfogadni, hogy a kiírt C-2 illetve C-1 ortopédcipőre nem papucsot fogunk az édesanyjának csinálni. Ugyanis mi úgy tudjuk, hogy a hatályos jogszabályoknak megfelelően ortopédcipő felírása esetén a gyártó nem gyárthat gyógypapucsot. Amennyiben Önök ezt jóváhagyják írásban akkor természetesen legyártjuk a biztosított lánya által igényelt papucsot.

Amennyiben a biztosított ezen problémán felül bármi más garanciális hibát jelez cégünknek a szavatossági idő végéig készséggel állunk rendelkezésre.”

OEP válaszlevele Monus Global Kft-nek 2015. szeptember 2-án: „Nehezményezi (a Monus Global Kft.), hogy a PVO Retails Hungary Kft-nek semmilyen köze nem lehetett 2014. augusztusában az Ön által vezetett céghez, mivel a PVO Retails Hungary nem is működött. Amennyiben Önök nem álltak kapcsolatban fent nevezett céggel, akkor honnan van arra vonatkozóan információjuk, hogy működött-e? Céginformációs adatok alapján a PVO Retails Hungary Kft-t 2010 decemberében alapították, az ügyvezető az Ön édesanyja, és 2014. május 2-án Ártámogatási szerződés megkötésére került sor az OEP Közép-magyarországi Területi Hivatalával. A panaszbejelentő leveléhez csatolt 2 db szállítólevél másolatát, melyeken a szállító cég a PVO Retails Hungary Kft. szerepel. Az első szállítólevél dátuma 2015. 03. 10. A bejelentő szerint ekkor nem került átvételre a segédeszköz, mert két centiméterrel rövidebb volt a beteg lábánál, és lábfejen sem ért össze. A második szállítólevél dátuma 2015. május 8., melyen szerepel, hogy a 4.000,- Ft. térítési díj nem lett kifizetve, ugyanis a gyógycipő továbbra is rövidebb volt, mint a beteg lába, a bõrrészen vágás látható, talpbélés felválk stb., mely miatt ismételen nem akarta átvenni, de a futár nála hagyta. Mindezeket a bejelentő fényképekkel is alátámasztotta. A 2014. augusztus 26-i felíráshoz képest 9 hónap múlva sem készült a beteg lábára hordásra alkalmas segédeszköz, holott a cég az Egészségbiztosítási Pénztár felé már 2014. 09. 23-án elszámolta azt, és kifizetésre került 45.720,- Ft tb. támogatás.

A bejelentő több alkalommal felvette az Ön által vezetett céggel a kapcsolatot, de minden esetben elutasításban részesült. Ezen megállapításokat Ön hitelt érdemlően nem cáfolta, az Önök részéről intézkedés a szavatosság érvényesítésére nem történt, így fentiekre tekintettel a 2015. 08. 04-én kelt levelünkben foglalt tb. támogatás visszatérítésétől – melyet fizetési felszólítás útján érvényesítünk – nem áll módunkban eltekinteni.”

P. L.²⁹⁹: „Panaszos elmondása szerint 2012-ben a Szatmár-Beregi Kórház és Gyógyfürdő ortopédiai szakrendelésén írták fel neki a gyógycipőt, majd 2013. áprilisban, illetve májusban járt szakrendelésen. 2012-ben elkészült a cipő, ami nagyjából használható, de a

²⁹⁹ VJ/23-8/2016. A betegnyilatkozat a Pro Valetudo-ra hivatkozik, habár az érintett időszakban a Pro-Valetudo-nak nem volt szerződése az egészségbiztosítóval, ellenben a beteg e társasággal állt kapcsolatban.

2013-ban készített használhatatlan. A receptet megkaptam, de nem választhattam szolgáltatót, mert azt az orvos rendezte. Később kerestek és egy kis áruszállító teherautó platóján történt a méretvétel a kórház parkolójában. Később kihozták a lakcímemre és én rögtön jeleztem a próbát követően, hogy ez nem jó méret, túl széles és hosszú. Azt mondta, próbáljam meg használni, mert még puhul a bőr, de ha nem jó, vigyem vissza vagy szóljak és érte jön. Kb. 2-3 hét múlva felhívtam a céget, hogy nem jó a cipő, használhatatlan, nagy és széles is. Én hoztam be 2013. november 12-én Nyíregyházára, hogy tudjam használni, a Pro-Valetudohoz, ahol a vevőszolgáltatástól jött egy hölgy, aki azt kérte, hogy hagyjam ott a cipőt és újra levették a méretet. A következő cipőt kihozták személyesen, ami viszont annyira szűk volt, hogy felhúzni sem tudtam. Ettől függetlenül otthagytam, amit december 11-én szinten visszavittem, jelezve, hogy fél számmal rövidebb, nem tudom hordani. 2014. január közepén telefonáltak, megint visszakaptam azt a cipőt, ami már volt nálam. A kórházban feküdtem és oda hozták ki. Látszik is hogy használt a cipő. Megint beszéltem a főnök asszonnyal, aki azt mondta, menjek vissza. A céget többször is én kerestem, ők sohasem kerestek. ... Többször nem akarok oda menni, szeretnék egy másik vényt és máshol megcsináltatni a cipőt, ahol jól megcsinálják. Egy használható cipőt szeretnék. Jelenleg nálam van a cipő, a futár erőszakkal hagyta nálam, de én nem tudom használni.”

OEP ellenőrzési jegyzőkönyve 2014. március 12-én: (ellenőrzés összefoglaló megállapításai) „... Nyomatékosan felszólítjuk a hatályos jogszabályokban és az Általános Szerződési feltételekben foglaltak maradéktalan betartására, garanciális időn belül a segédeszköz ismételt, használható formában történő elkészítésére, felhívjuk figyelmét, hogy visszatérő jogsértő tevékenysége a hivatalunknál kötött Ártámogatási szerződésének felbontását eredményezheti.

A biztosított által benyújtott Javítási munkalapon a Pro Valetudo (4400 Nyíregyháza, Debreceni út 118.) név szerepel, amivel az egészségbiztosítónak szerződése nincs. Felszólítjuk a megjelent tulajdonost, hogy az OEP által ártámogatással igénybe vett szolgáltatások esetében a Monus Global Kft. megnevezést köteles használni, mely alapján a biztosítottak egyértelműen be tudják azonosítani a céget.”

R. P.³⁰⁰: „Múlt évben (2013) lakásán kereste fel egy hölgy azzal, hogy hamarosan lejár az előző művégtag kihordási ideje és segítenek neki új végtaghoz jutni. Ezt követően behozták Nyíregyházára, ahol a cég Debreceni úti telephelyén megtörtént a gipszminta vétele. Kb. 3 hét múlva házhoz szállították, de nem találta megfelelőnek és nem vette át. Visszavitték, majd újabb várakozás után kézhez kapta, de ezzel már nem tudott autót vezetni és kerékpározni sem, mert nem hajlik az ízületben. A kihordási idő (1 év) letelte előtt ismét felkereste az üzletkötő hölgy az új végtag készítése céljából. Azt ígérte, hogy ezzel már nem lesz gond. Kb. 3 hét múlva két alkalmazott házhoz szállította a segédeszközt, de a tok annyira bő volt, hogy a csonk mellé még a keze befért, így ismételten nem vette át, visszavitték javításra. Bár megjegyzi, hogy nem történt újabb gipszminta vétel, nem tudja így hogyan fognak jó tokot készíteni.”

K. P. A.³⁰¹: „2014. április 24-én gyógycipőt írtak fel neki, amit még aznap beadott a Monus Global Kft.-hez. 2014. július 2-án megkapta a cipőt, de nem vette át, mert két számmal nagyobb volt. Átvették javításra, azt ígérték nem ők csinálják, így 1-2 hetet vesz igénybe, majd telefonálnak. Mai napig nem hívták (2014. szeptember 23.), a tegnapi napon bement és az ott lévő férfi és hölgy kihozta a cipőt ugyanúgy, ahogyan beadta. Felpróbálta

³⁰⁰ VJ/23-8/2016. Az OEP nyilvántartása nem egyezett a beteg előadásával és a beteg az adategyeztetésnek nem tett eleget, nem támasztotta alá megfelelően az állításait, így érdemi vizsgálat lefolytatására nem került sor. A betegnyilatkozat a Pro-Valetudo-ra vonatkozik.

³⁰¹ VJ/23-8/2016. A betegnyilatkozat egyaránt vonatkozik a Monus-ra és a Pro-Valetudo-ra.

és továbbra is két mérettel nagyobb. Mondta, hogy így nem veszi át, erre azt válaszolták, hogy tovább javítják. A hölgy minősíthetetlen hangnemben beszélt, azt mondta „problémás ügyfél vagyok, és nem vagyok közreműködő. Az első alkalommal a próbánál a hölgy tett egy betétet a cipőbe és azt mondta, hogy ebben legalább nem fog fájni a lábam. Nekem viszont a bokámat kell fogja a cipő és nem azért írták fel, hogy ne fázzon a lábam.”

OEP tájékoztatása a Monus Global Kft. felé 2014. október 6-án: „A Monus Global Kft. jelen panaszossal kapcsolatos eljárás során több hibát is vétett figyelemmel arra, hogy a jogszabályokban (151/2003. Korm. rendelet, és 49/2003. GKM rendelet) jótállási kötelezettségének nem tett eleget, nem vett fel jegyzőkönyvet a hibáról, nem kezdte meg a hiba kijavítását, nem végezte el a hiba kijavítását 15 napon belül, nem vette fel a kapcsolatot az ügyféllel, az ügyfél részéről történt kapcsolatfelvétel során nem működött együtt vele, továbbá a finanszírozási szabályokat megsértve a gyógyászati segédeszközt kiszolgáltatása előtt elszámolta az Egészségbiztosító felé.

A fenti tényeket igazolja a panaszos nyilatkozata, 2 példány javítási munkalap, továbbá a szállítólevél (melyeket másolatban mellékelünk), valamint a BÉVER eredménylista. ...

Kérem, hogy a panaszos által kifizetett 28.865,-Ft összeget részére haladéktalanul visszajuttatni, és annak megtörténtét hitelt érdemlően bizonyítani szíveskedjék. Ezt meghaladóan a már kifizetett TB támogatás 28.869,-Ft-os összege kényszerkorrekciós modul alkalmazásával visszavonásra kerül.”

OEP tájékoztatása a panaszos felé 2014. november 28-án: „... a Monus Global Kft. által felvállalt, és minőségi kifogások miatt Ön által át nem vett C-1 ortopéd cipővel kapcsolatos panaszbejelentését kivizsgáltuk, mely alapján a kiutalt társadalombiztosítási támogatás visszavonásra került, valamint felszólítottuk a szolgáltatót, hogy az átvett térítési díjat utalja vissza az Ön címére.

Amennyiben ennek a felszólításnak a szolgáltató nem tesz eleget, polgári peres eljárás során van lehetősége jogai érvényesítésének. Tájékoztatom továbbá, hogy a támogatás visszavonása okán ismételten lehetősége van újabb gyógycipő társadalombiztosítási támogatással történő kiváltására.”

V. I.³⁰²: „2012. július végén otthonában egy nyíregyházi protézisgyártó cég felkereste azzal, hogy új végtagprotézist készítenek számára. ... A cég sok mindent ígért, de azóta telefonon sem tudja elérni őket. Mivel a csonkja sorvadt a protézis lötyög (emiatt már kétszer elesett) felkereste a szakrendelést, ahol az orvosnak mondta el a panaszát.” 2012. Szakoly

OEP tájékoztatása a Monus Global Kft-nek a 2014. november 28-án: „...a Monus Global Kft. által gyártott és elszámolt művégtagot a beteg részére 2012. 08. 01-én írták fel és gyártották le, majd még abban a hónapban át is adták részére, mely felírás és kiszolgálás kihordási időn belül történt az egészségbiztosítási pénztár méltányossági engedélye nélkül. Az elszámolás 7 hónappal később történt, amikor is a 2011. 03. 17-én rendelt L-602 művégtag kihordási ideje már lejárt.

Mindezek alapján a forgalmazó részben a kihordási idő letelte előtt úgy készítette el a művégtagot, hogy arra méltányossági engedélye nem volt, másrészt a 7 hónappal később történt elszámolás a tényleges kihordási idő meghosszabbításához vezetett, mely a biztosítottat megillető jogok méltánytalan sérülését is okozta. Véleményünk szerint a forgalmazó a fenti szabálytalanságokkal megsértette a jogszabályban előírtakat”, ezért a korábban kiutalt társadalombiztosítási támogatást az OEP visszavonta.

³⁰² VJ/23-8/2016.

H. L.³⁰³: „A szociális gondozó hálózat gondozója mondta, hogy van lehetőség cipő felíratásra. Szakrendelésre elvitték és ott történt a méretvétel is.,,

N. A³⁰⁴: „A gondozási központon keresztül szóltak neki, hogy van lehetőség gyógycipő felíratásra. A forgalmazó kisbusszával vitték el az orvoshoz. A mintát a buszt vezető fiatalember vette le a gondozói központ épületében.”

D. Gy.³⁰⁵: „A szociális gondozót keresték meg a forgalmazótól, aki szólt neki, hogy gyógycipőt lehet íratni. A forgalmazó kisbusszal házhoz jött és elvitte a szakrendelésre. A mintavételt a buszt vezető fiatalember végezte a rendelő melletti helyiségben.”

T. B.³⁰⁶: „A szociális gondozó ajánlotta a vállalkozást. előre megbeszélt időpontban egy általa nem ismert fiatalember kisbusszal jött érte a lakására és vitte el a szakrendelésre. a receptet az őt kísérő fiatalember átvette és ott a helyszínen a méretvételt megcsinálta a cipőhöz.”

Cs. F.³⁰⁷: „A szociális gondozó ajánlotta a lehetőséget. Kisbusszal elvitték a szakrendelésre, aztán a forgalmazó telephelyére mentek, a méretvétel itt történt. Úgy emlékszik, március elején hozták ki házhoz az elkészült rövid szárú, fekete csizmát, mivel ezt választotta. de annyira kicsi lett, hogy a lábát bele sem tudta dugni, ezért újabb méretvétel után kiigazításra visszavitték. Újra kihozták, de nem volt otthon, nem tudta átvenni. Nagyon szeretné, ha elkészülne és jó lenne.”

K. Gy.³⁰⁸: „A családsegítő szolgálat szólt a lehetőségről. A forgalmazó cég vitte a betegeket szakrendelésre. A vizsgálatot követően megtörtént a méretvétel. Március végén kapta meg, a cég futárja szállította házhoz (a gyógycipőt). A próba után szűknek találta, ezért kérte a javítást. Kb. 3 hét múlva ismét házhoz vitték. Véleménye szerint a cipő ugyanaz talpbetét nélkül. Ezt utólag vette észre, ezért nem reklamált. 2000 Ft-ot kellett fizetnie, amikor végleg átvette a cipőt. Ha a talpbetét hiányát észrevette volna még a futár jelenlétében, nem vette volna át a cipőt, de utólag már nem akarta kifogásolni. A talpbetétet hiányolja. Kényelmesnek találja, bár nem sokat viselte még.”

L. L.³⁰⁹: „Az egyházi szolgálaton keresztül jutott el a szakrendelésre, és a vizsgálatot követően a gondozói szolgálatnál megtörtént a méretvétel.”

B. J. B.³¹⁰: „A gondozói szolgálatnál mondták, hogy segítenek a gyógycipő felírásában is. Kisbusszal vitték a szakrendelésre, amely után a buszt vezető férfi végezte el a méretvételt a rendelő melletti helyiségben. Prospektusból lehetett fazont és színt választani.”

³⁰³ VJ/23-8/2016.

³⁰⁴ VJ/23-8/2016.

³⁰⁵ VJ/23-8/2016.

³⁰⁶ VJ/23-8/2016.

³⁰⁷ VJ/23-8/2016.

³⁰⁸ VJ/23-8/2016.

³⁰⁹ VJ/23-8/2016.

³¹⁰ VJ/23-8/2016.

J. F.³¹¹: „A gondozói szolgálatnál mondták, hogy akinek fáj a lába segítenek eljutni vizsgálatra. Kisbusszal vitték el őket a szakrendelésre. A vizsgálat után egy másik helyiségben megtörtént a méretvétel. A vényeket a buszt vezető férfi szedte össze. Már nagyon várja, hogy megkapja (a cipőjét), mivel a lábai fájnak és még soha nem volt ilyen cipője.”

R. D.³¹²: „A forgalmazó a lakásán kereste fel. A méretvétel Nyíregyházán történt. Nem használja a művégtagot, mert nyomja a csonkot.”

D. L.³¹³: „Betegtársa ajánlotta a céget. A méretvétel Nyíregyházán történt. Meg van velük elégedve.”

H. J.³¹⁴: „Otthonában kereste fel a cég (egy aranyos asszonyka), előtte nem ismerte. A méretvétel a saját házában volt, az orvosi vizsgálat után. Az új művégtagot nem használja, kényelmetlen, töri a csonkot, a régi művégtagot használja.”

V. T.³¹⁵: „Otthonában keresték fel. A méretvétel Nyíregyházán történt. A művégtagot nem használja, mert nem kényelmes.”

M. I.1³¹⁶: „Mindkét oldali végtagja amputált a betegnek. Az orvos ajánlotta, hogy majd érte mennek és viszik vizsgálatra. A méretvétel Nyíregyházán történt.”

M. G. L.³¹⁷: „Nem ismerte őket, a lakására jöttek. A méretvétel Nyíregyházán történt. A lábszár rosszul van beállítva, májusban állítottak rajta, de most sem jó. Azóta nem szólt.”

2. A Pro-Valetudo-t érintő betegnyilatkozatok³¹⁸

Cs. A.³¹⁹: „Ez év (2015) márciusában keresett fel otthonomban a Provaletudo nevű gyógyászati segédeszközöket gyártó Kft. területi képviselője. Elmondta tíz éve gyártanak segédeszközt Nyíregyházán és most terjeszkednek Dunántúlon. Április elején Budapesten felkerestünk egy ortopéd főorvost. Ő felírta a segédeszközt, pár hét múlva lakásomon megtörtént a méretfelvétel.”

Észak-Alföldi Területi Hivatal igazgatójának levele az OEP Elemzési, Orvosszakértői és Szakmai Ellenőrzési Főosztályának 2016. január 22-én: „Az eljárást nehezítette, hogy 2015. október 28-án kelt egyedi méltányossági határozatban a gyártó cégeként a PVO Retails Hungary Kft. (4400 Nyíregyháza, Debreceni út 118.) szerepel, mely céggel kötött Ártámogatási szerződést a Közép-magyarországi Területi Hivatal 2015. augusztus 8-án felmondta, a cég székhelyén tevékenység nem folyik.

A méltányossági kérelemhez beadott árajánlatot 2015. szeptember 14-én a Pro-Valetudo Kft. (1063 Budapest, Szinyei Merse Pál út 10.) állította ki, akivel csak 2015. október 1-től kötöttünk Ártámogatási szerződést.

³¹¹ VJ/23-8/2016.

³¹² VJ/23-8/2016.

³¹³ VJ/23-8/2016.

³¹⁴ VJ/23-8/2016.

³¹⁵ VJ/23-8/2016.

³¹⁶ VJ/23-8/2016.

³¹⁷ VJ/23-8/2016.

³¹⁸ Az alábbi betegnyilatkozatok a VJ/23-8/2016. sz. iratban kerültek megküldésre

³¹⁹ A betegnyilatkozat a Pro Valetudo Kft. mellett a PVO Retails Hungary Kft-t is érinti.

A PVO Retails Hungary Kft. részére kiküldött megkeresésünkre nem érkezett válasz, így telefonon vettük fel a kapcsolatot a mindkét cégben meghatalmazással eljáró ifj. Rai Józseffel, aki a 2016. január 21-i személyes megjelenésekor a vényt nem hozta magával arra hivatkozva, hogy az összes vényt megküldték a KmTH-nak záróellenőrzés céljából, majd a cég telephelyén (4400 Nyíregyháza, Debreceni út 223.) mégis megtalálták azt, és behozta hivatalunkhoz.”

F. L.³²⁰: „Ez év (2015) október 11-én kaptam meg. Egy-két órai használat után erős fájdalmak léptek fel, melyek napokig tartottak. Azóta a régi ORTO REMA által gyártott művégtagot használom. Először október 16-án jeleztem a problémát telefonon a területi képviselőnek, aki 3 napos javítást ígért. Hetente hívom őket, de csak ígéreteket kapok. Közben a művégtagon alapvető hibákat vettem észre, nem egyenes és a szíjtartó csavarok a tok belsejébe érnek, melyek használatkor átszúrhatják a betétet is, így sérülést okozhatnak. Másodszori megkeresésük alkalmával félrevezettek és valótlanságokat állítottak. A kihordási idő előtt lehet művégtagot készíteni, más típust, 3 napos javítási határidőt, egri orvosi vizsgálatot ígértek. Helyette Salgótarjánba vittek, ahol a „próba” alkalmával nem volt járás gyakorlat, mikor szóvá tettem, azt mondták, majd átadáskor történik a beállítás. Ellenben átadáskor a kiszállító nem tudott segíteni, kérte, hogy hívjam a céget probléma esetén.”

Rai József által tett nyilatkozat a 2016. február 19-én kelt jegyzőkönyvben³²¹: „2015. október 18-án telefonon jelezte a beteg a problémáját. 2015. október 21-én dolgozónk kereste a lakásán, de nem tartózkodott otthon. Azóta újabb bejelentést nem kaptunk. Természetesen kijavítjuk, ha hibás.”

F. Gy.: „Mondtam az orvosnak, hogy én továbbra is ott akarom csináltatni a lábat, de az orvos el kezdte szidni az előző céget. Ezután a lakásomon megjelent két fehérruhás férfi és mivel az ember ilyenkor eléggé kiszolgáltatott, csináltam, amit mondtak. A vége az lett, hogy kaptam egy új, papíron L-602 típusú művégtagot, ami nem is hasonlít az eddig több mint harminc éve jól megszokott használt műlábra. De még ez hagyján, de ez a láb úgy van megcsinálva, hogy lehet, hogy én különbet csinálnék, lehetetlenség vele járni, leülni, vagy bármit.” „Én nem kértem és most sem szeretném ezt az új lábat megtartani, nem is tudnék vele mit csinálni, mert nem lehet hordani. Szóltam is azoknak, akik csinálták már vagy egy hónapja, de azok felém se néznek.”

S. J.1: „Műtét után a cég részéről területi képviselő keresett meg.”

B. Z.: „Ettől a cégtől keresett meg egy fiatalember 2015 november környékén. A méretvétel az otthonomban történt.”

Sz. Gy.: „A képviselő kereste fel az otthonában. Ők csinálták az előző protéziseket, amelyeket egyáltalán nem tudott használni. A művégtagot nem tudta használni, nehéz volt, nem találta az egyensúlyát vele.”

³²⁰ VJ/23-8/2016.

³²¹ Az OEP Észak-alföldi Területi Hivatala Egészségbiztosítási Szakellenőrzési és Orvosszakértői Osztálya 2016. február 19-én ellenőrzést végzett a PRO-VALETUDO-nál. Rai József idézett nyilatkozata ekkor hangzott el, a betegnyilatkozattal kapcsolatos további információ nem áll rendelkezésre.

Sz. S.: „A cég keresett meg az ajánlatával 2015. februárjában személyesen egy képviselő útján, aki felajánlotta, hogy csinálnak egy törzsfűzőt és egy ortopéd cipőt és a beutazásomat is megoldják a cég autójával. A cég telephelyén volt a méretvétel. Túlzottan szoros, nehéz, de ez az egyéb betegségeimre vezethető vissza, nem a fűző gyártási hibája.”

R. F.: „Felkeresték a Pro-Valetudo Kft-től. Az elkészült protézist minden nap használja.”

R. T.: „Személyesen felkerestek (Pro-Valetudo Kft.) Az elkészült ortézissel elégedett.”

P. A. J.: „A családsegítőn keresztül került kapcsolatba céggel, akiket az akkori területi képviselő keresett meg. A terméket 2012-ben házhoz a lakcímemre szállították.”

S. J.2: „A családsegítőn keresztül került kapcsolatba a Pro-Valetudo Kft-vel, akiket a cég akkori területi képviselője keresett fel. A terméket lakcímre szállították 2011-ben.”

E. L. G.: „A területi képviselő keresett meg több alkalommal személyesen. A méretvétel a lakásomon történt 2016. január 12-én. A javítások során nagyon rövid ideig és nagyon rövid távolságon 10 – 15 méteren volt megfelelő (a protézis). De azon túl használhatatlan. Nagyon nehéz és a gumiharisnyát lehúzza és a láb állandóan mozog, amely felsebzi a lábat. Ezt jelezte a gyártó, forgalmazó felé, ki is jöttek és próbáltak állítani rajta, de közölték, hogy ennyit tudnak tenni, mert az OEP ennyit és ilyet finanszíroz. Nem használom, mert olyan nehéz, hogy nem tudok vele közlekedni.”

L. J.: „Idősek otthonában élek és az egyik lakótársamhoz kikerkező munkatárs által került kapcsolatba a Pro-Valetudo Kft-vel. Minden nap használja az elkészült protézist.”

F. Z.: „Telefonon hívtak, hogy mikor visznek vizsgálatra, nem akartam menni, mert a férjem demenciában szenved és ápolni kell. Ritkán és kicsi ideig használom az elkészült gerincortézist (fűző). Nagyon kemény az anyag és tör, meleg, nem lehet benne rendesen dolgozni.”

B. I.: „Személyesen kerestek meg az otthonomban 2015 decemberében. Nem jó méret, nem tudom használni és a felírt Dermo silt nem kaptam meg, helyette egy használhatatlant kaptam. Többször jeleztem, nem történt semmi. (Az elkészült protéziseket) nem tudom használni.”

M. J.1: „Személyesen megkerestek. Méretvétel 2009-ben történt. Az elkészült protézisekkel elégedett, kétnaponta használja.”

P. S.: „Telefonon kerestek meg, a méretvétel a lakásomon történt. Az elkészült protézissel részben vagyok elégedett, mert feltörte a lábvéget, és kifele állt a lábfej a művégtagon. Jeleztem, és kijött egy személy, próbálta javítani, de nem sikerült és elvitte javításra. Amíg nem vitték el javítani, addig használtam napi rendszerességgel, de nem állandóan.”

H. L. (Karcag): „A nyíregyházi művégtag készítő kerestek meg, a méretvétel 2016 januárjában volt Karcagon.”

T. S.1: „Pro-Valetudo Kft. ügyintézője lakásomon megkeresett, a méretvétel is a lakásomon volt. Az elkészült művégtaggal elégedett.”

J. B.: „Felkeresett otthonomban a cég üzletkötője. A méretvétel a lakásomon volt. Még nem használom, mert nem jó a méret. Igazításra szorul, voltak nálam többször is, de még nem jó.”

G. I. F.: „A cég (Pro-Valetudo Kft.) megkeresett, a méretvétel Nyíregyházán volt. Az elkészült ortézissel elégedett.”

H. S.: „Felhívtak telefonon, érdeklődtek, hogy használom-e a fűzőt, mondtam igen. Mondta a fiatalember, hogy lejárt a használati ideje és ha akarom jönnek értem és elvisznek az orvoshoz és akkor ír másikat. Örültem neki, hogy nem kell buszozni, nehezen mozgok. Egyébként nem tudtam milyen Kft. 2015. január elején hívtak fel és január 13-án vittek ide.”

Cs. B.: „A balkányi családsegítő munkatársát kereste fel a Kft. akkori területi képviselője. Tájékoztatásuk szerint pályázatot nyertek (Pro-Valetudo Kft.) azon keresztül van ez a lehetőség az eszközökre is. Az elkészült ortézissel elégedett.”

G. M.: „A területi képviselő kereste fel, a méretvétel a lakásán történt. Az elkészült művétaggal elégedett.”

Cs. F.1: „Úgy emlékszik, hogy négy évvel ezelőtt a faluban egy szociális munkáson keresztül összegyűjtötték azokat a betegeket, akiknek mozgásszervi, elsősorban gerincpanaszai voltak. Segítettek eljutni orvosi vizsgálatra, és elkészítették a szükséges segédeszközöket. Utána évente jelentkezett a forgalmazó cég képviselője, hogy lehet menni ismét segédeszközt íratni. A fűzőt 2015 novemberben szállították házhoz, a vizsgálatkor felírt cipőt pedig 2015. decemberében szállították ki. Nem tudja, ki vállalta a térítési díjat, mert azt mondták, a segédeszközök ingyen vannak. A cég által készített 2 pár cipővel, illetve 2 darab fűzővel nem elégedett. A cipők kicsik, szorítanak. A merev fűzőt egyáltalán nem tudja használni, mivel szívbeteg és egyből rosszul érzi magát benne. A cég által készített első pár cipő méretbeli problémáját jelezte telefonon a cég felé, azt ígérték, házhoz mennek és megjavítják. Erre nem került sor. A 2015. évi vizsgálatkor a rossz cipőt visszavitte a forgalmazónak, panaszára nem reagáltak. Elmondta a forgalmazónak, hogy merev típusú fűzőt nem tud használni, újat nem kér, de erre azt mondták, hogy csak új fűző íratása és készítése esetén jár ingyen cipő. Ez az elkészített cipő sem jó, ez is szűk, szorít, ezt a problémát már nem jelezte feléjük, mivel úgy érezte, úgysem segítenek.”

K. A.: „Az otthonában keresték fel a beteget. A Pro-Valetudo Kft. a feleség tiltakozása ellenére kezdeményezte a művétagg elkészítését. A beteg nehezen felültethető (max. 5 perc), fekvőbeteg másfél éve. Kooperálni sem lehet vele, a felesége nyilatkozik helyette. Mentális és fizikai állapota miatt csak az első ideiglenes protézist tudta használni.”

Az OEP kiegészítése szerint a biztosított számára az eljárás alá vontak társaságok közül mind a Monus Global Kft., mind a Pro-Valetudo Kft. számolt el protézist.

K. I.1: „Nyíregyházi cég (Pro-Valetudo Kft.) otthonában többször felkereste. Ő soha nem kért protézist, de a szolgáltató minden évben jelentkezett. A Pro-Valetudo Kft. képviselője kereste fel őt is, a faluban másokat is. Nem tudja honnan volt tudomásuk állapotáról, címéről.”

B. I.: „Az otthonában a Pro-Valetudo képviselője kereste meg. Nem elégedett a protézissel, nem tud vele járni. A gyártó felé nem jelezte. A felíráskor már mondta, hogy nem fog tudni járni vele.”

A. I.: „Otthoni tartózkodása második hetében jelentkezett a Pro-valetudo Kft., vitte a doktorhoz, majd Nyíregyházára. Mivel az amputáció hege még nem gyógyult be, kötésen keresztül történt mintavétel alapján ideiglenes művégtag készült, amit a beteg megkapott. Nem tudja használni, mert fekvőbeteg.”

D. L.: „A szomszédban lakó protézissel élő beteg irányította hozzájuk a Provaletudo Kft. képviselőjét, aki térítésmentes művégtag készítését ajánlotta fel, valamint a szükséges szállítást. A szolgáltató rábeszélésére indult a protézisek készítése. Az elkészült protézisekkel nem elégedett, fel sem tudja venni, a kerekesszékből nem tud felállni.”

K. L.: „A forgalmazó cég képviselője kereste fel személyesen otthonában és felajánlotta, hogy elviszi vizsgálatra és segít a segédeszközök felírásában. Úgy emlékszik, hogy 2012-ben egy helyi szociális munkás összegyűjtötte azokat a betegeket, akiknek mozgásszervi (gerinc) panaszai voltak, és felajánlotta, hogy segít elvinni őket orvosi vizsgálatra, Fehérgyarmatra, illetve segít a szükséges segédeszközök felírásában és készítésben. Utána már a forgalmazó cég képviselői jelentkeztek évente, és vitték el vizsgálatra. Az ortézisért nem kellett fizetnie. Nem tudja, ki vállalta át a térítési díjat, neki azt mondták, a segédeszközök ingyen vannak. A felírt fűző minőségével meg van elégedve, csak a típusával nem, mert az túl merev, nem tud benne mozogni. A forgalmazó által készített cipők mérete több alkalommal sem volt megfelelő, a jelenlegi is szorít, kicsi. Ezeket a panaszokat nem jelezték a forgalmazó felé.”

Cs. F.2: „A forgalmazó cég képviselője kereste fel otthonában, személyesen, hogy ismét lehet fűzőt és cipőt íratni, segít eljutni az orvosi vizsgálatra, illetve segít a segédeszközökhöz jutásban. A Pro-Valetudo Kft-vel először 2012-ben került kapcsolatba, amikor egy faluban lakó szociális munkás gyűjtötte össze azokat a betegeket, akiknek gerincpanaszai voltak, felajánlották, hogy segítenek eljutni orvosi vizsgálatra, ill. segítenek a szükséges segédeszközökhöz jutásban. Utána évente felkereste a forgalmazó cég képviselője ismételt segédeszköz felírásban segített. Nem tudja, ki vállalta át a fizetendő összeget, neki azt mondták, a segédeszközökért nem kell fizetnie. Az elkészült ortézissel nem elégedett, a cég által készített cipőkkel elégedett.. A forgalmazó felé jelezte, hogy a merev fűzőt egyáltalán nem tudja használni, de ennek ellenére felírták az újat.”

M. A.: „2015 kora ősszel a forgalmazó cég képviselője személyesen kereste fel otthonában azzal, hogy lejárt az egyéves kihordási ideje az előző fűzőnek és cipőnek, segít új segédeszközöket felírni. A Pro-Valetudo Kft-vel kb. négy évvel ezelőtt egy szociális gondozónő útján került kapcsolatba. Összegyűjtötték azokat a betegeket, akiknek gerincpanaszai voltak. Felajánlották a cég képviselői, hogy elviszik ezeket a betegeket Vásárosnaményba ortopéd szakorvosi vizsgálatra, és segítenek a szükséges gyógyászati segédeszközök elkészítésében. Azóta évente felkeresi a cég képviselője, közvetlenül azelőtt, hogy lejárna a kihordási idő, és viszi orvosi vizsgálatra. Az ortézisért nem kellett fizetnie, de nem tud arról, hogy ki vállalhatta át a térítési díjat. A fűző nagyon merev, kényelmetlen, mozogni, hajolni, ülni nem lehet benne, hosszabb idő után kényelmetlen a viselése. A gyártó, forgalmazó felé ezt nem jelezte.”

M. J.2: „Úgy emlékszik évekkal ezelőtt a családsegítőben jelezték, hogy akinek mozgásszervi panasa van, annak segítenek a hozzájutásban. A gyártó cég részéről keresték meg azzal, hogy lejárt a kihordási idő, ismételten lehet fűzőt és cipőt íratni. A biztosított elmondta, csak akkor vállalta az újabb gyse-k felírását, ha nem kell fizetni, mivel anyagi helyzetük nem teszi lehetővé. Azt mondták ne aggódjon, nem kell érte fizetni. A cég kereste meg otthonában, utolsó alkalommal is meggyőzték, hogy nem kell fizetnie semmiért. Sem a fűzőért, sem a cipőkért fizetnie nem kellett – nem tudja ki vállalhatta át a térítési díjat. Az elkészült ortézissel és a cipőkkel elégedett.”

L. M.1: „Személyesen keresték fel az otthonában a forgalmazó cég képviselői azzal, hogy segítenek új protézist készíteni, elmondásuk alapján nagyon jó minőségben cipő készítését is ígérték. A protézisért nem kellett fizetnie, nem tudja, ki vállalta át a térítési díjat, neki azt mondták nem kell fizetnie érte. Az elkészült protézisekkel nem elégedett. Korábbi tapasztalatai alapján a jelenlegi protézisek nem elég szorosan illeszkednek, emiatt nem biztonságosak. Egy alkalommal jelezte a forgalmazó felé panaszát. A cég képviselői házhoz jöttek, a bal oldali protézist megpróbálták megjavítani, de az csak rosszabb lett, annyira nyomja a csonkot, hogy használhatatlanná vált, így a korábbi művétagját használja. Jobb oldalon, annak ellenére, hogy bő a tok kénytelen azt használni, mivel nincs másik. További panasszal már nem élt a forgalmazó felé, mert elveszítette bizalmát, úgy érzi úgysem tudják megjavítani.”

K. T.: „Évekkel ezelőtt otthonában felkeresték és felajánlották protézis készítését, melyet azóta évente ők készítenek. A jelenlegi (2016. évi) protézisével kapcsolatban nem ő volt a kezdeményező, hanem a forgalmazó cég. Az ettől a cégtől kapott művétagokat azért nem használja, mert a 2010-ben készült művétagokat szokta meg, ami még jó, elégedett vele. Sem a forgalmazónak, sem az orvosnak nem jelezte, hogy az általuk készített művétagokat nem használja, és nem is kérdezték tőle, hogy azokat használja-e, elégedett-e velük.”

V. J.: „Úgy emlékszik, kb. két évvel ezelőtt a forgalmazó cég képviselője felkereste otthonában személyesen. Felajánlotta, hogy segít eljutni szakorvosi vizsgálatra, segít a szükséges gyógyászati segédeszközök felíratásában. Utána évente mindig jelentkezett, és elvitték vizsgálatra többedmagukkal. Nem tudja, hogy ki vállalta át a fizetendő összeget, neki azt mondták a fűző és a cipő ingyen van. Az elkészült ortézissel elégedett.”

M. P.: „Kb. öt évvel ezelőtt az Idősek Klubjában keresték meg más betegekkel együtt. Azóta minden évben ők (Pro-Valetudo Kft.) jelentkeznak. Minden alkalommal a forgalmazó cég szállította az orvoshoz, levették a méretet, házhoz szállították a segédeszközöket mindig, fizetni egy alkalommal sem kellett. Az elkészült ortézissel elégedett. A fűző kényelmetlen, nyom, szorít, vág, ülni sem tud benne. (A forgalmazó, gyártó felé) nem jelezte a problémát.”

M. I.2: „A cég részéről a házánál keresték fel azzal, hogy fűző, illetve cipő hozzájutásban segítenek. A községből többedmagával a cég autójával vitték őket mindkét alkalommal Nyíregyházára. Az elkészült ortézisért fizetnie nem kellett, és nem is elégedett vele. A fűző merev, szorít nem kap benne levegőt, nem lehet benne mozogni, csak akkor veszi fel rövid időre, ha nagy fájdalma van. Minőségi kifogással nem élt a gyártó, forgalmazó felé.”

B. F.: „2015-ben a cég üzletkötője kereste fel. Elmondta, hogy csak ülve, rövid ideig képes benne lenni, szorít, merev, illetve a felső részen hónaljban dörzsöl, vág, elöl pedig eláll,

azaz csúszkál. Ilyen volt a 2014-es is. A cég képviselőjének jelezte, ott azt mondták vegyen alá pamut pólót.”

L. M.2: „A lakására jöttek és úgy vitték el Nyíregyházára többedmagával. Ő a céget nem kereste, saját részéről nem merült fel a fűző igénye, tulajdonképpen azért ment el, mert mások is mentek, illetve azt ígérték ingyen van minden. A gyógycipőként kapott szandálra még nem volt jó idő, de bemutatta, hogy a bélés felvált, a bal oldalán a szeg kiáll. Betét részek kicsúsztak. Próba nem volt, azt nem tudta, hogy hova fordulhatott volna, ha probléma van az eszközzel vagy cipővel. Így nem is jelezte sehova.”

Sz. M.: „A merev fűző mozgásában gátolja, dörzsöl csak rövid időre lehet felvenni. Gyakorlatilag egyik merev fűzőt sem használja. A cipő, amit kapott nem azzal a talppal készült el, amiben megegyeztek, illetve a jobb oldali lábfejét nyomja, a talpa csúszik, elesett benne.” „Most nem jelezte, nem akarta, hogy azt mondják mindig csak vele van probléma, ő az elégedetlen, hiszen 2014-ben szólt.”

Á. J.: „2015. nyár végén lakásán megkeresték, hogy fűzőt, cipőt gyártanak. A fűzőt egyáltalán nem hordja. Merev kidörzsöli a mell alatti és derék részt. Ez az elsőre vonatkozik, a másodikat már meg sem próbálta hordani. A cipő az jó.”

F. I.: „Először 2014-ben keresték meg a lakásán a gyártó cég részéről. Elmondja még, hogy többször rákérdezett a fizetendő összegre, „kell-e érte fizetni” – de a cég képviselője az a tájékoztatást adta, hogy semmiért nem kell fizetni. Elmondása szerint a fűző hátsó háti részén eláll, nem tart, használni nem tudja. A gyártó felé nem jelezte a problémáját.”

P. E.: „2015. augusztus elején a cég képviselője személyesen felkereste azzal, hogy a fűző és a cipő kihordási ideje lejárt és újat kell íratni. Mivel a fűzőt nem hordta, nem is akart újat íratni, de azt mondták, hogy ebben az évben még ingyenes, nem kerül semmibe sem a vizsgálat, sem a szállítás, sem a segédeszközök. Erős rábeszélésre, többedmagával a cég autójával vitték el 2015. szeptember elején Nyíregyházára, vizsgálatra. A cég képviselője kereste fel otthonában. A protézis műtéte után, illetve szívpanaszai miatt a fűzőt merevsége miatt hordani nem tudja. Szorít, nem kap levegőt, ezért jelenleg is a 2010-ben felírt szövetes fűzőt használja. A panaszt a cég dolgozóinak jelezte, akik erre azt reagálták, hogy nem baj hisz ingyen van. A cipőkkel meg van elégedve, azokat hordja.”

P. G.1: „2015 őszén a forgalmazó cég képviselője kereste fel a biztosítottat, személyesen az otthonában, ajánlotta fel fűző készítését.”

C. M.: „A gyártó cég (Pro-Valetudo Kft.) otthonában kereste meg 2014-ben és 2015-ben, hogy újra lehet fűzőt íratni. Mondta, hogy fűzőt nem kér, mivel nem hordja, melyre azt mondták, hogy csak akkor kap cipőt, ha fűzőt is írat. Egyébként sem kell semmiért fizetni. Mivel cipőt szeretett volna, így hagyta, hogy rábeszéljék. 2013-ban a családsegítő közreműködésével keresték meg először, ezt követően már maguktól jöttek. Az elkészült ortézissel nem elégedett. Merev nem lehet benne mozogni. Csontritkulása van, ezért úgy érzi ha felveszi mindene fáj, nyom, ezért gyakorlatilag mindkét utolsó fűzőt 1-2 alkalommal próbálta meg felvenni. A cipőnek vastag a talpa, a talajt nem érzi, botlik benne. A 2014-es az kicsi volt, vissza is küldte, de ugyanúgy hozták vissza, hordani nem tudta. Ezért 2015-ben már nem is szólt a vastag talp miatt.”

M. J.3: „A gyártó cég részéről otthonában megkeresték úgy, mint azelőtt, hogy majd jönnek és újra lehet fűzőt íratni. Először a gondozói hálózat közvetítésével – ezt követően már a cég kereste. Ő a céget nem hívta.”

K. J.2: „A gyártó cég kereste fel 2015 augusztusban azzal, hogy majd jelentkeznek, hogy mikor jönnek érte. Első alkalommal a gondozónő közreműködésével került kapcsolatba a Pro-Valetudo Kft-vel, ezt követően pedig már a cégtől keresték.”

B. L.: „A kezdeményező a házi orvos asszisztensnője volt, ő ajánlotta fel a lehetőséget a faluban több embernek is. Mikrobusszal más betegekkel együtt szállították Nyíregyházára a Debreceni útra. A fűzőt merevsége miatt nem viseli, nem tud hajolni benne, de elégedettnek vallja magát vele.”

P. I.1: „2015 nyarán a forgalmazó cég kereste meg telefonon, hogy a kihordási idő le fog telni. Ezt követően ő kereste meg a céget. Az elkészült protézisekkel elégedett. Minőségi panasa nem volt, a bal oldalt évek óta nem használja.”

V. I.: „Idősek otthonában szervezték a cipőrendelést. Nem azt választotta, amit kapott. Nem tud benne járni. Bekapcsolni nehéz, sarka alacsony.”

P. G.2: „Az Idősek Otthonából szóltak, hogy lehet cipőt csináltatni. A mintadarab sokkal szebb volt, a szeg kiáll a talpából.”

H. G.: „Az Idősek Otthonából szóltak, hogy cipőt lehet csináltatni. A mintavételkor kényelmes szép cipőt próbált, ami jó volt, de nem olyat kapott. Az egyik cipő talpából kiáll a szeg, a belső talpon szintén érezhető a szeg feje.”

K. J.3: „Idősek otthonából szóltak, hogy cipőt lehet csináltatni.”

H. M. Zs.: „Az Idősek Otthonából szóltak, hogy cipőt lehet rendelni. Nagyon szűk lett, használhatatlan, kidobta.”

B. A.: „Az Idősek Otthonából szóltak, hogy cipőt lehet rendelni. Nem ilyet kért, szűk a feje, nem tudja hordani, nem is neki való.”

K. I.2: „Az Idősek Otthonában ajánlották a cipőt, hogy lehet csináltatni, nem kell kórházba mennie. Rövid, keskeny, nem tudja használni.”

N. I. J.: „Idősek klubjában vizsgált az orvos. A gyógycipő minőségével elégedett, hordható.”

P. L.: „A házi orvosi rendelőből szóltak, hogy lehet cipőt csináltatni. A cipő minőségével elégedett.”

P. I.2: „A házi orvos szólt, hogy a rendelőben lehet gyógycipőt rendelni.”

M. B. J.1: „Az orvosi rendelőből szóltak, hogy közgyógyosoknak ingyen van cipő. Eddig egyszer volt a lábán.”

M.B. J.2: „A háziiorvosi rendelőből szóltak, hogy lehet cipőt csináltatni. Egyszer volt a lábán.”

P. J.: „Az orvosi rendelőből szóltak, hogy cipőt lehet rendelni. Elégedett a minőségével.”

V. G.: „K. Gy.-né szólt, hogy itt is (Idősek Otthona) lehet cipőt csináltatni. Elégedett a minőségével.”

P. A.: „Idősek otthonában hallott róla, hogy lehet cipőt csináltatni. Elfogadhatónak tartja a minőségét.”

K. B.: „Idősek Otthonában hallotta, hogy lehet cipőt csináltatni. Méretvétel helye: Idősek Otthona 2008 őszén. A kérdőív felvételekor vette észre a cipőből kiálló szeget.”

F. J.: „Idősek Otthonából szóltak, hogy lehet cipőt rendelni. A gyógycipő minőségével elégedett.”

F. K.: „Az Idősek Otthonából szóltak, hogy cipőt lehet rendelni. A gyógycipő minőségével elégedett.”

N. P. A.: „Idősek Otthonából szóltak, hogy cipőt lehet csináltatni. A gyógycipő minőségével elégedett.”

Sz. A.: „Idősek Otthonában szervezték, szóltak, hogy lehet cipőt rendelni. A gyógycipő minőségével elégedett.”

A. P.: „Idősek Otthonából szóltak, hogy lehet cipőt csináltatni. A gyógycipő minőségével elégedett, de még nem hordta.”

V. B.: „Házi orvos szólt, hogy lehet cipőt rendelni. Méretvétel helye: háziiorvosi rendelő 2008 októberében. A gyógycipő minőségével elégedett.”

U. I.: „A háziiorvosi rendelőből szóltak, hogy lehet cipőt rendelni. A gyógycipő minőségével elégedett.”

T. L.: „A rendelőben járt, amikor mások már ott voltak cipőt rendelni. A minőségével nem elégedett, előre csúszik benne a lába, nem tudja hordani, kb. egy órát volt a lábán.”

D. J.: „A háziiorvosi rendelőből szóltak, hogy cipőt lehet rendelni. A minőségével nem elégedett, nem tudja hordani.”

B. V.: „A házi orvos szólt, hogy lehet cipőt rendelni. Méretvétel: háziiorvosi rendelőben 2008 októberében. Jobb lábas jóval nagyobb, leesik a lábáról.”

K. A.: „A háziiorvosi rendelőből szóltak, hogy lehet cipőt rendelni. Nem elégedett a minőségével, nem tartja a lábát, nincs kerge.”

T. Gy1.: „A körzeti ápolónő szólt, hogy gyógycipőt lehet rendelni. Nem elégedett a minőségével, a betét hibás, parafából egy kis darab és a szeg látszik.”

T. Gy2.: „A körzeti ápolónő szólt, hogy lehet cipőt rendelni. Nem elégedett a minőségével, szandált kért, magas szárú fekete cipőt kapott.”

N. S.: „A körzeti ápolónő szólt, hogy lehet cipőt rendelni. A cipő minőségével elégedett.”

B. J.: „Ápolónő szólt, hogy lehet cipőt rendelni. Csak úgy tudja hordani, ha betétet tesz bele, bokasüllyedése van.”

B. A.: „A háziorvos szólt, hogy lehet rendelni gyógycipőt. A bélést sokszor meg kell igazítani, a sarkából levágott, mert magas volt.”

T. S.2: „A körzeti ápolónő szólt, hogy lehet cipőt rendelni. A minőségével elégedett.”

D. A.: „Előző évben már R. J. készített cipőt és 2009-ben is megkereste az alapítványt. A minőségével elégedett.”

D. G.: „Az intézményvezető ismerte R. J-t, aki felkereste őt és felajánlotta a cipőkészítést. Az orvost is ő hozta az intézménybe. A cipő minőségével elégedett.”

P. M.: „Az intézményvezető ismerte R. J-t, aki felkereste az alapítványt cipőkészítés céljából. A gyógycipő minőségével elégedett.”

K. L.: „A körzeti ápolónő szólt, hogy lehet cipőt rendelni. A gyógycipő minőségével elégedett.”

K. A. A.: „Az orvosi rendelőben szóltak, hogy lehet gyógycipőt készíttetni. A gyógycipőt még nem kapta meg.”

K. B.: „A háziorvosi rendelőből szóltak, hogy cipőt és lúdtalpbetétet lehet rendelni. Nem rendelt gyógycipőt, csak lúdtalpbetétre volt szüksége.”

B. T.: „A háziorvos által került kapcsolatba a céggel. Még nem kapta meg a gyógycipőt.”

H. Z.: „A körzeti ápolónő szólt, hogy lehet cipőt rendelni. Nem elégedett a minőségével, magas a betét benne.”

T. L.: „Az Idősek Otthonában szóltak, hogy lehet cipőt csináltatni. A cipő minőségével elégedett.”

Cs. J.: „Idősek Otthonában szervezték, ott szóltak, hogy cipőt lehet rendelni. A mérete jó, még nem hordta, a cipő talpából kiáll a szeg.” 2009. Nyíribrony

B. I.: „Nem tudja, hogy hogyan került kapcsolatba a céggel. A minőségével elégedett, néha használja.”

N. L.: „Nem tudja, hogy hogyan került kapcsolatba a céggel. A cipőt nem használja, nem is használta.”

M. N.: „Évek óta használ ortopéd cipőt, két éve Rai Józsefék készítik. A minőségével elégedett.”

3. A PVO-t érintő betegnyilatkozatok³²²

Cs. L.³²³: „a javítási munkalapot a betegnél hagyták, mert a csonk nem ment bele a combprotézisbe, így mindkét protézist visszavitték, a jobb oldali lábszárprotézis nagyon bő volt. 2 hónap után a beteg elmondása alapján ugyanúgy visszahozták. Még egyszer elküldte a beteg, utána már csak a futár hozta, vele csak elküldték a protéziseket. A beteg elmondása szerint javítást nem tapasztalt. Ahogy elvitték a protéziseket, ugyanúgy hozták vissza. A beteg kétszer küldte vissza a protéziseket.” (a protézis felírása 2015. április 13.)

ifj. Rai József nyilatkozata az OEP által 2016. április 28-án készített jegyzőkönyvben: „Valószínűleg valamelyik beteg ajánlása alapján jutott el Budapest, Billeentyű utcai telephelyünkre a panaszos. Itt történt a méretvétel, majd a végtagokat is ott készítettük el. Én nem tudok arról, hogy jelenleg probléma lenne a végtagokkal, most bemutatok egy javítási munkalapot (Pro Valetudo, ct: Monus-Global Kft. ... Mi nem szállítottuk a szakrendelésre... a Pro-Valetudo nevet márkanévként használják. Az egész ügygel kapcsolatban elmondom, hogy bármikor vállaljuk a javítást. Ígéretet tesz, hogy haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a beteggel és megjavítják a művégtagot. A PVO Retails Kft. által beadott javítási lapon a Pro-Valetudo és a Monus Global Kft. neve szerepel, amely cégekkel nem volt szerződésünk az engedély beadásának időpontjában.”

Sz. J.: „Ez év (2015) tavaszán megkereste a lakásán egy üzletkötő azzal, hogy országos hálózatuk van, és a cégük készíti a legjobb művégtagokat. Ezt követően elszállították a Honvéd kórházba, ahol vények kerültek felírásra, de azokat nem kapta meg, hanem a cég sofőrje vette magához. A kiszállított művégtaggal az első perctől probléma volt, csonkharisnyát is csak a felírás után 4 hónappal kapták kézhez, volt amikor a cég munkatársa a lakásra ment ki javítás céljából, ami abból állt, hogy felmelegítette a tokot, nyomogatott rajta valamit, miáltal most szögletes a tok. Többször reklamáltak a megadott telefonszámon, ahol azt mondták, hogy 1 hónapig szabadságon vannak, azért nem mennek ki, utóbb viszont már sem a pesti, sem a nyíregyházi telefonszámon nem veszi fel senki a készüléket. Kilenc hónap alatt nem sikerült megfelelő művégtaghoz jutniuk, Dr. É. Gy. főorvoshoz fordultak, aki leírta, hogy a segédeszköz alkalmatlan.”

M. S.: „A segédeszköz gyártó hozott egy újabb művégtagot, amelyet használni nem tud (különbösen sem tudná az időközben bekövetkezett agyi történés miatt).”

ifj. Rai József nyilatkozata az OEP által 2015. november 25-én készített jegyzőkönyvben: „Tudomásom szerint a biztosított a Budapest Billeentyű út 1. szám alatti telephelyünkön jelent meg a vénnyel művégtag készíttetése céljából. A vénnyt rendben találtuk, így megtörtént a méretvétel, majd próba után elkészült a művégtag, melyet kiszállítottunk a beteg által megadott címre, de erről most pontos információt nem tudok adni. Az elkészült segédeszközt a beteg átvette.”

B. B.: „Egy hölgy kereste fel a forgalmazó részéről, aki felajánlotta segítségét a művégtag felírásával kapcsolatban. A forgalmazó képviselői saját autójával elvitték Nyíregyházára, egy épületben megtörtént a méretvétel, de orvosi vizsgálat nem történt.”

B. M.: „A jelenleg használt művégtagot évekkel ezelőtti felíraskor kapta, mert elmondása szerint a legutóbb felírtak nem jók. Elmondása szerint egy hölgy kereste meg az

³²² VJ/23-8/2016.

³²³ Provaletudo nevet is említi.

otthonában, elvitték Nyíregyházára, orvosi vizsgálat nem történt, csak a méretvételnél nézték meg a csonkját. Azt nem tudják, hogy honnan tudták meg az adatokat. Gyógycipőt is ez a cég rendezte, de az is használhatatlan.”

R.S.: „A biztosítottat a forgalmazó munkatársa a lakásán kereste meg, a méretvétel a biztosított lakásán történt.”

3. számú melléklet

Fogyasztóvédelmi hatóságokhoz érkezett panaszokra vonatkozó információk

VJ/23-385/2016.

„Kérelmező előadta, hogy 2012. februárban kapott receptet gyógycipő vásárlására. A gyógycipőt a kérelmező a vállalkozás által készítette el. Kérelmező szerint a jótállás a vállalkozásnál a recept átvételétől számít. A kérelmező cipőméretét levették, és 6 hónappal később megkapta a 37-es lábára a kb. 40-es méretet. Kérelmező a későbbiekben a vállalkozástól úgy kapott egy másik pár gyógycipőt, hogy nem tartózkodott a lakásán.

Kérelmező felpróbálta a terméket, azonban az kisebb méretű volt a lába méreténél. Kérelmező felkereste telefonon a vállalkozást, ahol azt a tájékoztatást kapta, hogy térítési díj ellenében új cipőt készítenek a részére. Kérelmezőt a vállalkozás a fióktelepére szállította, ahol kérelmező szerint a vállalkozás elismerte a hibát, de arra kérte a kérelmezőt, hogy várja meg a 2013. februárját, mivel lejár a jótállási idő, és akkor készítenek újabb gyógycipőt a számára, Kérelmező a vállalkozás ajánlatát elutasította. Kérelmező a vállalkozás által készített jegyzőkönyvet nem volt hajlandó aláírni. Kérelmező kérte a hatóságomat ügyének kivizsgálására.

A kérelemben foglaltak alapján 2013. február 4. napján a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége előtt kérelemre közigazgatási hatósági eljárás indult, melynek keretében a vállalkozást az (...) számú végzésben adatközlésre szólítottam fel.

A vállalkozás nyilatkozatában előadta, hogy a kérelmező harmadik éve gyártat náluk gyógycipőt, melyeknek minőségi kifogásait ezen időszak alatt nem említette.

Kérelmező telefonon kereste fel vállalkozásukat 2013 januárjában, és jelezte, hogy az egy évvel azelőtt elkészült és átadott gyógycipőnél minőségi kifogások merültek fel. A kérelmező megkeresésére a rossz időjárási viszonyokra tekintettel, illetve, hogy felmérjék a kifogásolt termék állapotát, a fióktelepükre szállíttatták a kérelmezőt.

Próbálták a kérelmező szempontjait figyelembe venni, azonban minőségbeli-méretbeli hibát nem tapasztaltak. Kérelmező a panaszáról jegyzőkönyvet felvetetni és aláírni nem volt hajlandó, panaszait csak szóban tette meg. A kérelmező minden egyes kifogásának igyekeztek megfelelni, azonban amikor egyet orvosoltak, újabb problémák merültek fel, melyek egyetlen esetben sem minőségbeli hibákra utaltak.

A kérelmező panaszából utólag kiderült, hogy a kérelmezőnek más fazonú modellre lenne szüksége, ezért próbált a terméken minőségi hibát találni, illetve új gyógycipő gyártásához ragaszkodott.

Nem áll módjában új gyógycipőt legyártani, mivel a meglévő gyógycipő kifogástalan állapotban és minőségben került átadásra, fazonbeli változtatásokra azonban nem kötelezett.

A cipő átadásakor jótállási jegyet adtak a kérelmező részére, a jótállási idő a termék átvételétől számít, és egy évig érvényesíthető, melyről a kérelmezőt tájékoztatták.”

VJ/23-395/2016.

A fogyasztó „speciális lábbelit rendelt meg a ProValetudo (üzemeltető: Monus Global Kft. (2214 Pánd, Rákóczi u. 1/A.) cégtől, mellyel kapcsolatban minőségi kifogása merült fel. Előadta továbbá, hogy kérelmező 2014. (...) levelet írt a vállalkozás vezetőjének, aki telefonon ígéretet tett a lábbeli kicserélésére, azonban a csere a kérelem benyújtásának a napjáig nem történt meg. Kérelmező fentieket sérelmesnek tartotta, ezért felügyelőségünkhöz fordult, kérte ügyének a kivizsgálását.”

„Rai József a Kft. képviselőjében tájékoztatta felügyelőségünket többek között az alábbiakról: (...) ügyfelüknek az elkészített cipővel kapcsolatos fő problémája az, hogy meggondolta magát, cipő helyett szandált akar, azonban ez nem garanciális, szavatossági

probléma. Ezt közölték is kérelmezővel. Ezek után vásárlójuk előállt minőségi kifogásával, bár pontosan a hiba okát megnevezni nem tudta. Ezt követően többször próbáltak garanciális kötelezettségüknek eleget tenni. Telefonos egyeztetést követően kollégájuk kiment az ügyfél lakcímére, aki elzárkózott attól, hogy a lábbelit szakember megjavíthassa. Az egy év garanciális jótállás minden ügyfelüket megilleti, ezért határidőn belül készek ügyfelük részére a terméket - számára - viselhető állapotúvá tenni, amennyiben vásárlójuk is együttműködik vállalkozásukkal. A gazdasági társaság arra vonatkozólag nyilatkozatot nem tett, hogy a minőségi kifogással, valamint a panaszkezeléssel kapcsolatosan eleget tettek-e a jogszabály által előírt kötelezettségüknek.”

VJ/23-399/2016.

A fogyasztó „Kérelmében előadta, hogy a 2014. (...) orvosi rendelvényre felírt cipő elkészítéséhez az említett Vállalkozás képviselője méretet vett tőle, és ezzel egyidejűleg 4.000 Ft előleget fizetett be a Vállalkozás számára. A 2014. (...) kapott cipő azonban nem volt elfogadható, ezért visszaküldte kiigazításra, erről javítási munkalap készült. A cipő továbbra sem volt elfogadható, ezért még egyszer sor került javítási munkalap kitöltésére. A panaszlevél írásának időpontjában a cipő még mindig javítás alatt állt, érdeklődésére, hogy mikor lesz kész a lábbeli, nem kapott érdemi választ a Vállalkozás részéről, ekkor már nem került sor javítási munkalap kitöltésére. A levélben a Kérelmező többek között a befizetett előleg visszatérítésére szólítja fel a Vállalkozást. Elmondása szerint a probléma több embert is érint.

Az érintett panaszlevél 2014. (...) került átadásra a panasszal érintett Vállalkozás részéről (...) -nak. Ezt ő akkor aláírásával igazolta. (...) a javítási munkalapok tanúsága szerint az adott időszakban a Vállalkozás alkalmazásában állt, ezért jogosult volt átvenni a Kérelmező által adott panaszfeljegyzést.

A Kérelmező a Hatóságunkhoz megküldött bejelentéséhez mellékelte a 2014. (...) kelt (...) -es sorszámú és (...) kelt (...) sorszámú javítási munkalap másolatát, az említett 2014. (...) kelt feljegyzését, aminek a megválaszolására tehát nem került sor, és amely miatt eljárást indított Hatóságunk, valamint az átvételi elismervényt a befizetett előlegről.

A tényállás tisztázása céljából a Vállalkozást a 4400 Nyíregyháza, Debreceni út 233 szám alatt található címre megküldött végzésben foglaltak teljesítésére köteleztem. A Vállalkozás a Hatóságunkhoz a megadott határidőn túl - amely miatt a (...) ügyiratszámú végzésben eljárási bírságot szabtuk ki - megküldött válaszában a következőket írta: „Adatbázisban nem találtak a fenti betegről reklamációs kifogást, azonban állnak rendelkezésre, ha bármi problémája adódik.””

VJ/23-407/2016.

A fogyasztó „kérelmében előadta, hogy 2015. (...) panaszlevelet küldött a Pro Valetudo Kft. nyíregyházi telephelyére (4400 Nyíregyháza, Debreceni u. 118./A) Rai József cégvezető Úrnak, melyben a 2014. október 10. napján megrendelt ortopéd cipőjével kapcsolatos panaszát osztotta meg. A panaszos levelére választ nem kapott, ezért Hatóságunkhoz fordult, és kérte a válaszadás elmaradásának kivizsgálását.

Fenti kérelemre a válaszadás elmaradása tárgyában Hatóságomnál 2015. augusztus 27-én eljárás indult.

(...)

Minthogy a Kft. igazolható módon nem tett eleget többszöri felhívás ellenére sem a Ket. 51. §. (3) bekezdése szerinti adatszolgáltatási kötelezettségének, a hatóság megállapította, hogy a Kft. nem adott írásbeli választ 30 napon belül Tóth Jánosné írásbeli panaszára.”

4. számú melléklet

Eljárás alá vont által benyújtott jogi vélemény

„1.A szakvélemény tárgya

A jelen szakvéleményt a Sziller Ügyvédi Iroda felkérésére készítettem. A szakvélemény egy részemre konkrétan meg nem jelölt eljárásban történő felhasználás céljából készült. A szakvéleményben foglalt jogi álláspont kialakítása kifejezetten absztrakt, dogmatikai szempontú elemzés.

A szakvélemény annak a kérdéskörnek a vizsgálatára irányul, hogy az egyedi méretvétel alapján készített gyógyászati segédeszközök, azok köréből is a művétag, műláb forgalomképes dolognak minősül-e. A felmerült kérdés vonatkozásában jelenleg nincs olyan jogszabályi rendelkezés, amely expressis verbis szabályozná ezt a problémakört. A témakör elemzése a vonatkozó jogszabályok, jogirodalom és bírósági gyakorlat alapján került elkészítésre.

2.A forgalomképesség fogalma

A forgalomképesség jogi tartalmának megállapítása meghatározása, pontosabban körülírása érdekében a magánjogi tételes szabályok, így elsősorban a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „Ptk.”) rendelkezéseit, továbbá a jogtudomány által kialakított elveket kell figyelembe venni.

2.1. Ptk. fogalomhasználata

A Ptk. 5:14. § (1) bekezdése alapján:

„[a] birtokba vehető testi tárgy tulajdonjog tárgya lehet”.

A magyar magánjog megközelítése alapvetően dologközpontú, a tulajdonjog fennállását birtokba vehető testi tárgyhoz köti. Ebből az is következik, hogy ami a tulajdonjog tárgya lehet, az dolognak minősül. A dolognak minősítés szempontjából két együttes feltételnek kell fennállnia, így testi tárgynak és birtokba vehetőnek kell lennie. A birtokba vehetősége nem jogi, hanem fizikai tulajdonságához kapcsolódik, e tulajdonság akkor áll fenn, ha a dolog térbelileg körülhatárolható. A térbeli körülhatárolhatóság azonban csak az egyik feltétele a birtokba vétel lehetőségének, mert vannak olyan térbeli tárgyak, amelyek a tudomány jelenlegi állása szerint nem vehetők birtokba, noha fizikai tulajdonságaik szerint térben körülhatárolhatók. Ilyen pl. a Szaturnusz bolygó legnagyobb holdjának, a Titánnak a légkörében lévő nitrogén és metán, vagy a felszínén lévő szénhidrogénmezők, ezért ezek jelenleg dolognak sem lehet tekinthetők. A térbeli korlátozottság és a birtokba vehetőség tekintetében a dolgok lehetnek szilárd, folyékony és légnemű halmazállapotúak. A légnemű és a folyékony jelenségek akkor tekintendők dolognak, ha kiterjedésüket korlátozzák, mert csak így vehetők birtokba - pl. az óceán vize medencébe zárva birtokba vehető és dolognak tekintendő, az altatógáz palackba zárva birtokba vehető és dolognak tekintendő, akárcsak a folyékony oxigén.

A dolog fogalmát a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „Ptk.”) nem kapcsolja össze a forgalomképesség kategóriájával, vagyis a forgalomképesség nem csak dolog, hanem a nem dologi természetű javak, illetve jogok és követelések jellemzője is lehet.

A Ptk. több helyen is foglalkozik a forgalomképesség kérdésével:

- az egyesületi tagsági jogok forgalomképtelenek (3:65. § (3) bekezdés);
- a részvény forgalomképes értékpapír (3:213. § (1) bekezdés);
- a haszonélvezeti jog nem átruházható (5:148. § (1) bekezdés), csak a gyakorlása engedhető át;

- a telki szolgálat önállóan nem forgalomképes (5:161. § (4) bekezdés), csak az uralkodó telek tulajdonjogának elidegenítésével átruházható, ugyanakkor akár a szolgáltató, akár az uralkodó telek tulajdonjogának átruházása egyúttal a telki szolgáltatást nem szünteti meg;
- jogszabály valamely jog forgalomképességét kizárhatja, illetve nem lehet azt átruházni, ha ez a jog természetéből is egyértelműen következhet (6:202. § (1) bekezdés).

A Ptk. nem ad meghatározást a forgalomképesség vonatkozásában, csak az egyes szabályai között találunk olyan rendelkezéseket, amelyekből annak fogalmi ismérvei feltárhatók. Ebből eredően a forgalomképesség kategóriájának jogi tartalma tekintetében a dogmatikai megközelítést kell alkalmaznunk. A jogdogmatikában a forgalomképesség kategóriája a joggyakorlat és a jogtudomány megközelítése, rendszerezése alapján ismerhető meg.

2.2. Jogtudományi, jogdogmatikai megközelítés

A dolgok osztályozását a jogtudomány alakította ki, azonban az egyes csoportosításoknak, kategóriáknak számos gyakorlati jelentősége van. Általános vélemény, hogy a dolgok osztályozása történhet forgalomképességük szerint, így lehetnek

- forgalomképtelen dolgok,
- korlátozottan forgalomképes dolgok,
- forgalomképes dolgok.

A dolgok forgalomképessége a tulajdonjoghoz kapcsolódik, alapvetően magánjogi kategória.

„Forgalomképesség: a polgári jogban ismert fogalom, amely a tulajdonjoghoz kapcsolódik. Forgalomképességgel rendelkezik minden birtokba vehető dolog, amely tulajdonjog tárgya lehet, kivéve azokat, amelyek forgalomképtelenek”.

A dolgok forgalomképesség alapján történő osztályozása alapján a forgalomképtelen dolgok nem képezheti tulajdonjog átruházás, adott esetben egyéb tulajdonjogi részjogosítvány átengedésének tárgyát sem. A korlátozottan forgalomképes dolgok esetében azok tulajdonjogának átruházása vagy a tulajdonos egyéb jogosítványainak korlátozása érvényesül.

„A dolgok általános rendeltetésüknél fogva az emberi szükségletek kielégítésére szolgálnak. Vannak azonban dolgok, melyek e szabály alól kivételt képeznek. Ezek azok, amelyek 1. a magánforgalom tárgyát nem képezik, 2. a közdolgok (rés publicae), 3. az üzleti magánrendelkezés alól kivont dolgok.

A magánforgalom tárgyát nem képező dolgok a forgalmon kívüli tárgyak (rés extra commercium). Ezeknek forgalmon kívülisége vagy a dolgok természetéből vagy hatalmi intézkedésből következik”.

A forgalomképesség korlátozása vagy kizárása elsősorban jogszabályi rendelkezés alapján történhet. A forgalomképességet nem csak a jogszabály expressis verbis ilyen tárgyú rendelkezése befolyásolhatja, hanem akár az alanyra, akár az adott dologgal kapcsolatban meghatározott jogügyletre tekintettel is történhet a korlátozás.

„Vannak birtokbavehető dolgok, melyeken tulajdonjog is fennáll, a *törvény alapján* mégis *forgalomképtelenek*. ... A forgalomképtelen dolgok láthatóan az egész társadalom vagy egy helyi közösség, illetőleg az állam vagy a helyi önkormányzatok számára létfontosságú, kiemelkedő jelentőségű dolgok. Más dolgok esetében más okokból a jogalkotó nem zárja ki a forgalomképességet, csupán korlátozza azt (*korlátozottan forgalomképes dolgok*). ... A rendelkezés korlátozása szűkítheti: egyes dolgok forgalmának az alanyi körét (pl. magánszemélyek vagy egyes jogi személyek fajták bizonyos dolgokat nem szerezhetnek meg); a forgalmazás területét (pl. egyes dolgok belföldön nem hozhatók forgalomba, de exportálhatók, vagy éppen fordítva, csak belföldön forgalomképesek, de nem exportálhatók); a forgalmazás

módját (pl. egy dolog csak a kereskedelmi forgalomban szerezhető be, azon kívül tilos forgalmazni, vagy megfordítva, egyes dolgokat tilos kereskedelmi úton forgalomba hozni, azon kívül azonban átruházhatók); a forgalomba hozott dolgok mennyiségét (belföldi valamint import és export kvóták és kontingensek), illetve jogszabály a dolog forgalomba hozatalát állami szerv, hatóság stb. előzetes engedélyéhez vagy hozzájárulásához kötheti. Tág értelemben korlátozásnak tekinthető az is, ha jogszabály a dolog forgalmát egyéb feltételekhez köti (ilyenek a szabványok, kötelező minőségi előírások, kötelező vizsgálatok elvégzése vagy minősítés, a minőség vagy más adatok, tulajdonságok kötelező tanúsítása stb.)

A forgalomképesség tekintetében két meghatározó mozzanatot szükséges figyelembe venni:

- egyrészt a dologon vagyoni jellegű jogosultság legyen létesíthető,
- másrészt pedig ez a jogosultság átruházható legyen.

Az a dolog tekintendő forgalomképtelennek, amelyen nem létesíthető vagyoni jogosultság, illetve az forgalomképes, amely átruházható. Menyhárd Attila megfogalmazása szerint:

„A forgalomképesség nem jelenthet mást, mint vagyoni javak átruházhatóságát, azt az általános tulajdonságot értve ez alatt, hogy a jogalanyok arról szabadon rendelkeznek. A rendelkezési jog korlátozása a forgalomképesség korlátozását jelenti”.

Hasonló szellemben ír erről Kolosváry Bálint is:

„Kizárólag a dolgokat tekintve azt kell tehát mondanunk, hogy a forgalomra való képesség azt a tulajdonságukat jelenti, melynél fogva *felettük vagyoni jellegű jogosultságok létesülhetnek*, mindenik a maga tartalmának megfelelő szabályok szerint és hogy ezek a jogosultságok *együttal változtathatók; átruházhatók és gyakorolhatók is*. ... Azt is mondhatnék ekként, hogy a dologi jogosultságoknak egyik személytől a másikhoz való átszállása: a jogilag veendő forgalom és így a dolgoknak forgalomra képessége a felettük való alanycsere lehetőségét jelenti”.

A forgalomképes dologról annak tulajdonosa tehát szabadon rendelkezhet, amennyiben pedig ez a rendelkezési jog nem teljes körű, úgy korlátozottan forgalomképes, ha pedig a rendelkezési jog kizárt, akkor forgalomképtelen dologról van szó.

Mivel a Ptk. nem határozza meg a forgalomképes dolgok körét, ezért a kódex logikája alapján a dolgok főszabály szerint forgalomképesek, kivéve, ha valamilyen különös szabály azok korlátozását nem írja elő.

A forgalomképtelen dolgok esetében elsősorban a tulajdonos rendelkezési jogának törvényi korlátozása merül fel. Ilyen korlátozást tartalmaznak részben a közjogi szabályok (pl. a kizárólagosan állami, önkormányzati tulajdonba tartozó vagyontárgyak esetén), de a jogalanyok ügylete is meghatározhat ilyet, pl. az elidegenítési és terhelési tilalommal. Az állam szerepvállalása az állami tulajdon mértékének függvényében alapvetően meghatározza az adott gazdasági rendszer működését és ezáltal behatárolja a magántulajdonosok mozgásterét is. A magyar jogrendszerben a forgalomképtelen dolgok körébe elsősorban a közdolgok tartoznak, amelyek átruházhatóságát csak meghatározott feltételek mellett, elsősorban közjogi aktusok megtétele esetében teszik lehetővé. Ilyen aktus hiányában a forgalomképtelen dolgokra kötött tulajdonátruházó ügylet semmis.

A közdolgok meghatározásának megkísérlésekor két meghatározó kiindulópontot vehetünk alapul. Az egyik a tulajdonjog alanya, a másik pedig a dolog rendeltetése. A tulajdonjog alanyának sajátos közjogi státuszából való kiindulás összefüggésében arra keressük a választ, hogy az ilyen sajátos közjogi jogalanyok tulajdonában lévő dolgok tekintetében inkább a magánjog, vagy inkább a közjog szabályait kell-e irányadónak tekinteni. A dolog rendeltetéséből való kiindulás lényege az, hogy vannak olyan tulajdoni tárgyak, amelyek arra szolgálnak, hogy közvetve, vagy közvetlenül társadalmi célokat, szükségleteket elégítsenek ki. E tekintetben a

közdolgok a közszolgáltatásokhoz kapcsolódnak, amely szolgáltatások nyújtása a jóléti állam elsőrendű kötelezettsége.

Így pl. az önkormányzat törzsvagyonaiba tartozó dolgok forgalomképtelenek. Hasonlóan, egyes állami vagyontárgyak tekintetében törvény határozza meg azok forgalomképességének kizárását vagy korlátozását. A korábbi Ptk. (a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény) részben tartalmazta azoknak a dolgoknak a felsorolását, amelyek az állam kizárólagos tulajdonában állnak. Ehhez képest az új Ptk. részletesen nem foglalkozik a tulajdonjog korlátozása körében a forgalomképes és forgalomképtelen dolog (*res in commercio - res extra commercium*) meghatározásával. Az állam szerepvállalása az állami tulajdon mértékének függvényében alapvetően meghatározza az adott gazdasági rendszer működését és ezáltal behatárolja a magántulajdonosok mozgásterét is. Így pl. az MNV Zrt. a Magyar Állam által alapított egyszemélyes részvénytársaság, amelynek részvénye forgalomképtelen. A nemzeti vagyonra vonatkozó alapvető szabályokat a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény szabályozza. A 2011. évi CXCVI. törvény szabályai kiterjednek a Magyar Állam tulajdonában álló vagyon (nemzeti vagyon) feletti tulajdonosi joggyakorlás módjára és annak szervezeti kereteire, valamint e vagyonnal való gazdálkodásra is. A nemzeti vagyon körébe tartozó dolgokat a törvény részletesen felsorolja. Az állami vagyon felett a Magyar Államot megillető tulajdonosi jogok és kötelezettségek összességét az állami vagyon felügyeletéért felelős miniszter gyakorolja törvény eltérő rendelkezése hiányában, aki e feladatát a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (MNV Zrt.), a Magyar Fejlesztési Bank, illetve a tulajdonosi joggyakorló szervezet útján látja el. Minderről az állami vagyonról szóló 2007. évi CVI. törvény rendelkezik.

A jelenlegi jogszabályi környezetben a nemzeti vagyon, állami tulajdon körébe tartozó vagyontárgyak esetében tehát egyes ágazati törvények határozzák meg azok forgalomképességét, valamint az azokról való rendelkezés lehetőségét, átruházhatóságuk, megterhelhetőségük szabályait. Az egyes ágazati törvényekben meghatározott elidegenítési tilalmak alapján viszont továbbra is érvényesül a forgalomképtelen dolgok elidegenítésére irányuló szerződések semmissége, ugyanis ezt vagy a konkrét ágazati jogszabály mondja ki jogkövetkezményt, vagy a Ptk.-nak a tilos szerződések érvénytelenségére vonatkozó szabályai alapján bírálhatók el.

Az elidegenítési és terhelési tilalom a tulajdonjog részjogosítványai köréből a rendelkezési jog korlátozására irányul, azon belül a tulajdonjog elidegenítését és terhelését zárja ki, vagyis a dolog forgalomképtelenné válik. Az elidegenítési és terhelési tilalom alapvetően valamely jog biztosítására szolgál, így pl. tartási, életjáradéki, kölcsönszerződés stb. mellett köthető ki.

A korlátozottan forgalomképes dolgok esetében egy köztes jogi helyzet áll fenn. Ezek a dolgok nincsenek kivonva a forgalomból, azonban mégsem lehet teljes körűen rendelkezni velük.

Forgalomképesség korlátozása különböző szempontok szerint történhet, így pl. az alábbiak miatt:

- alanyi kör,
- a forgalmazás területe,
- a forgalmazás módja,
- a forgalomba hozható mennyiség, illetve
- a forgalmazás előzetes állami engedélyhez kötött.

Abban az esetben tehát, ha valamely dolog felett nem létesíthető vagyoni jogosultság, akkor az a dolog forgalomképtelenné minősül. Amennyiben vagyoni jogosultság létesíthető, de a dolog átruházhatósága kizárt, úgy forgalomképtelen dolognak minősül. Akkor, ha a dolog átruházhatósága valamilyen szempont alapján nem általánosan megengedett, úgy a dolog csak korlátozottan forgalomképes.

3. A gyógyászati segédeszközök jogi megítélése

Az eddig levezetetteken kívül - összhangban a „közdolgokról” című fejezetben leírtakkal - felhívjuk a figyelmet a gyógyászati segédeszközök rendeltetésére, természetére és jogszabályi meghatározására.

3.1. Az egyedileg gyártott gyógyászati segédeszköz

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 3. § h) pontja alapján

„*orvostechikai eszköz*: minden olyan, akár önállóan, akár más termékkel együttesen használt készülék, berendezés, anyag, szoftver vagy más termék - ideértve az azok megfelelő működéséhez szükséges szoftvert, amely a gyártó szándéka szerint kifejezetten diagnosztikai, illetve terápiás célra szolgál, valamint a rendelésre készült eszköz, továbbá a klinikai vizsgálatra szánt eszköz is amely a gyártó meghatározása szerint emberen vagy emberből származó mintán történő alkalmazásra szolgál

ha) betegség megelőzése, diagnosztizálása, megfigyelése, kezelése vagy a betegség tüneteinek enyhítése,

hb) sérülés vagy fogyatékoság diagnosztizálása, megfigyelése, kezelése, tüneteinek enyhítése vagy kompenzálása,

he) az anatómiai felépítés vagy valamely fiziológiai folyamat vizsgálata, helyettesítése, illetve pótlása

vagy módosítása,

hd) fogamzásszabályozás

céljából, és amely rendeltetésszerű hatását az emberi szervezetben vagy szervezetre elsősorban nem farmakológiai, immunológiai vagy metabolikus módon fejti ki, de működése ilyen módon elősegíthető”.

Orvostechikai eszköznek minősül tehát az a készülék, berendezés, anyag, szoftver vagy más termék, amely az emberi fogyatékoság kompenzálását, illetve az anatómiai felépítés hiányosságának pótlását szolgálja.

Az orvostechikai eszközök és a gyógyászati segédeszközök elkülöníthetők egymástól, azonban ezeknek köre részben fedi egymást.

Az orvostechikai eszközökről szóló 4/2009. (III. 17.) EÜM rendelet 4. § 2. pontja alapján

„*rendelésre készült eszköz*: megfelelő szakképzettséggel rendelkező orvos által a gyógykezelés igényeinek megfelelően rendelt, a beteg kizárólagos, egyedi használatára szolgáló, különleges tervezési jellemzőkkel készült eszköz. Nem minősül rendelésre készült eszköznek az a sorozatgyártású eszköz (pl. fogtömő anyag, ortetikai eszköz), amelyet egyedi követelményhez illesztenek”.

Kifejezetten rendelésre készült eszközről van szó abban az esetben, ha a beteg kizárólagos, egyedi használatára szolgál, illetve különleges tervezési jellemzőkkel rendelkezik.

A betegek gyógyászati segédeszközzel történő ellátása nem tartozik a klasszikus értelemben vett kereskedelem körébe. A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 1. §-a értelmében:

„E törvény hatálya - a külön törvényben meghatározott egészségügyi szolgáltatás, a külön törvényben meghatározott fémkereskedelmi engedélyköteles tevékenység, valamint a külön törvényben meghatározott dohánytermék-kiskereskedelmi engedélyköteles tevékenység és ehhez kapcsolódóan a külön törvényben meghatározott dohányboltban árusított egyéb termékek értékesítésére irányuló kereskedelmi tevékenység kivételével - a kereskedelmi tevékenység, a

kereskedelmet kiszolgáló szolgáltató, valamint a kereskedelmi jellegű turisztikai szolgáltatási tevékenységek folytatásának, továbbá a termékek forgalmazásának alapvető követelményeire és ellenőrzésére terjed ki”.

Ugyanezen rendelet 18. pontja alapján

forgalomba hozatal: a rendelésre készült, a klinikai vizsgálatra szánt kivételével az eszköz visszterhes vagy ingyenes, első ízben történő rendelkezésre bocsátása az Európai Gazdasági Térségben (a továbbiakban: EGT), illetve az Európai Közösséggel vagy az EGT-vel megkötött nemzetközi szerződés alapján az eszközök vonatkozásában az EGT tagállamával azonos jogállást élvező államban (a továbbiakban együtt: EGT tagállam) forgalmazás vagy felhasználás céljából, függetlenül attól, hogy az eszköz új vagy felújított”.

Az orvostechikai eszközök - általában - forgalomba hozatala csak akkor megengedett, ha a jogszabályi előírásoknak megfelelően kerül erre sor.

5. § (1) Eszköz - a rendelésre készült, a klinikai vizsgálatra szánt kivételével - akkor hozható forgalomba, illetve vehető használatba, ha a (2) bekezdés előírásainak megfelelően CE jelöléssel van ellátva.

(2) Eszköz CE jelöléssel abban az esetben látható el, ha

a) kielégíti a 11. § szerinti alapvető követelményeket, valamint

b) az a) pont szerinti követelmények igazolására lefolytatták a 13. § szerinti, az adott eszközre vonatkozó EK megfelelőség értékelési eljárást.

(3) A gyártónak vagy meghatalmazott képviselőjének már a forgalomba hozatal idején rendelkeznie kell a (2) bekezdés a) és b) pontjának való megfelelést igazoló, e rendeletben meghatározott tartalmú dokumentumokkal.

(4) Az eszköz forgalomba hozatalával vagy használatba vételével kapcsolatos rendelkezések betartását, valamint a forgalomban lévő vagy használatba adott eszközre vonatkozó előírások teljesülését az OGYÉI piacfelügyeleti eljárása során ellenőrizheti.

Az orvostechikai eszközök forgalomba hozatalára tehát csak a jogszabályi előírásoknak - melyeket részletesen itt nem kívánok tárgyalni - megfelelően kerülhet sor. A rendelésre készült eszközök vonatkozásában azonban az előzőekben idézett jogszabályi rendelkezésnek megfelelően nem kerül sor általános forgalmazási engedélyeztetésre.

A biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászati segédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló 2006. évi XCVIII. törvény 3. § 6. pontja alapján:

„gyógyászati segédeszköz: átmeneti vagy végleges egészségkárosodással, fogyatékkal élő ember személyes használatába adott orvostechikai eszköz (beleértve az önellenőrzési célt szolgáló in vitro diagnosztikai orvostechikai eszközt is), vagy orvostechikai eszköznek nem minősülő ápolási technikai eszköz, amely használata során nem igényli egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy folyamatos jelenlétét. Személyes használatnak minősül az eszköz természetes vagy mesterséges testfelszíni nyílással rendelkező testüregben, vagy testen történő viselése, alkalmazása, ide értve az önellenőrzési célt szolgáló in vitro diagnosztikai orvostechikai eszközök emberi szervezetből származó mintán történő alkalmazását is, valamint a test megtámasztására, mozgztatására szolgáló eszköz igénybevétele diagnosztikus, terápiás, rehabilitációs, vagy ápolási céllal”.

Az előzőekben hivatkozott jogszabályi rendelkezés értelmében gyógyászati segédeszköznek minősül az az orvostechikai eszköz, amelyet átmeneti vagy végleges egészségkárosodással, fogyatékkal élő ember személyes használatába adnak. Személyes használatnak minősül az

eszköz természetes vagy mesterséges testfelszíni nyílással rendelkező testüregben, vagy testen történő viselése, alkalmazása, valamint a test megtámasztására, mozgatására szolgáló eszköz igénybevétele diagnosztikus, terápiás, rehabilitációs, vagy ápolási céllal.

A 2006. évi XCVIII. törvény 11. § (2) bekezdése alapján

„Gyógyászati segédeszközt forgalmazni, javítani és kölcsönözni - a (3)-(4) bekezdés szerinti kivételekkel - az egészségügyi államigazgatási szerv engedélyével, kizárólag jogszabályban foglalt feltételek szerint lehet”.

Ugyanezen § (3a) bekezdése szerint

„Az egyedi méretvétel alapján készített gyógyászati segédeszközök kivételével gyógyászati segédeszköz javítása egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosító működési engedély nélkül is végezhető, amennyiben a javítást végző megfelel a gyógyászati segédeszközök forgalmazásának, javításának, kölcsönzésének szakmai követelményeiről szóló miniszteri rendeletben a szaküzleten kívüli javítás tekintetében meghatározott személyi és tárgyi feltételeknek”.

A fentiek alapján megállapíthatjuk, hogy az egyedi méretvétel alapján készített gyógyászati segédeszközök személyes használatra készülnek, amelyek gyártása, értékesítése és karbantartása is engedélyhez kötött tevékenység.

A gyógyászati segédeszközök társadalombiztosítási támogatásba történő befogadásáról, támogatással történő rendeléséről, forgalmazásáról, javításáról és kölcsönzéséről szóló 14/2007. (III. 14.) EüM rendelet 1. § 2. pontja értelmében

1.§ (1) E rendelet alkalmazásában:

2. egyedi méretvétel alapján készített gyógyászati segédeszköz: meghatározott személy gyógykezelése során arra jogosult személy által a gyógykezelés igényeinek megfelelően rendelt, a beteg kizárólagos, egyedi használatára szolgáló, különleges tervezési jellemzőkkel készült eszköz”.

Az egyedi méretvétel alapján készített gyógyászati segédeszköz tehát

- csak meghatározott személy gyógykezelésére szolgál, és
- az arra jogosult személy gyógykezeléssel járó igényeinek megfelelően rendelt és elkészített eszköz, amely
- a beteg kizárólagos, egyedi használatára szolgál, továbbá
- különleges tervezési jellemzőkkel bír.

Az idézett értelmező rendelkezésekből, valamint a gyakorlatból két fontos, egymással összefüggő tényező tűnik ki.

- Az egyik az, hogy a gyógyászati segédeszközök egy bizonyos hányada, az egyedi méretvétel alapján készített gyógyászati segédeszközök olyan dolgok, amelyek kifejezetten a beteg számára egyedileg lettek elkészítve, kizárólag a beteg testéhez illeszkednek, így használatuk is csak az ő személyéhez köthető. A más személy általi használatnak fizikai korlátai vannak, ezek az eszközök tehát nem azért készültek, és nem is alkalmasak arra, hogy a piaci forgalom tárgyai legyenek.

- A hivatkozott jogszabályok a törvényi értelmezés keretén belül már eleve korlátozzák az egyedi méretvétel alapján készült gyógyászati segédeszközök forgalomképességét, mivel csak a meghatározott jogosult személyes szükségleteinek megfelelően kialakított eszközök minősülnek ilyennek. Argumetum a contrario, ha egy gyógyászati segédeszköz általában bárki, de legalábbis több személy által is használható lenne, akkor az nem felelne meg az egyedi méretvétel alapján készült gyógyászati segédeszközökkel szemben támasztott

követelményeknek. Vagyis a jogalkotó gyakorlatilag ipso iure forgalomképtelennek minősíti már a fogalom meghatározás szintjén az ilyen eszközöket.

3.2. Az egyedileg gyártott gyógyászati segédeszköz társadalombiztosítási finanszírozása

A másik fontos tényező a jogalkotó szabályozási célja, amelyet a már említett 2006. évi XCVIII. törvény 2. § (1) bekezdése kifejezetten le is ír:

„A törvény célja, hogy garantálja a kötelező társadalombiztosítás körében igénybe vehető ellátások meghatározásának átláthatóságát, kiszámíthatóvá és biztonságossá tegye a rendszer szereplőinek működését, valamint a kötelező társadalombiztosítás rendelkezésére álló források felhasználásának méltányosságát, gazdaságosságát és szakmai hatékonyságát, valamint meghatározza a közvetlen lakossági gyógyszerellátó tevékenység folytatásának alapvető feltételeit”.

A jogalkotó tehát a társadalombiztosítási rendszer szabályozásával többek között a társadalombiztosítás kiszámíthatóságát, átláthatóságát, tisztaságát kívánja elérni. Ezzel a szabályozási céllal semmilyen módon nem összeegyeztethető a gyógyászati segédeszközökkel való, a társadalombiztosítás ellenőrzési körén kívülálló kereskedelem, a jogalkotónak nem célja ilyen gyakorlat lehetővé tétele vagy elősegítése. Ha megengedett lenne ugyanis az ilyen eszközök egészségügyi szolgáltatókon kívüli beszerzése, az egyértelműen ellentétes lenne a szabályozás céljával, az rendszer átláthatatlanságához, követhetlenségéhez, kiszámíthatatlanságához vezetne és jelentősen megnehezítené a valóságos jogosultak beazonosíthatóságát.

A személyhez kötöttséget erősíti továbbá a gyógyászati segédeszközökhöz a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény (a továbbiakban: Eübtv.) 38/B. § (1) bekezdésének azon szabálya, amelynek értelmében az egészségbiztosító a biztosított lakóhelyén, tartózkodási helyén a biztosított személyes adataira és egészségügyi adataira vonatkozóan adategyeztetést kezdeményezhet, helyszíni ellenőrzést végezhet.

„Gyógyszer támogatással történő kiszolgáltatásának, illetve gyógyászati segédeszköz támogatással történő forgalmazásának, javításának, illetve gyártásának ellenőrzése során az egészségbiztosító vizsgálja

a) az egyéves leltáridőszakon belüli, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvényben meghatározott bizonylattal alátámasztott beszerzésre, készletváltozásra és értékesítésre vonatkozó okmányokat, főkönyvet és annak mellékleteit képező analitikus nyilvántartásokat, továbbá készletnyilvántartásokat, valamint a támogatott termékekre vonatkozó leltár termékenkénti adatait,

b) a tényleges készlet összhangját a támogatás alapjául elszámolt vényekkel,

c) a támogatási összeg kiszámításának jogszerűségét és pontosságát,

d) az elszámolás alapját képező adatok nyilvántartására vonatkozó előírások megtartását,

e) az egyedi méretvétel alapján rendelésre készített gyógyászati segédeszköz hibás teljesítése esetén a szavatossági igény külön jogszabály szerinti érvényesítéséhez kapcsolódó adatokat,

fi a 30. § (2) bekezdése szerinti, és a kiszolgáltatásra, valamint a forgalmazásra vonatkozó külön jogszabályban foglalt feltételek teljesülését,

g) az egészségbiztosító és a szolgáltató közötti szerződésben foglalt feltételek teljesülését.

Az egészségbiztosító jelen szabály felhatalmazása alapján jogosult tehát a beteg megvizsgálására többek között azzal a céllal, hogy meggyőződjön a társadalombiztosítási jogosultság fennállásának változatlanosságáról.

Az Eübtv. 21. § (1) bekezdés a) - f) pontjai részletesen meghatározzák azokat az igen szigorú feltételeket, amelyek együttes teljesülése esetén a biztosított jogosult gyógyászati segédeszköz és gyógyászati ellátás árához, illetőleg a fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelés alatt számára rendelt végleges gyógyászati segédeszköz árához, továbbá a gyógyászati segédeszköz javítási és kölcsönzési díjához nyújtott támogatásra.

21. § (1) A biztosított jogosult a járóbeteg-ellátás keretében gyógyászati céllal rendelt gyógyszer, különleges táplálkozási igényt kielégítő tápszer, gyógyászati segédeszköz és gyógyászati ellátás árához, illetőleg a fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelés alatt számára rendelt végleges gyógyászati segédeszköz árához, továbbá a gyógyászati segédeszköz javítási és kölcsönzési díjához nyújtott támogatásra, amennyiben

a) árához

aa) forgalomba hozatalra engedélyezett gyógyszer esetében az egészségbiztosító,

ab) magisztrális gyógyszerek esetében a külön jogszabály, támogatást állapít meg,

b) azt a finanszírozott egészségügyi szolgáltató e jogosultságra kijelölt orvosa, illetve az egészségbiztosítóval e jogosultságra szerződést kötött orvos rendeli, és

c) a rendelés a (4) bekezdésben foglaltak szerint történik, és

d) az adott gyógyászati segédeszköz árához, illetve kölcsönzési díjához az egészségbiztosító a külön jogszabályban meghatározott eljárásrend szerint támogatást állapít meg, továbbá javítási díjához, illetőleg a gyógyászati ellátás árához külön jogszabály támogatást rendel, és

e) a gyógyászati segédeszközök társadalombiztosítási támogatásba történő befogadásáról, támogatással történő rendeléséről, forgalmazásáról, javításáról és kölcsönzéséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott egyes gyógyászati segédeszköz kiszolgáltatásához az egészségbiztosító ellenőrző főorvosa a miniszteri rendeletben foglaltak szerint ellenjegyzésével hozzájárult, és

j) a kiszolgáltatásra, kölcsönzésre vagy javításra az egészségbiztosítóval e feladatra szerződött (a továbbiakban: szerződött) forgalmazónál vagy gyártónál kerül sor.

Ugyanezen szakasz (3) bekezdése kötelezettséggént előírja a biztosított számára, hogy amennyiben a gyógyászati segédeszköz árához, kölcsönzési díjához társadalombiztosítási támogatást vett igénybe, köteles az eszköz használata során a tőle elvárható gondossággal eljárni, az eszközt rendeltetésszerűen használni, valamint az eszköz állagának megóvására törekedni.

„Amennyiben a biztosított a gyógyászati segédeszköz árához, kölcsönzési díjához társadalombiztosítási támogatást vett igénybe, köteles az eszköz használata során a tőle elvárható gondossággal eljárni, az eszközt rendeltetésszerűen használni, valamint az eszköz állagának megóvására törekedni”.

Az Eübtv. 21. § (3) bekezdésének részletesebb értelmezése alapján a következőkre jutunk:

- a hivatkozott szakaszban előírt kötelezettség a biztosítottat terheli, aki a gyógyászati segédeszköz beszerzéséhez társadalombiztosítási támogatást vesz igénybe.

- A társadalombiztosítási támogatás igénybe vétele ellenében a törvény előírja, hogy a biztosított az egészségügyi segédeszközt „tőle elvárható gondossággal” köteles „rendeltetésszerűen használni” és az „állagának megóvására törekedni”.

- A törvény ugyan *expressis verbis* nem tiltja az állam által finanszírozott gyógyászati segédeszköz tulajdonjogának átruházását, azonban a használatot kifejezetten személyhez köti, így valójában közvetett módon mégis tiltja az eszköz tulajdonjogának másra történő átruházást. A személyes használat fenntartásával történő tulajdonjog átruházás gyakorlati jelentősége eleve

vitatható. Jogilag a biztosított személyes használati kötöttsége és ehhez kapcsolódó „tőle elvárható gondosság” személyre szabja a gyógyászati segédeszköz birtoklását és használatát, ami a segédeszköz forgalomképességét ily módon korlátozza, illetve valójában teljesen kizárja.

A fentiekből kirajzolódik az állam azon törekvése, hogy az egészségügyi támogatás igénybevételével rendelt egészségügyi segédeszközöket csak és kizárólag az arra jogosult személy tartsa birtokában és használja, vagyis továbbadása, forgalmazása nem megengedett.

Említésre érdemes ebben a körben, hogy a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény 395. §-a alapján bűncselekménynek minősül a társadalombiztosítási csalás:

„(1) Aki társadalombiztosítási ellátás, vagy az államháztartás alrendszeréből jogszabály alapján természetes személy részére nyújtható pénzbeli vagy természetbeni juttatás megszerzése vagy megtartása céljából mást tévedésbe ejt, tévedésben tart, vagy a valós tény elhallgatja, és ezzel kárt okoz, vétség miatt két évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.

(2) Korlátlanul enyhíthető annak a büntetése, aki társadalombiztosítási, szociális vagy más jóléti juttatással visszaéléssel okozott kárt a vádirat benyújtásáig megtéríti”.

4. Személyiségi jogi kérdések

Az egyedileg gyártott gyógyászati segédeszköz önmagában dolognak minősül, azonban különös rendeltetése és felhasználása miatt nem vonható azonos elbírálás alá a kereskedelmi forgalomban szereplő dolgokkal. Az Alaptörvény XX. cikkének (1) bekezdése szerint

„Mindenkinek joga van a testi és lelki egészséghez”.

Az emberi test tehát alaptörvényi szintű védelmet élvez. Különös jelentősége van ennek az emberi test alkotórészévé váló dolgok esetében.

„A jog az embert ismeri el a legfontosabb értékteremtőnek és értékhordozónak a társadalomban. ... Amikor emberről, mint biológiai lényről beszélünk, személynek tekintjük, mivel ehhez kapcsolódik a jogképesség, de a személyiség ennél több, mert az a személyben megtestesülő általános és egyedi értékek összességét jelenti. Jelenleg, amikor a jog személyiségről beszél, abba beleérti az emberi testet is, s a személyiség részének tekintve a személyiség védelmét is kiterjeszti rá. Az emberi testre ráillik a „dolog” fogalma: „dolog minden birtokba vehető testi tárgy”. Ez esetben birtokba lehetne venni, tulajdonjog, kötelelem és öröklés tárgya lehetne. Azonban alapelv a világ összes jogrendszerében, hogy az emberi test sem élő, sem halott állapotában nem dolog”. Gyöngyösi Zoltán: *Az élet és test feletti rendelkezés joga*. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., Budapest, 2002., 23 - 25.

Az ember teste nem minősül dolognak, ezért az emberi testbe beépített, azzal szoros összefüggésbe kerülő dolgok elveszítik dolog-jellegüket és valójában az emberi test részévé válással kikerülnek a dolgokra alkotott jogszabályok hatálya alól.

„Az ember testébe beépített anyagok - implantátumok - az emberi test részeként az ember testi integritásának személyiségi jogi védelme alá esnek, csakúgy, mint a beültetett szervek, függetlenül attól, hogy azok egyébként kinek a tulajdonában állnak. Az emberi testbe beépített mesterséges anyagok önmagában az implantációval nem válnak annak az embernek a tulajdonává, akinek a testébe kerülnek - a beültetés nem tulajdonátruházás, és nincs olyan tulajdonszerzési mód, amelynek tényállását a beültetés önmagában megvalósítaná. Amíg azonban az emberi test részei, tulajdoni igényekkel nem követelhetők vissza, mert ez a másik ember személyiségi jogainak sérelmével járna. A tulajdoni igény akkor érvényesíthető az ilyen eszközökön, ha azok már nem részei a másik ember testének, így visszakövetelésük nem jár személyiségi jogsértéssel.”

Az egyedileg gyártott gyógyászati segédeszközök ennek megfelelően eltérő jogi elbírálásban részesülnek, mint azok a segédeszközök, amelyek nem válnak az ember testének részévé (pl.

szemüveg, hallókészülék stb.). Attól a pillanattól kezdődően, hogy a gyógyászati segédeszköz az emberi testbe beültetésre kerül, elveszíti dologként való minősítését és az adott ember személyiségi jogainak védelme alá kerül.

A személyhez fűződő jogok védelme szoros összefüggésben van az emberi jogok elismerésével és jogi védelmével. Az Európai Egyezmény az emberi jogokról, a Polgári és Politikai jogok Nemzetközi Egyezségokmánya (amit az ENSZ 1996. december 16-án fogadott el és Magyarországon az 1976. évi 8. tvr. hirdetett ki) nagyban hozzájárultak a személyhez fűződő jogok jogszabályi védelméhez. Az Egyezmény 6. cikkének 1. pontja előírja, hogy

„Minden emberi lénynek veleszületett joga van az életre. E jogot a törvénynek védelmeznie kell. Senkit sem lehet életétől önkényesen megfosztani”.

Továbbá a 7. cikke értelmében:

„Senkit sem lehet kínzásnak, kegyetlen, embertelen, megalázó elbánásnak vagy büntetésnek alávetni. Különösen tilos bárkit szabad hozzájárulása nélkül orvosi vagy tudományos kísérletnek alávetni”.

A 2012. január 1-jén hatályba lépő Magyarország Alaptörvénye II. Cikke szintén deklarálja a személyhez fűződő jogok védelmét:

- Az emberi méltóság sérthetetlen. Minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz, a magzat életét a fogantatástól kezdve védelem illeti meg (Alaptörvény II. cikk.)
- Senkit nem lehet kínzásnak, embertelen, megalázó bánásmódnak vagy büntetésnek alávetni, valamint szolgátságban tartani (Alaptörvény III. cikk.)

A Ptk. 2:42. §-a a személyiségi jogok általános védelmét írja elő, amely alapján

„(1) Mindenkinek joga van ahhoz, hogy törvény és mások jogainak korlátai között személyiségét, így különösen a magán- és családi élet, az otthon, a másokkal való - bármilyen módon, illetve eszközzel történő - kapcsolattartás és a jóhímev tiszteletben tartásához való jogát szabadon érvényesíthesse, és hogy abban őt senki ne gátolja.

(2) Az emberi méltóságot és az abból fakadó személyiségi jogokat mindenki köteles tiszteletben tartani. A személyiségi jogok e törvény védelme alatt állnak”.

A személyhez fűződő jogok célja más személyek személyiségi jogainak és érdekeinek tiszteletben tartása. A Ptk. a generálklauzulája a személyhez fűződő jog általános védelmét írja elő. Ehhez képest a Ptk. egyes részletszabályokat is megállapít, így pl. a 2:43. §-ában a nevesített személyiségi jogokat határozza meg, melyek között első helyen szerepel az élet, testi épség és egészség védelme:

„A személyiségi jogok sérelmét jelenti különösen a) az élet, a testi épség és az egészség megsértése”.

A személyhez fűződő jogok védelme mindenkivel szemben érvényesíthető, mindenki köteles azokat tiszteletben tartani. A személyhez fűződő jogokat nem lehet korlátozni és kizárni, az arról történő lemondásnak kifejezettnek kell lennie és nem lehet kiterjesztően értelmezni.

Az élethez való jog alapján mindenki jogosult élni, mégpedig egészségesen élni. Minden olyan beavatkozás az egyén életébe, ami ezt korlátozza, az élethez való jogot sérti. Az élethez való jog mind a fizikai, mind pedig a lelki és pszichés egészséghez való jogot magában foglalja. Az élethez és egészséghez való jog az ember számára az életminőséghez való jogot is magában foglalja.

A fentiek alapján tehát az emberi test integráns részévé váló gyógyászati segédeszköz nem minősíthető jogilag dolognak. Az ilyen segédeszköz az emberi test részét képezi és a

személyiség védelmét biztosító jogszabályok hatálya alá kerül. Az emberi testtől való jogellenes eltávolítása ebből eredően az egészséghez, testi épséghez, életminőséghez, de akár az élethez fűződő Alaptörvényben és Ptk.-ban is rögzített jogok megsértését eredményezik. Miután az ilyen dolgok az emberi test részévé válnak, így a Ptk. szerinti dolog fogalmának nem felelnek meg és ebből eredően a forgalomképeségük is kizárt.

5. Összefoglalás

A fentieket összefoglalva tehát arra a következtetésre juthatunk, hogy az egyedi méretvétel alapján rendelésre készített gyógyászati segédeszközök több okból sem tekinthetők forgalomképesnek.

5.1. Az egyedi méretvétel alapján rendelésre készült gyógyászati segédeszközök rendeltetése és természetében rejlő sajátossága, egyedigése miatt csak egy meghatározott ember által használható. Ezek az eszközök — egyedi gyártásukból fakadóan - egyetlen személy testéhez igazodnak, más személyek számára felhasználásuk fizikailag nem lehetséges, harmadik személy részére történő értékesítésük tehát valójában fel sem merülhet.

5.2. A betegek egyedi méretvétel alapján rendelésre készült gyógyászati segédeszközökkel való ellátása nem kereskedelmi tevékenység, hanem a gyógyítás részét képezi. Ebből eredően az egyedi méretvétel alapján rendelésre készült gyógyászati segédeszköz esetében nem kereskedelmi, forgalmazási tevékenységről, hanem gyógyászati tevékenységről beszélhetünk.

5.3. A vonatkozó jogszabályokból egyértelműen kirajzolódó jogalkotói törekvés, amely egyrészt generálisan arra irányul, hogy az egészségbiztosító általi támogatással igényelt eszközöket kizárólag az arra jogosult használhassa. Ezen túlmenően ezeknek az eszközöknek a közjogi védelméről is rendelkezik (állagmegőrzési kötelezettség), másrészt a fent említett 2006. évi XCVIII. törvény, valamint a 14/2007 (III. 14.) EüM rendelet értelmező rendelkezései egyértelműen kimondják a gyógyászati segédeszközök személyhez kötöttségét. Ezek a jogszabályi előírások implicit módon gyakorlatilag a gyógyászati segédeszközök forgalomképtelenségét írják elő.

5.4. Ezek az eszközök attól kezdődően pedig, hogy az emberi test részévé válnak, elveszítik önállóságukat és egyúttal a jog szerinti dolog minőségüket. Az emberi test részeként személyiségi jogvédelem tárgyai lesznek, vagyis forgalomképeségük teljes mértékben kizárt.”

5. számú melléklet

Tanúvallomásokkal kapcsolatos információk

A zárt adatkezeléssel érintett esetekben a tanú nevét nem tartalmazza a táblázat, csak „Tanú” megnevezéssel és sorszámmal jelölt az érintett tanú. Egyebekben a tanúk, illetve a vállalkozások munkatársai monogramjukkal említettek. Azon tanúvallomások, amelyek az eljáró versenytanács általi visszaadást követően, a vizsgáló részéről kiküldött további megkeresésekre figyelemmel állnak rendelkezésre, egyszínű háttérrel jelöltek. Az adatok mennyiségére tekintettel a táblázat két részből áll.

1. rész

	M. J.	Tanú 3	D. K.	Tanú 7	L. L.	H. I.	K. J.	H. Z.	Tanú 9	Tanú 4	Tanú 6	H. J.	I. L.	F. J.	F. I.	K. L.	Tanú 5
Irat iktatószáma	VJ/23-106/2016.	VJ/23-108/2016.	VJ/23-109/2016.	VJ/23-111/2016.	VJ/23-112/2016.	VJ/23-115/2016.	VJ/23-116/2016.	VJ/23-117/2016.	VJ/23-118/2016.	VJ/23-119/2016.	VJ/23-120/2016.	VJ/23-121/2016.	Vj/23-122/2016.	VJ/23-125/2016.	VJ/23-126/2016.	VJ/23-127/2016.	VJ/23-128/2016.
Bizonyítékként értékelés	irati	irati	irati	irati	írásbeli tanúvallomás	írásbeli tanúvallomás	írásbeli tanúvallomás	irati	irati	irati	írásbeli tanúvallomás	irati	írásbeli tanúvallomás	írásbeli tanúvallomás	irati	irati	irati
Tanú ismerete a tájékoztatásról	közvetlen	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	közvetett																
1. Melyik eljárás alá vont vállalkozással, vagy vállalkozásokkal állt kapcsolatban? Hogyan került kapcsolatba az eljárás alá vont vállalkozásokkal?	Pro-Valetudo Kft. Nem tudott a cég létezéséről.	Pro-Valetudo Kft.	A tanú előadta, hogy a Pro-Valetudo Kft. nevű céggel találkozott. Személyesen mentek el az otthonába. egy fiatalember bement az otthonába és mesélt a cégről, így került velük kapcsolatba.	-	A Pro-Valetudo vállalkozással volt kapcsolatban.	Pro-Valetudo Kft. A lakásán felkeresték.	Pro-Valetudo Kft. A szakrendelés en ajánlották a tanúnak.	A Pro-Valetudo vállalkozással állt kapcsolatban.	A Pro-Valetudo, a Monus Global Kft. és a PVO Retails Hungary Kft. a bodroghalmi idősek klubjába jöttek személyesen és brosrákat hoztak a termékekről.	Pro-Valetudo Kft. személyesen keresték meg.	Pro-Valetudo Kft. A cég képviselője kereste meg a lakásán.	Pro-Valetudo Kft. Először telefonon, majd személyesen keresték meg az otthonában .	Pro-Valetudo Kft.-vel és a Monus Globál Kft.-vel.	Nem emlékszik rá. Otthonában keresték meg.	Nem emlékszik rá. Otthonában keresték meg.	Pro-Valetudo Kft. személyesen kereste meg.	Pro-Valetudo Kft. személyesen kereste meg.
2. Mi volt az Önt a vállalkozás nevében megkereső személy neve?	K. J. E	D. T. képviselő.	Először K.T. területi képviselő kereste fel, ő mutatta be a céget. amikor a már meglévő múltbal gondja volt, akkor egy bizonyos B. S. ment el javítani. A csonk méreteit, már nem emlékszik, hogy melyik illető vette le.	Nem ismeri.	Telefonon keresték meg, illetve személyesen K. I.	B. P.	Nem tudja.	I. L. területi képviselő	Nem tudja a férfi nevét.	Nem tudja a férfi nevét.	Nem emlékszik a hölgy nevére.	Nem emlékszik a személy nevére.	K. J. E. területi képviselő.	Nem emlékszik rá.	Nem emlékszik rá.	G. J.	Nem emlékszik a nevére, csak arra, hogy J. a keresztnéve és ő a vállalkozás vezetője.
3. Mikor kereste meg Önt a vállalkozás?	2013. júliusi műtétet követő pár hónap múlva.	2015 nyarán a lakásán kereste meg egy területi képviselő.	Első alkalommal megközelítőleg 2015 júniusában.	Nem keresték.	2014-ben először és 2015-ben másodszor, a pontos dátumra nem emlékszik.	2015. január-február	2015-ben.	A megkeresés 2015. január-február hó folyamán történt.	A tanú előadta, hogy első alkalommal 2012-ben, aztán 2016-ig minden évben eljöttek.	2015 tavaszán.	Először 2014 augusztusában vagy szeptemberében, utána évente általában szeptemberben.	2015 februárjában.	2013 októberében.	Két évvel ezelőtt.	2015 januárjában.	2015 márciusában vagy áprilisában.	2014 áprilisában.
4. Volt-e a megkeresést megelőzően Ön kórházban, átesett-e végtagcsonkolással járó, vagy egyéb olyan beavatkozáson, amely gyógyászati segédeszköz hordását tette szükségessé?	2013 júliusában amputálták a bal lábát térd alatt. 2014 júniusában a másik lábát is amputálták.	2013 februárjában volt kórházban, a jobb lábát térd felett amputálták. 2013 áprilisában a bal lábát térd felett amputálták.	A tanú előadta, hogy igen, volt kórházban és a bal alsó végtagját kellett eltávolítani.	Igen, gerincműtét.	Igen, volt kórházban 2012 nyarán, jobb alsóvégtag csonkoláson esett át.	Igen, 2003-ban.	Nem.	Végtagcsonkoláson esett át 2009. december 2-án, ami gyógyászati segédeszköz hordását tette szükségessé.	A tanú előadta, hogy születésétől kezdve boka-süllyedése, illetve lúdtalpa van a többi sérülést a munkája során szerezte. Nem volt a megkeresés előtt kórházban és végtagcsonkoláson sem esett át.	Igen.	1992-ben amputálták a jobb alsó lábszárát, azóta művégtagi protézist használ.	2010- ben amputálták a bal lábát, majd 2015 júniusában a jobb lábát is.	Igen 2012 októberétől 2013 januárjáig a nyíregyházi kórházban volt, ekkor hajtottak végre amputációt rajta.	A megkeresést megelőzően volt kórházban, ahol végtagcsonkolással járó beavatkozáson esett át.	2005-ben amputálták a lábát Budakeszin.	Igen.	2012-ben esett át végtagcsonkoláson.
5. Közvetlenül Önt kereste meg a vállalkozás?	Igen személyesen keresték meg.	Igen, személyesen.	Igen, közvetlenül keresték meg az otthonában.	-	Igen.	Igen.	Igen.	A vállalkozás képviselője közvetlenül a tanút kereste meg.	Nem közvetlenül keresték meg, hanem a helyi idősek klubján keresztül.	Igen.	Igen.	Igen.	Igen.	Igen.	Igen.	Igen.	Igen.
6. Tudomása szerint kapcsolatban állt a vállalkozás az Ön kezelőorvosával?	Nem tudja, hogy a kórházzal áll kapcsolatban, vagy sem.	Tudomása szerint nem állt kapcsolatban a vállalkozás a kezelőorvosával.	Tudomása szerint nem. A kezelőorvosa győri, nem valószínű, hogy kapcsolatban állna egy nyíregyházi	-	Nincs tudomása róla.	Nem.	Nem tudja.	Nem tudja.	Tudomása szerint nem állt kapcsolatban a kezelőorvossal, beutalót sem kapott tőlük.	Nincs tudomása róla.	Nincs tudomása róla.	Nem.	Nincs tudomása róla.	Nincs tudomása róla.	Nincs tudomása róla.	Nincs tudomása róla.	Nincs tudomása róla.

	M. J.	Tanú 3	D. K.	Tanú 7	L. L.	H. I.	K. J.	H. Z.	Tanú 9	Tanú 4	Tanú 6	H. J.	I. L.	F. J.	F. I.	K. L.	Tanú 5
			vagy budapesti céggel.														
7. Hány alkalommal kereste meg Önt a vállalkozás?	A két amputációt követően keresték meg.	Egy alkalommal kereste fel a vállalkozás.	A tanú előadta, hogy első alkalommal bemutatkoztak, a második alkalommal már az orvosi vizsgálatra vitték. a harmadik alkalommal kiszállították a lábat, majd még egyszer kijöttek, mert gondja volt a lábbal és telefonált nekik.	-	Kétszer keresték meg.	8-9 alkalommal.	Telefonon egyszer keresték, személyesen háromszor.	3-4 alkalommal kereste meg.	Öt alkalommal keresték meg.	Egy alkalommal, majd javítások miatt háromszor.	Három alkalommal. 2014., 2015. és 2016. évben általában szeptember hónapban.	3-4 alkalomma l.	3 alkalommal.	Egyszer.	Egyszer.	Egyszer.	Három alkalommal. 2014., 2015. és 2016. évben.
8. Ajánlotta-e Önnek a vállalkozást valaki? Miért öket választotta?	-	Nem ajánlotta senki a vállalkozást. A területi képviselő azt mondta, hogy csinálnak műlábat, amit majd tud használni, ez egy speciális láb és megtanítják járni is.	Nem, nem ajánlotta őket senki. Ők jelentkeztek a tanúnál. Azért választotta őket, mert kedvesen elmagyarázták, hogy ingyen készíthetnek műlábat és még az orvoshoz is személyesen ök viszik el a tanút autóval.	-	Nem, mivel felkeresték, így élt a lehetőséggel.	Nem ajánlották a tanúnak és az elérhetőség miatt választotta őket.	Szakrendelés en ajánlották a tanúnak és olcsó volt.	Nem ajánlotta senki. azért választotta őket, mert jó minőségű Otto Bock típusú végtagról volt szó, járási betanítással.	Nem ajánlotta őket senki, a klubban találkozott velük először.	Nem, ök keresték meg.	Nem ajánlotta senki. Azért választotta őket, mert házhoz jöttek, és mivel tudomása volt arról, hogy a cég, ami a korábbi protéziseit készítette megszűnt (ezt nem a Pro-Valetudo képviselőjétől hallotta). Más hasonló cégről nem volt tudomása.	Nem ajánlotta senki. Azzal keresték meg telefonon, hogy jogosult egy új ingyenes protézisre, mivel ez egy újonnan indult vállalkozás.	Senki nem ajánlotta. Azért, mert ök keresték meg név szerint.	A vállalkozást senki ajánlotta.	-	Senki nem ajánlotta. Azért mert ingyen csinálták.	Senki nem ajánlotta. Elmondták hány helyen voltak műlábat készíteni a tanú lakóhelyén.
9. Használt-e a megkeresést megelőzően gyógyászati segédeszközt (protézis, gyógycipő stb.)? Amennyiben igen, lejárt-e a korábban használt gyógyászati segédeszköz kihordási ideje abban az időpontban, amikor a vállalkozás Önt felkereste?	-	A megkeresést megelőzően semmiféle gyógyászati segédeszközt nem használt. Tolókocsija volt, amit használt állapotban kapott.	Igen, használt már egy műlábat és nem, akkoriban még nem járt le annak kihordási ideje.	-	Igen.	Protézist nem készítettek 12 év alatt mert nem jár.	Igen, gyógycipőt. Igen, lejárt.	A tanú használt alsó végtag protézist. A gyógyászati eszköz kihordási ideje lejárt a felkeresés előtt évekkel.	Igen, használt lúdtalpbetétet.	Igen. Még nem, pár hónap még volt a lejáratig.	Igen, használt. Igen, lejárt.	Igen, a 2010-ben amputált lábára Budakeszi n kapott protézist. Igen, lejárt.	Kerekesszéke t és járókeretet használt 2013 januárjától a sebgyógyulás időszakában.	Igen, használt. Igen, lejárt.	Igen, használt. Budakeszi n, ahol műtötték a tanút többször is készítettek számára műlábat, amit most is hord. Igen, lejárt a kihordási ideje, amikor felkeresték.	Nem használt.	Igen, már volt a tanúnak gyakorló műlába. Tudomása szerint már lejárt, amikor megkeresték.
10. Milyen tájékoztatást kapott a vállalkozásról, választási lehetőségeiről, a termékekről?	A személyes megkeresést követően tájékoztatták a protézis elkészítéséről és a háztól házig való szállításról. Ezt követően elkészítették a műlábat és nem keresték többet.	A területi képviselő elmondta a tanúnak, hogy gyógyászati segédeszközeke t gyárt a cég és van olyan műláb, amit térítésmentesen készítenének és tudná a tanú használni, jobb lenne, mint mindig a tolókocsiban ülni, egy kicsit tudna mozogni. Más terméket nem ajánlott.	A területi képviselő a cégről csak annyit mondott el, hogy gyógyászati segédeszközöket gyártanak. A termékekről nem meséltek, kifejezetten a műlábakról volt szó.	-	Tájékoztatták az ingyenes protézisről.	Termékmisertet és volt.	Nem kapott tájékoztatást, a kedvező árról szerzett tudomást.	Tájékoztatást csak az Otto Bock végtagról kapott a minőségre és használhatóságra vonatkozóan.	A tanú előadta, hogy amikor először ott voltak, elmondták, hgy kik ök és honnan jöttek és megmutatták a termékekről a prospektusokat. legalább hét személynek kellett összegyűlni, akik rendelték a termékből ahhoz, hogy elvigyék őket Nyíregyházára. Ott méretet vettek mindenkitől az orvos jelenlétében – dr. P. V. – és választani kellett. A tanú előadta, hogy amikor Sárospatakon voltak, akkor dr.	Nem kapott tájékoztatást.	Csak a végtagprotézi séről és a cipőről tájékoztatták, mivel neki erre volt szüksége, nem érdekelte.	Arról tájékoztatták, hogy ingyenes lesz az új protézis, mivel új a vállalkozás és új piacot építenek ki.	A vállalkozás termékeiről nem kapott tájékoztatást. Az elkészítendő művégtagról annyit, hogy nem kell érte fizetni és azt, amit a szakorvos javasol, elkészítik.	A tanút megkereső személy műlábat ajánlott a tanúnak, csak azt a tájékoztatást kapta tőle, hogy az általa javasolt művégtagot meg lehet szokni.	-	A tanú előadta, hogy a képviselő nem adott elő választási lehetőségeket, a műlábról és a hozzátartozó cipőről beszélt.	A tanú csak arról kapott tájékoztatást, hogy milyen műlábat készítenek a számára, mikor jönnek érte mintavételre és mikor hozzák a műlábat.

	M. J.	Tanú 3	D. K.	Tanú 7	L. L.	H. I.	K. J.	H. Z.	Tanú 9	Tanú 4	Tanú 6	H. J.	I. L.	F. J.	F. I.	K. L.	Tanú 5
									R. Á. vette le a méretet és adta a beutalót, amit a cég munkatársainak át kellett adni.								
11. Mennyi ideje volt a megrendeléssel kapcsolatos döntésre?		A tanú előadta, hogy eldönteni még akkor kellett, amikor először felkereste a területi képviselő, 2-3 napon belül betegszállítót küldtek érte. A betegszállító a Pro-Valetudo autója volt.	A tanú előadta, hogy a legelső alkalommal eldöntötte, hogy igénybe venné a szolgáltatásaikat. Kedvesen azt mondták, hogy a tanúnak ez nem kerül se pénzbe se fáradságba. Emiatt már az első megkeresés alkalmával döntött. Nem tudja, hogy mennyi idő lehetett volna dönteni.		A tájékoztatást követően döntött a megrendelésről.	1-2 hét.	Már nem emlékszik a tanú.	A megrendelés eldöntésére 10 nap állt rendelkezésre.	A tanú előadta, hogy miután megnézték a prospektusokat azt mondták neki, hogy jelezze a klub vezetője felé ha rendelni szeretne. Addig kellett, illetve lehetett leadni a rendelést, amíg legalább hét ember nem gyült össze.	Pár hónap.	Megkeresése kor megbeszélték és kb. 1. hét múlva jöttek és elvitték az orvoshoz és levették a mintát.	Rövid idő volt a döntésre, szinte rábeszéltek a protézisre.	Nem sok, kb. 30 perc.	Nem rendelt tőlük protézist, a tanú kijelentette az őt megkereső személynek, hogy más céggel áll kapcsolatban.		Addig döntötte el, amíg a hölgy a tanúnál volt. Ez kb. 2 óra volt.	
12. Ismertesse a megrendelés körülményeit! Kérem térjen ki a beutaló, orvosi konzultáció, utazás kérdésére is, valamint minden olyan egyéb körülményre, amit a megrendelés kérdéskörében fontosnak tart!		A megrendelés egyszeri alkalom után történt. 2-3 napon belül betegszállítót elszállították a tanút Kecskemétre a kórházba. Ott egy orvos receptre felírta a lábhoz szükséges anyagokat. a receptet a tanú aláírta, a betegszállító azt visszavitte. Egy hónapon belül a tanú lakására ment két fiatalember, akik a lábcsonkról gipszmintát vettek. Ismét egy hónap után elmentek felpróbálni a kész műlábát. A tanú előadta, hogy felpróbálta, de ráállni vagy menni vele nem tudott, még úgy sem, hogy járókerettel támaszkodott. Ezt a lábat visszavitték, mert még csak fém vázon volt, azt mondták, hogy bevonják szivaccsal és ha elkészült hozzák. 2015. november 6-án kivitték a kész lábat, a tanú átvette, aláírta, de fizetnie nem kellett. 2016. január 20-tól február 10-ig a Szentesi Kórház Rehabilitációs osztályán	A tanú előadta, hogy nagyon csábító volt a gondolat/ajánlat, hogy segítenek a helyzetén és mindenben segítségére lesznek. Örült neki, hogy a műláb nem kerül pénzbe és az utazást az orvoshoz is ők oldják meg. Egy fiatalember ment érte, hogy elvigye az orvoshoz kocsival. Azt hiszi, hogy egy idős hölgyet vittek még magukkal. Egy tatai kórházba mentek, ahol dr. T. J. A. vizsgálta meg. Megnézte a csonkot, vérnyomást mért az egész olyan profinak tűnt. További részletekre sajnos nem emlékszik. a vizsgálat után hazavitték a hölgyet, majd a tanút is. Körülbelül egy héttel a vizsgálat után kimentek és levették a mintát és a méreteket a csonkról, hogy elkészítsék a műlábát. A mintavétel után körülbelül egy héttel hozták is a lábat. Akkor a tanú felpróbálta és jónak tűnt. A későbbiekben érezte, hogy mégsem megfelelő, ezért felhívta a céget. Ki is jött egy fiatalember, aki megmelegített azt az anyagot és		A megrendelést követően egyeztetett időpontban kocsival elszállították dr. P. M. főorvoshoz, aki jóváhagyta a protézis készítését 2015 októberben, ez volt a második. Az első protézis készítésének lefolyására nem emlékszik.	A megbeszélrt időpontra jött a gépkocsi, ami orvoshoz vitte a tanút. A teljes ügyintézészt átvállalták tőle.	Felírták az SZTK-ban, telefonon és hívták és onthon vettek méretet és hozták a kész cipőt.	A tanú előadta, hogy a lakásán történt a megrendelés bonyolítása, amelyet a területi képviselő bonyolított. Budapestre betegszállító autóval, kísérővel és betegtársával juttatták fel orvosi konzultációra. A beutaló orvos dr. Ny. A. volt, akivel elbeszélgettek. Megerősítette, hogy a végtag fog segíteni a járásban. A tanú előadta, hogy a járás betanítása elmaradt és úgy érzi, hogy a készített művégtag nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket, használni nem tudja.	A tanú előadta, hogy az első orvosi rendelésen kívül a többi Nyíregyházán volt, a termék elkészítésének helyszínén. Kisbusszal mentek értük és azzal utaztak. A megrendelt cipőt közgyógy igazolványra kapta.	Megkeresték, majd elvitték Budapestre, mintát vettek és elkészülés után meghozták a protézist.	A tanú előadta, hogy minden év szeptemberéb en a képviselő hölgy felkereste a lakásán, hogy lejárt a kihordási idő és csinálnak új protézist. Megbeszélte k mikor jön érte és viszi el az orvoshoz, utána levették a mintát. Az orvos megvizsgálta, megbeszélték a problémákat, majd felírta az új protézist és cipőt.	A tanú előadta, hogy a telefonos megkeresé s után a cég egyik képviselőj e időpont egyeztetés után elvitte a Honvéd Kórházba ortopédiár a. Az autóban másik mozgásába n korlátozott beteg is utazott. A vizsgálat után jött egy újabb ember, aki mintát vett a lábáról. Az elkészült protézist a cég futárral küldte ki. Próba nem történt, az elkészült protézist a mai napig nem tudja használni. Kérte a protézis javítását, ekkor kijött egy újabb személy, aki elvitte a protézist. A javított protézist szintén futárcéggel küldték ki, amit továbbra sem tudott használni. A 2015	A tanú előadta, hogy először a képviselő kereste meg azzal, hogy cége lábszárprotéz ist készítene térítésmentes en. A képviselő elmondta, ha megrendeli, akkor a 2-3 munkanapon belül autóval érte jönnek, hogy Nyíregyházár a szállítsák, a központba mintavételre és szakorvosi vizsgálatra. Ez után hazaszállított ák, utazással együtt az egész általában 8-10 órát vett igénybe. Az elkészült protézishez járó próbára kellett menni Nyíregyházár a. Telefonon értesítették, hogy mikor jönnek érte és mennyi időt fog igénybe venni, mivel inzulinnal kezelt cukorbeteg a tanú. A kész protézist mindig kiszállították a lakására. Ha a használatba vett protézissel valami probléma	Nem rendelt tőlük protézist, a tanú kijelentette az őt megkereső személynek, hogy más céggel áll kapcsolatban.	Egy fiatalembe r kereste fel a tanút, aki eljött érte autóval és elvitte a józsefváro si ortopéd szakrendel ésre, ahol egy doktornő felírta neki a protézist, utána hazaszállít ották. Többször volt a tanúnál a fiatalembe r, mintát venni és próbálni. Többszöri próba után fogadta el a tanú a műlábát, de azt azóta sem tudja hordani, mert fáj benne a lába.	A hölgy, aki megkereste a lakásán a tanút monda, hogy telefonálni fognak az időponttal kapcsolatban, hogy mikor jön a betegszállító. Ez 2-3 hét múlva történt. A betegszállító először az OTI-ba vitte vizsgálatra, onnan meg Nyíregyházára mintavételre. Kb. 1 hónap múlva kellett próbálni mennie, majd ezután 1-2 héttel kihozták a cipőt.	A tanút a vállalkozás saját kocsijával elvitte felülvizsgálatra. Ez meg is történt, először Szolnokra, majd Gyöngyösre vitték. A tanút mindig előre értesítették mikorra kérjen beutalót az esedékes kórházakba és mikorra jön érte a gépjármű.

	M. J.	Tanú 3	D. K.	Tanú 7	L. L.	H. I.	K. J.	H. Z.	Tanú 9	Tanú 4	Tanú 6	H. J.	I. L.	F. J.	F. I.	K. L.	Tanú 5
		feküdt a tanú, de a lábat nem próbálták rá, csak gyógytorna jellegű kezelést kapott. A tanú a műlábát nem használta és nem is fogja tudni használni a korára és egészségi állapotára tekintettel.	összőbb nyomta, mert a panasza az volt, hogy beleesett a csonk, nem tudta használni. azután megint jó volt egy-két napig. Amikor felvette olyan érzés volt, mintha a térdnél csavarok szinte szétesnének, meg lötyögött benne a lába és kényelmetlen volt. Újra megpróbálta őket hívni, de akkor már nem voltak elérhetőek és sajnos azóta sem.									júniusában történt második amputációj át követően szintén felkereste egy képviselő a tanút, aki érdeklődöt t, hogy van a céggel megeléged ve. A bejelentke zés nélkül érkezett képviselőt a tanú nem fogadta.	volt, telefonon értesítette a központot és küldtek szerelőt, közölték, hogy mikor jön. A folyamat ugyanaz volt 2013., 2014. és 2016. évben is.				
13. Ismertesse az ügyvel kapcsolatos véleményét, álláspontját!	A tanú előadta, hogy a protézis kihordási idejét követően a cég elkészítette a következő protézist, amit a mai napon is visel. A tanú meg van elégedve a céggel és a továbbiakban is szeretné a következő protézist is velük csináltatni. Az orvosok szakvéleménye, a protézis felírása, használati útmutatója sokat segít a további életvitelhez. A tanú csatolt kórházi leleteket annak bizonyítására, hogy szüksége van a céggel való együttműködésre, valamint a kapcsolat tartására.	A tanú véleménye szerint az egészségügyben dolgozóknak tudnia, látnia kellene azt, hogy kik azok az emberek, akik ilyen tudnak használni.	A tanú álláspontja szerint ez a cég egy becsapás, nem is érti, hogy hogyan létezhet ilyen. becsapottnak érzi magát.	A tanú előadta, hogy senki nem beszélte rá semmire, orvosi javaslatra jutott az eszközökhöz. Csak megköszönni tudja munkájukat, hogy nem került pénzbe a cipő, az emelő és a törzsfűző. Köszöni, hogy hozták, vitték és a méretet is a lakásán vették le. 2014. július 22-én dr. P. V. M. Fehérgyarmaton írta fel a fűzőt, a cipőt pedig dr. Sz. É. Nyíregyházán.	A tanú előadta, hogy nem zavarta a megkeresésük, mert megkönnyítették a protézis utánajárását.	A tanú szerint a cég minden elismerést megérdemel, mert segítőkészek.	Gyorsan, olcsón dolgoztak, segítőkészek voltak.	-		A cég által készített művégtag használhatatlan.	A tanú előadta, hogy mivel idős, súlyos mozgáskorlát ozott, nagyot halló ember, kényelmes volt, hogy a vállalkozás helybe jött, elvitte és intézett mindent.	A tanú előadta, hogy a képviselő tájékoztató sa után nem foglalkozott tovább az ügyvel. A tanú becsatolta a használati útmutatót jótállási jeggyel és egy javítási munkalapó t.	A tanú hálás érte, hogy súlyosan mozgáskorlát ozott emberrel így foglalkoznak. A tanú becsatolta K. J. E. E. névjegykárty áját, a Monus Global Kft. által 2013-ban, 2014-ben, a Pro-Valetudo által 2015-ben kiállított szállítólevele t, egy javítási munkalapot, a GYSH REHA Kft. és a Pro-Valetudo Kft. használati útmutatóit. A szakorvos által 2014-ben és 2015-ben kiállított ambuláns lapokat.	-	-	-	A tanú előadta, hogy hiába próbált ki eddig mindent a lábra állása érdekében, semmi sem sikerült. 4 év után is állandóan kezelni kell a lábán lévő sebeket.

	M. J.	Tanú 3	D. K.	Tanú 7	L. L.	H. I.	K. J.	H. Z.	Tanú 9	Tanú 4	Tanú 6	H. J.	I. L.	F. J.	F. I.	K. L.	Tanú 5
Irat iktatószáma	VJ/23-354/2016.	VJ/23-364/2016.	VJ/23-342/2016.	-	VJ/23-370/2016.	VJ/23-360/2016.	-	VJ/23-357/2016.	-	VJ/23-363/2016.	VJ/23-366/2016.	VJ/23-362/2016.	VJ/23-359/2016.	VJ/23-389/2016.	VJ/23-365/2016.	VJ/23-335/2016.	VJ/23-361/2016.
Bizonyítékként értékelés	írásbeli tanúvallomás	a tanú elhunyt	a tanú elhunyt	-	írati	írásbeli tanúvallomás	-	írásbeli tanúvallomás	-	írati	írásbeli tanúvallomás	írati	írásbeli tanúvallomás	írati	írati	a tanú címe nem azonosítható	írásbeli tanúvallomás
1. Hány alkalommal kereste meg Önt valamelyik eljárás alá vont vállalkozás azzal, hogy adott évben Önnek protézis készítését kínálja fel? Kérem, válaszában térjen ki arra is, hogy telefonon vagy személyesen, illetve milyen helyszínen kereste fel a vállalkozás?	-	-	-	-	Évente egyszer és kb. 3-4 alkalommal személyesen, területi képviselő kereset fel a lakásomon.	Nem emlékszem.	-	2015-ben kerestem meg a Provaletudo területi képviselője, I. L. személyesen a lakásomon. Telefonon is megkerestem 1-2 alkalommal.	-	A Provaletudo Kft. személyesen kerestem meg a lakásomon egy alkalommal.	Négy alkalommal először telefonon, majd személyesen a lakásomon.	Egy telefonon, egy személyesen lakáson.	2013.10.31-2018.04.19-ig őt, azaz öt alkalommal kerestem a provaletudo Kft. területi képviselője a bodrogkeresztúri Idősek otthonában. Telefonon egyeztetett időpontban Kigyósi Márk területi képviselő a művégtag elkészítésének megbeszélése végett.	-	-	-	A Provaletudo első esetben személyesen saját lakásomon kerestem fel. A bemutatkozáskor közölték velem, hogy mivel foglalkoznak, aki akkor felkeresett úgy mutatkozott be, hogy ő a vezetője a cégnek.
2. Ha több évben is felkeresték Önt, akkor kérem, hogy évenként ismertesse, hogy adott évben protéziskészítés céljából hány alkalommal, mikor és hol, melyik vállalkozás/személy kereste Önt, illetve hogy közvetlenül Önnel beszélt-e!	-	-	-	-	2015. október, 2016. október, 2017. október lakásomon Provaletudo vállalkozás kerestem fel.	Nem kerestek azóta.	-	2017-ben is megkerestem protézis rendelés céljából, de nem rendeltem.	-	A javítások miatt háromszor kerestek meg, közvetlenül velem beszéltek.	2014 szeptembertől évente a lakásomon a Provaletudo Kft. képviselője, aki velem beszélt.	Az adott évben egy.	2013.10.31-én volt az első megkeresés, a protézis készítés, megbeszélés és megbízás készítés céljából. Minden alkalommal velem beszéltek az Idősek Otthonában.	-	-	-	Minden további esetben a Provaletudo területi képviselője kerestem fel minden esetben. 2014,2015,2016 , 2017-ben minden esetben a saját lakásukon. Igen minden esetben velem beszéltek meg az újabb típusú műlábakat.
3. Az Önt megkereső személy említette-e, mennyibe kerül Önnek az új protézis? Ha igen, milyen összeget/nagyságrendet/kedvezményt közölt?	-	-	-	-	Minden alkalommal említették, hogy ingyenes az új protézis.	Közgyógy keretes azt mondta.	-	Közölte, hogy ingyenes, nekem ez jár.	-	Nem kaptam tájékoztatást.	Nem.	Nem említette, nem kértek pénzt.	Minden felkereséskor felmerült a kérdés, hogy mennyibe fog kerülni az új protézis. A válasz a protézisért nem kell fizetni.	-	-	-	Soha nem volt említés ellenszolgáltatásról, mivel érvényes közgyógyigazolvánnyal rendelkezem.
4. Az Önt felkereső személy megindokolta-e azt, hogy miért ennyiért kínálja a termékét, és ha igen, mivel?	-	-	-	-	-	Nem indokolt.	-	Ingyenes.	-	Nem kaptam tájékoztatást.	Nem.	Nem.	A cég átvállalja a rámeső részt, ezért nem kell fizetni.	-	-	-	Minden esetben tudatták velem, hogy ingyenesen kapom meg a közgyógyra.
5. Az Önt megkereső személy tett-e említést a protézis ingyenességéről?	-	-	-	-	Mindig tett említést az ingyenességről.	Igen.	-	Igen, tett említést.	-	Nem kaptam tájékoztatást.	Igen.	Nem emlékszem.	A cég átvállalja a rámeső részt, ezért nem kell fizetni.	-	-	-	Minden esetben közölték velem, hogy ez ingyenesen jár nekem.
6. Amennyiben az Önt megkereső személy tett említést a protézisek ingyenességéről, az ingyenességet mivel indokolta?	-	-	-	-	Azzal indokolta, hogy évente jár egy új protézis.	Közgyógy.	-	Azzal indokolta, hogy jár a betegség által.	-	Nem kaptam tájékoztatást.	A kihordási idő lejártá után ingyen csinálnak újat.	Nem tett, nem emlékszem.	A cég átvállalja a rámeső részt, ezért nem kell fizetni.	-	-	-	Mindig a közgyógyra hivatkozott, az ingyenességre.
7. Ha a Gazdasági Versenyhivatal legutóbbi megkeresése óta kereste Önt valamelyik eljárás alá vont vállalkozás, kérem, hogy ossza meg velünk a vállalkozás nevét, a megkeresések gyakoriságát, tárgyát, körülményeit, azon egyéb információkat, amiket említésre méltónak tart ezekkel kapcsolatban!	-	-	-	-	Provaletudo vállalkozás kerestem fel új protézis készítésével.	Nem kerestek.	-	A ProValetudo képviselője, I. L. 2017-ben egy alkalommal személyesen lakásomon kerestem fel rendelés céljából, de nem rendeltem.	-	Nem kerestek meg.	A Provaletudo Kft. 2017 szeptemberében új protézis készítése miatt a lakásomon, mivel a régi tönkrement.	Nem.	Igen, a Monus Global 2016. 10.28 mintavétel, szakorvosi vizsgálat. 2017.11.13. mintavétel, szakorvosi vizsgálat, 2017.12.12. gyógycipő kiszállítás.20	-	-	-	Csak a Provaletudo kerestem meg és csak évente egyszer, mindig áprilisban.

	M. J.	Tanú 3	D. K.	Tanú 7	L. L.	H. I.	K. J.	H. Z.	Tanú 9	Tanú 4	Tanú 6	H. J.	I. L.	F. J.	F. I.	K. L.	Tanú 5
													17.11.10. protézis kiszállítás. Provaletudo 2017.07.14. G. G. protézis javítás.2016. 12.02. protézis kiszállítás, 2016.11.08. protézis gyógycipő kiszállítás, szakorvosi vizsgálat. A fenti dátumok a szállítólevele k és a használati utasítások dátumait tartalmazza. Továbbá felkeresett K. M. a Provaletudo területi képviselője 2016.10.28. és 2017.11.08. előtti napokban, mivel ő indítja el a protézis elkészítési folyamatot.				
8. Ismertesse az ügyvel kapcsolatos véleményét, álláspontját!	2013 július végén került sor a bal lábam térd alatti csonkolására különböző betegségek kialakulása miatt. Kórházból hazatérve pár hónap múlva személyesen megkeresett egy gyógyászati segédeszközökkel foglalkozó cég képviselője. Azt nem tudom, hogy a kórházzal áll-e kapcsolatban vagy sem, azelőtt nem hallottam a Pro Valetudo cég létezéséről hiszen nem volt rá szükség. A személyes megkeresést követően tájékoztatott a protézis elkészítéséről és háztól házig való ingyenes szállításról, mondván, hogy ezt a TB finanszírozza. Ezt követően készült el a műlábam. Következő évben 2014 nyarán a másik lábam is amputálni kellett. A csonk	-	-	-	Én örülök a vállalkozásnak, hogy megkeresett, megkönnyítik a protézis hozzájutását, kedvesek, segítőkészek.	Nem emlékszem vissza.	-	A művétagot nem tudom viselni, a beígért betanítás elmaradt. Otto Bock minőséget ígért, de ez nem az.	-	A megkeresésük rábeszélés, az általuk készített művétag használhatatlan.	Elégedett vagyok a szolgáltatással. Az egészségi állapotom folyamatosan romlik, ezért nem kívánok további tanúvallomást tenni.	Nincs véleményem, nincs álláspontom.	1998. 1012-től élek tartós bentlakásos intézményben, rendszeres havi nyugdíjjal. Az intézménynek személygépkocsija nincs. 2013.10 hónapban a Provaletudo területi képviselője rámtalált. Előző tanúvallomásomban ismerttettem módon. Köszönet és hála, hogy ilyen módon foglalkoznak velem.	A tanú kérte, hogy súlyos betegsége miatt tekintsen el a Gazdasági Versenyhivatal a személyes, illetve írásbeli tanúvallomástól.	-	-	Azt tartom a legfurcsábbnak, hogy olyan eset nem volt, hogy ugyanaz az ember vett volna mintát. A próbajárássra minden esetben más-más jött mintát venni, más hozta ki. Holott tudok olyan esetekről, amikor minden folyamatot ugyanaz a személy végezte évek óta.

[illegible]

2. rész

		T. I.	V. I.	I. T. Gy.	Z. I.	H. M.	T. I.	Cs. L.	Tanú 1	Tanú 2	Tanú 8	Tanú 10	Tanú 11
irat iktatószáma		VJ/23-129/2016.	VJ/23-130/2016.	VJ/23-131/2016.	VJ/23-133/2016.	VJ/23-134/2016.	VJ/23-138/2016.	VJ/23-139/2016.	VJ/23-143/2016.	VJ/23-147/2016.	VJ/23-172/2016.	VJ/23-179/2016.	VJ/23-180/2016.
bizonyítékként értékelés		irati	írásbeli tanúvallomás	irati	írásbeli tanúvallomás	írásbeli tanúvallomás	irati	irati	szóbeli tanúvallomás	szóbeli tanúvallomás	irati	szóbeli tanúvallomás	szóbeli tanúvallomás
Tanú ismerete a tájékoztatásról	közvetlen	x	x	x	x	x	x	x	x		x		x
	közvetett									x		x	
1. Melyik eljárás alá vont vállalkozással, vagy vállalkozásokkal állt kapcsolatban? Hogyan került kapcsolatba az eljárás alá vont vállalkozásokkal?		-	Pro-Valetudo Kft., PVO Retails Hungary Kft.	A Pro-Valetudo Kft.-től rendelt gyógycipőt, melyet korábban a kerületi orthopéd orvos felírt a tanú számára. Egy budapesti kiállításon találkozott a céggel, a széles választék és kedvező ár miatt választotta őket.	A PVO Retails Kft.-vel vagy a Provaletudo Kft.-vel. A tanú számára csak a papírok előkeresésekor derült ki, hogy más cég szerepel a szállítólevélen és az átvételi elismervényen.	A Provaletudo Kft.-vel. Személyesen kereste meg a vállalkozás.	Provaletudo Kft. 2010 szeptemberében a háziorvosnál látta a tanú az Amputáltak és Művégtaggal Élők Egyesületének elérhetőségét. Ezt egyseület megkereste és belépési adatlapot töltetett ki vele. Ezt követően kereste fel a tanút a Provaletudo Kft. és ajánlotta fel protézis készítését.	A Pro-Valetudo Kft. kereste meg személyesen.	A tanú előadta, hogy a Pro-Valetudo Kft.-vel. K. T. kereste meg a tanú lakásán. Közvetlenül a tanút keresték meg, és ő beszélt személyesen a Pro-Valetudo képviselőjével. A tanú kérdezte tőle, hogy honnan szerezte meg az elérhetőségét, de ő erre nem válaszolt. A tanú előadta, hogy szerinte a kórházból szerezte meg az információt. A tanút az esztergomi kórházban műtötték, 2014 novemberében. Decemberben hazaküldték a kórházból, otthoni gyógyulás céljából. A tanú menyé ápolónő, tudott otthon segíteni. A kórházban azt a tájékoztatást kapta a tanú, hogy majd az orvos felhívja telefonon, és megbeszéli, hogy a protézist elkészítsék a számára. Az esztergomi kórháznak kapcsolata van a Székesfehérvári rehabilitációval (Rehab Centrum Kft.), ott készítenek protéziseket. A tanút nem kereste a kezelőorvosa, ugyanakkor 2015 februárjában felkereste a Pro-Valetudo Kft. nevében K. T.. A tanú ugyanakkor ötször kereste a telefonon az orvost, de nem tudta elérni.	A tanú előadta, hogy az unokája a Pro-Valetudo Kft.-nél (a továbbiakban: Kft.) dolgozott gépkocsivezetőként és az unokája hozta fel a tanút Budapestre, a Rehabilitációs központba. Ott volt a tanú egy idős hölgnél, aki valószínűleg orvos lehetett és ő vette fel a tanú adatait, megállapította a betegségét és azt, hogy jár-e neki az elektromos kerekesszék. A tanú az unokáján keresztül rendelte meg az elektromos kerekesszéket és annak vételárát ki is fizette. A tanú előadta, hogy strokeja volt, a jobb oldala lebénult és ezért járókerettel közlekedik. Az elektromos kerekesszéket is használja. A tanú előadta, hogy amikor az elektromos kerekesszéket kiszállították a részére, akkor már az unokája nem dolgozott a Kft.-nél.	A tanú előadta, hogy az idősök otthonába jött egy férfi a Pro-Valetudo Kft.-től, aki előadta, hogy gyógycipőt csinálnak. Közgyógyra is készítenek cipőket. Ott hagyott egy tájékoztató könyvet és egy hét múlva visszajött, hogy elvigye a megrendelőket Nyíregyházára.	A tanú előadta, hogy a Pro-Valetudo Kft.-vel került kapcsolatba, közvetett módon. 2014-ben a tanú egy ismerőse volt a Syma Csarnokban rendezett, nyugdíjasoknak szóló kiállításon, ahol látott nagyon jó minőségű cipőket, amiket meg lehet rendelni. Felvette a tanúval a kapcsolatot és tájékoztatta őt is erről a lehetőségről. A tanút személyesen nem kereste meg a vállalkozás.	K. T. a Pro Valetudo képviselője kereste meg a tanút otthonában. Közvetlenül a tanút kereste meg. A tanú nem tudja honnan szereztek meg az elérhetőségét és azt sem tudja, hogy honnan volt tudomásuk arról, hogy mikor jár le a protézis kihordási ideje.
2. Mi volt az Önt a vállalkozás nevében megkereső személy neve?		Nem tudja.	B. P., területi képviselő.	A tanú kereste meg a céget.	Nem emlékszik.	D. T.	Nem emlékszik.	I. L.	K. T. kereste meg a tanút a lakásán.	-	P. D.	-	K. T.
3. Mikor kereste meg Önt a vállalkozás?		-	2015. május elején.	A tanú kereste meg a céget.	2015 januárjában.	2015. október 19-én.	-	2015 novemberében.	A tanú előadta, hogy 2015. február körül történt.	A tanút semmilyen módon nem kereste meg a Kft.	2015 augusztusa körül.	-	2015 márciusában.
4. Volt-e a megkeresést megelőzően Ön kórházban, átesett-e végtagcsonkolással járó, vagy egyéb olyan beavatkozáson, amely gyógyászati segédeszköz		Igen.	2012 májusában esett át végtagcsonkolással járó műtéten.	Kórházban nem volt, rheuma és orthopéd szakrendelésre járt időnként.	Nem.	2014 októberében a jobb alsó végtagját csonkolták.	Igen. 2005-ben amputálták a lábát.	Igen.	igen	-	-	-	1992-ben balesete történt, amiatt a csepeli kórházban amputálták a lábát, utána Budakeszin kezelték rehabilitáción és ott kapott lábat. 1992 óta

	T. I.	V. I.	I. T. Gy.	Z. I.	H. M.	T. I.	Cs. L.	Tanú 1	Tanú 2	Tanú 8	Tanú 10	Tanú 11
hordását tette szükségessé?												folyamatosan hordott művégtagot.
5. Közvetlenül Önt kereste meg a vállalkozás?	Igen.	Igen.	A tanú kereste meg a céget.	Nem emlékszik.	Igen.	Igen.	Igen.	Igen.	-	Nem.	Nem.	Igen.
6. Tudomása szerint kapcsolatban állt a vállalkozás az Ön kezelőorvosával?	Igen.	Nem.	Nem. A kezelőorvosa nem is tudta, hol csináltatja a cipőt.	Nincs tudomása róla.	Nincs tudomása róla.	Nincs tudomása róla.	Nincs tudomása róla.	A tanú tudomása szerint nem álltak kapcsolatban.	-	Nincs tudomása róla.	-	A tanú szerint nem.
7. Hány alkalommal kereste meg Önt a vállalkozás?	Ötször.	Legalább háromszor személyesen és többször telefonon.	A tanú kereste meg a céget.	Talán két vagy három alkalommal.	Csak egy alkalommal.	Emlékei szerint két-három alkalommal.	Két alkalommal.	A tanú előadta, hogy egyszer jött oda a képviselő.	-	A tanú előadta, hogy egyszer.	-	Egyszer a területi képviselő, később mikor elvitték Budakeszire, valamint egyszer egy hölgy, aki a műtétjének zárójelentése iránt érdeklődött.
8. Ajánlotta-e Önnek a vállalkozást valaki? Miért őket választotta?	Nem.	Nem.	A tanú kereste meg a céget, mert az áruk kedvezőbb volt, mint a többi hasonló budapesti cégnek és jó kinézésű minta cipőjük volt.	Nem emlékszik.	Senki nem ajánlotta. Azért választotta őket, mert kedvező súlyú és formájú protézisre tett ajánlatot.	Nem ajánlotta senki, meggyőzőek voltak.	Nem ajánlotta senki, nem volt róluk tudomása a tanúnak.	-	-	-	-	A háztól-házig történő szállítás ajánlata miatt.
9. Használt-e a megkeresést megelőzően gyógyászati segédeszközt (protézis, gyógycipő stb.)? Amennyiben igen, lejárt-e a korábban használt gyógyászati segédeszköz kihordási ideje abban az időpontban, amikor a vállalkozás Önt felkereste?	Nem.	Igen. Pont három év telt el.	-	Nem.	Igen, volt egy próbálába, amit nem tudott használni, olyan nehéz volt. A szentesi orvos elmondta, hogy azt már rég ki kellett volna cserélni.	Igen használt. Igen lejárt.	Igen használt. Igen lejárt.	-	-	-	-	Igen használt.
10. Milyen tájékoztatást kapott a vállalkozásról, választási lehetőségeiről, a termékekről?	Szóbeli.	Tájékoztatták, hogy elviszik vizsgálatra és a lábat is házhoz hozzák cipővel együtt.	-	A vállalkozásról semmiféle tájékoztatást nem kapott. A termékekről a megrendeléskor szóbeli tájékoztatást kapott, majd azok leszállításakor írásbeli használati útmutatót.	Sem a vállalkozásról, sem a választási lehetőségekről nem kaptam tájékoztatást.	Többféle segédeszközt forgalmaznak, választási lehetőség az, amit az orvos felír. A termékekről használati útmutatót adnak.	Két műlábról és cipőről adott tájékoztatást.	A tanú elmondta, hogy a Pro-Valetudo képviselője előadta, hogy hallották, hogy levágták a lábát és ők protéziseket gyártanak. A tanú előadása szerint mindenfélet ígérték, pl. a képviselő elmondta, hogy egy korábbi páciens autót tud vezetni a művégtaggal. Egyéb példákat is felhozott. A képviselő előadta, hogy a székesfehérvári cég nem megbízható, nem jó minőségű termékeket gyártanak. A tanú elbizonytalanodott, mivel nem volt tapasztalata ezen a téren. Hiába kereste a kezelőorvosát, az orvos nem hívta vissza. Szüksége volt a protézisre, mert szeretne volna használni. A területi képviselő sokat beszélt a találkozáskor, legalább egy óra hosszát ott volt nála.	-	Kb. fél órát tartott a tájékoztató az idősek otthonában, a képviselő ott hagyott egy tájékoztató füzetet az otthonban.	A tanú ismerőse megbeszélte a céggel, hogy majd ők eljönnek és méretet vesznek. Ehhez kellett egy szakorvosi vélemény, melyet a tanú önállóan elintézett. A tanú a céggel mintavételkor találkozott, ami a tanú lakásán volt. Ekkor hozott a cég egy katalógust is, amiből tudtak cipőt választani.	A tanú előadta, hogy semmi különösét nem adott elő a képviselő.
11. Mennyi ideje volt a megrendeléssel kapcsolatos döntésre?	Nem emlékszik.	A tanú előadta, hogy először nem tudott dönteni, de	-	Nem emlékszik.	A tanú előadta, hogy a megrendelést nem ő végezte, hanem az orvos javasolta és írta ki, amivel ő	A tanú előadta, hogy számára elég volt az idő.	Egy hét.	A tanú előadta, hogy egy hét volt a döntésre. Ez idő alatt is kereste a tanú a kezelőorvosát, de nem	-	Volt ideje dönteni, kb. egy hét. A fizetés pedig két részletben történt azok részéről, akik nem	-	Helyben történt a döntés, még a lakáson megrendelte, mivel vonzó

	T. I.	V. I.	I. T. Gy.	Z. I.	H. M.	T. I.	Cs. L.	Tanú 1	Tanú 2	Tanú 8	Tanú 10	Tanú 11
		többszöri telefonhívásra elfogadta az ajánlatot.			maximálisan egyet értett.			tudta elérni. A tanú úgy egyezett meg a képviselővel, hogy egy hét múlva keresse telefonon a képviselő, aki fel is hívta a tanút.		közgyógyászati ellátás keretében rendelték meg a cipőket.		volt az ajánlat.
12. Ismertesse a megrendelés körülményeit! Kérem térjen ki a beutaló, orvosi konzultáció, utazás kérdésére is, valamint minden olyan egyéb körülményre, amit a megrendelés kérdéskörében fontosnak tart!	Elvitték orvosi vizsgálatra.	Eljöttek a tanúért és elvitték Székesfehérvárr a dr. V. M.-hez. Semmiért nem kellett fizetnie. Kb. 3 hét volt mire megkapta a protézist.	A tanú előadta, hogy kijöttek a lakására mintát venni, elkérték a cipő árának 50%- át, receptet, számlát adtak. Egy hónap múlva, amikor elkészült a cipő, telefonon értesítették. Mivel a kiszállításkor éppen nem volt otthon a tanú, a felesége vette át a cipőt. Miután hazajött látta, hogy nem azt a fazonú cipőt rendelte, kb. 1-1,5 számmal nagyobb és a színe sem volt azonos a prospektusban láthatóval. A maradék 50%-ot már kifizették.	Lábfeji fájdalmak és zsibbadás miatt fordult orvoshoz, aki ortopéd cipő viselését javasolta, ezt követően történt kapcsolatfelvétel egy a tanú által nem ismert személlyel, aki telefonos egyeztetést követően a lakásán kereste fel.	Szentesre vitték, dr. Katona Ferenc orvoshoz, majd a vizsgálat után hazahozták. Ezt követően jött két fő, akik mérést vettek a lábáról, majd 2015. december 11-én csomagszállító hozta ki a protézist.	A tanú előadta, hogy háziorvosi beutalóval a segédeszközt felíró szakorvoshoz szállították, ahol felírásra került a protézis. Ezután a Provaletudo Kft.-nél vettek mintát és hazaszállították.	A tanú előadta, hogy bejelentkeztek, majd időpontra meg is érkeztek egy kis busszal. Bevitték a szolnoki kórházba, ahol az ortopéd rendelésen felírták neki mindkét múlbat. Ezt követően 2015. december 4-én személyesen kereste fel. G. dr. M. Á az Országos Egészségbiztosítási Pénztártól, hogy engedélyezze a két múláb elkészítését. A tanú megjegyzi, hogy ezen a papíron meg van említve a kezelőorvosának a neve is, de ő ezzel kapcsolatban nem konzultált. Ezek után 2015. december 30-án kapta meg a két múlbat és cipőket.	A tanú előadta, hogy a területi képviselő látogatásakor nem írt alá semmit, megegyeztek, hogy majd elviszi az orvoshoz. 2015 márciusában elhozták Budapestre, dr. Ny. A.- hoz. A rendelésen nem történt vizsgálat, csak a papirokat töltötték ki, a tanú aláírta a recepteket. A tanút hazavitték, a lakásán levették a méretet a protézishez. 2015 áprilisában megkapta a művégtagot, de az nem volt jó. Három hét múlva újra visszahozták a protézist, de nem történt változás, ezért megint elvitték a terméket. A tanú előadta, hogy azóta sem tudja használni a Pro- Valetudo által biztosított protézist.	-	-	A tanú előadta, hogy 2015 márciusában kapta meg a szakorvosi véleményt, amire pár napra megtörtént a mintavétel, a cipőt viszont csak júniusban szállították le. Az ár felét, 4000 Ft-ot kellett a mintavételkor fizetni, a másik felét átvételkor.	A tanú előadta, hogy elvitték Budakeszire, de nem oda, ahova rehabilitációra járt, valószínűleg egy katonai kórházba. Ott egy doktornő feltett pár kérdést és felírta a receptet, amit a cég alkalmazottja elvett. Ezután hazavitték a tanút és otthonában vettek mintát. Kb. három hét múlva hozták a mulábat. A tanú előadta, hogy felpробálta és jelezte, hogy hol nem megfelelő a művégtag, azonban csak azt a választ kapta a cégtől, hogy majd megszokja. Két napot hordta a művégtagot, de fájdalmat okozott. A tanú felhívta a céget, megígérték, hogy eljön hozzá valaki, aki segít. Másodsorra is kereste öket, de nem intézték az ügyét. Azóta a régi protézisét hordja.
13. Ismertesse az ügyvel kapcsolatos véleményét, álláspontját!	A tanú előadta, hogy semmilyen írásos dokumentáció nem áll rendelkezésére, így nem tud érdemben válaszolni. Mindenesetre tény, hogy csináltak neki művégtagot, és cipővel és harisnyával.	A tanú előadta, hogy azóta sem használja a mulábat, mert kényelmetlen. A tanú becsátolta B. P. névjegykártyájá t, a PVO Retails Hungary Kft. által 2015-ben kiállított szállítólevelet, a jótállási jegyet, illetve az ambuláns lapját.	A tanú előadta, hogy azóta rendszeresen hívja telefonon a céget, akik megígérik, hogy kijönnek hozzá, de a mai napig nem jöttek. A tanú nem azt kapta, mait rendelt. A tanú előadta, hogy nagyot csalódott a cégben, de egyéb megtévesztés áldozata nem lett.	A tanú becsátolta a szállítólevelet és az átvételi elismervényeket.	A tanú hálás a cégnek, hogy megfelelő mulábat csináltak neki. A tanú véleménye szerint sok ilyen cég kellene, akik ilyen szolgáltatások, segítők és precíz, hibátlan munkát végeznek.	A tanú előadta, hogy nem volt problémája a vállalkozással.	A tanú előadta, hogy vele szemben tisztességesek voltak, amit ígértek, teljesítették. A tanú becsátolta az OEP által kiadott ellenjegyzést, illetve a Provaletudo által kiállított szállítólevelet.	A tanú előadta, hogy nagyon rossz érzés, hogy ilyen cégek vannak, akik kihasználják az embereket.	-	A tanú előadta, hogy számára bevált a gyógycipő, kedvesek voltak a cég munkavállalói, pozitív véleménnyel van a cégről. A jegyzőkönyvhöz csatolva a területi képviselő névjegykártyája és a gyógycipő katalógus.	A tanú előadta, hogy a cipő szorított, ezért kétszer felhívta a céget. Ügyintézővel beszélt telefonon, de nem kapott választ vagy megoldást, ezért a tanú elvitte a cipőt cipészhez kitágítani. A cipőt nem tudja használni. A jegyzőkönyvhöz csatolva a tanú ismerősének kézírása a rendeléséről, az ambuláns lap, a használati útmutató, a szállító levél és az átvételi elismervény.	A tanú véleménye szerint a cég által készített művégtag rendkívül rosszul volt elkészítve, egyedül a szíja jó minőségű, a harisnya is túlméretezett volt.

	T. I.	V. I.	I. T. Gy.	Z. I.	H. M.	T. I.	Cs. L.	Tanú 1	Tanú 2	Tanú 8	Tanú 10	Tanú 11
irat iktatószáma	VJ/23-371/2016.	VJ/23-343/2016.	-	-	VJ/23-356/2016.	VJ/23-373/2016.	VJ/23-355/2016.	VJ/23-372/2016.	-	-	-	VJ/23-386/2016.
bizonyítékként értékelés	írásbeli tanúvallomás	a tanú elhunyt	-	-	irati	irati	irati	irati	-	-	-	irati
1. Hány alkalommal kereste meg Önt valamelyik eljárás alá vont vállalkozás azzal, hogy adott évben Önnek protézis készítését kínálja fel? Kérem, válaszában térjen ki arra is, hogy telefonon vagy személyesen, illetve milyen helyszínen kereste fel a vállalkozás?	Kb. háromszor, személyesen.	-	-	-	Csak egy esetben kerestek meg évente, nem erőszakoskodtak.	Évente egy alkalommal telefonon vagy személyesen a lakásomon keresett fel.	-	Kétszer a lakásomon.	-	-	-	Két alkalommal a lakásomon.
2. Ha több évben is felkeresték Önt, akkor kérem, hogy évenként ismertesse, hogy adott évben protéziskészítés céljából hány alkalommal, mikor és hol, melyik vállalkozás/személy kereste Önt, illetve hogy közvetlenül Önnel beszélt-e!	Nem emlékszem.	-	-	-	2015-ben a Provaletudo képviselője jött, de előtte szóltak telefonon, hogy lejárt a kihordási határidő, így elvittek a szentesi ortopédiára főorvosi vizsgálatra. 2016-ban szintén a kihordási idő lejártá miatt kerestek fel és vittek el a főorvosi vizsgálatra. Csak köszönettel tartozom nekik. 2017-ben a Monus Global Kft. dolgozója jött el és vitt át Szentesre a főorvoshoz felülvizsgálatra a kihordási idő lejártá miatt.	Közvetlenül velem beszéltem, kizárólag a protézis készítés ügyében, egy alkalommal.	-	Mind a kettő. 2017. május	-	-	-	2015-ben, 2017-ben lakásomon.
3. Az Önt megkereső személy említette-e, mennyibe kerül Önnek az új protézis? Ha igen, milyen összeget/nagyságrendet/kedvezményt közölt?	Közgyógyigazolványra ingyenes.	-	-	-	Egyik alkalommal sem említettek összeget és nem kértek térítést.	Az engem megkeresett személy megkérdezte, van-e közgyógyigazolványom, amennyiben van, a protézis ingyenes. Van közgyógyellátási igazolványom.	-	Nem említette.	-	-	-	nem
4. Az Önt felkereső személy megindokolta-e azt, hogy miért ennyiért kínálja a termékét, és ha igen, mivel?	Nem emlékszem.	-	-	-	Nem kínálta pénzért, mindent térítés nélkül intéztek.	Az engem megkeresett személy megkérdezte, van-e közgyógyigazolványom, amennyiben van, a protézis ingyenes. Van közgyógyellátási igazolványom.	-	Nem említette.	-	-	-	nem
5. Az Önt megkereső személy tett-e említést a protézis ingyenességéről?	Igen	-	-	-	Említést nem tettek, mivel évek óta ingyenesen kapom, ez szóba sem került.	Az engem megkeresett személy megkérdezte, van-e közgyógyigazolványom, amennyiben van, a protézis ingyenes. Van közgyógyellátási igazolványom.	-	Nem tett említést.	-	-	-	igen
6. Amennyiben az Önt megkereső személy tett említést a protézisek ingyenességéről, az	Nem emlékszem.	-	-	-	Nem tett említést.	Az engem megkeresett személy megkérdezte, van-e közgyógy	-	Nem tett említést.	-	-	-	Közgyógyigazolvánnyal

	T. I.	V. I.	I. T. Gy.	Z. I.	H. M.	T. I.	Cs. L.	Tanú 1	Tanú 2	Tanú 8	Tanú 10	Tanú 11
ingyenességet mivel indokolta?						igazolványom, amennyiben van, a protézis ingyenes. Van közgyógy ellátási igazolványom.						
7. Ha a Gazdasági Versenyhivatal legutóbbi megkeresése óta kereste Önt valamelyik eljárás alá vont vállalkozás, kérem, hogy ossza meg velünk a vállalkozás nevét, a megkeresések gyakoriságát, tárgyát, körülményeit, azon egyéb információkat, amiket említésre méltónak tart ezekkel kapcsolatban!	Nem kerestek meg.	-	-	-	Nem kerestek, csak akkor jöttek, amikor indokolt volt.	A Provaletudo Kft. munkatársa keresett a protézis kihordási idejének lejárta miatt, új műláb készítése érdekében.	-	Nem tett említést.	-	-	-	2017-ben ismét felkeresett a Provaletudo.
8. Ismertesse az ügyvel kapcsolatos véleményét, álláspontját!	Nincs véleményem.	-	-	-	Sajnos Önök zaklatnak a felesleges kérdéseikkel, nem a gyógyászati segédeszközöket gyártó cég dolgozói. Még végig olvasni is sok volt az Önök által kiadott végzés szövegét.	Sajnálom, hogy ilyen eljárásra kerül sor. A protézisre a 13 éve bekövetkezett lábamputáció miatt van szükségem, annak hiányában mozgásképtelen lennék.	-	Nincs véleményem.	-	-	-	2015-ben készítettek egy olyan protézist, amit nem tudtam használni.