

A Gazdasági Versenyhivatal tapasztalatai a fogyasztói döntések
tiszteletlen befolyásolása terén

EGÉSZSÉGRE HATÓ KÉSZÍTMÉNYEK

2007



GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL
VERSENYKULTÚRA KÖZPONT

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

A **versenytörvény 8. §-a** kimondja, hogy a fogyasztókat tilos a gazdasági versenyben megtéveszteni. A 8. § (2) bekezdése alapján a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, ha

- ☉ az áru ára, lényeges tulajdonsága tekintetében valótlan tény, vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak,
- ☉ elhallgatják azt, hogy az áru nem felel meg a jogszabályi előírásoknak vagy az áruval szemben támasztott szokásos követelményeknek, továbbá, hogy annak felhasználása a szokásostól lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli,
- ☉ az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről — így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről — megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak,
- ☉ különösen előnyös vásárlás hamis látszatát keltik.

A **versenytörvény 10. §-a** alapján tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.

A továbbiakban bemutatjuk, hogy a GVH — versenyfelügyeleti munkája során — milyen problémákat azonosított az **egészségre ható készítmények** területén, valamint felhívjuk a figyelmet arra, hogy az ilyen típusú termékek egyre bővülő kínálatát népszerűsítő reklámok, tájékoztatók esetében mire érdemes különösen figyelni.

AZ EGÉSZSÉGRE HATÓ KÉSZÍTMÉNYEKRŐL

Az utóbbi években előtérbe került egészségmegővő életszemlélettel párhuzamosan egyre több olyan termék kerül forgalomba, amely a megnövekedett fogyasztói igényeket elégíti ki.

Az emberi egészségre közvetlen hatást gyakorló gyógyszerek mellett érdemes foglalkozni azokkal a készítményekkel is, amelyek egészségi állapotunk megőrzését szolgálhatják, közérzetünket kedvezően befolyásolhatják.

Az egészséggel kapcsolatba hozható termékek rendeltetésük alapján csoportosíthatók aszerint, hogy gyógyításra vagy egészségmegőrzésre szolgálnak-e. E termékek fogyasztóit egészségügyi prob-

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

lémaik, testi vagy egyéb adottságokból adódó fogyatékságaik fokozottan kiszolgáltatottá teszik, ezért a gyártóknak és forgalmazóknak kötelességük lenne, hogy az áru tulajdonságainak ismertetése során pontos és ellenőrizhető információkat közöljenek a vásárlókkal.

A GVH-hoz egyre nagyobb számban érkeznek olyan bejelentések és panaszok, melyek a gyógyszerekkel, gyógyhatású készítményekkel, speciális élelmiszerekkel (pl. étrend-kiegészítők, tápszerek, diabetikus élelmiszerek stb.) és gyógynövényekkel kapcsolatos tájékoztatásokat kifogásolják. Különösen az egészség megőrzésére szolgáló készítmények csoportjainak (étrend-kiegészítők, különleges táplálkozási igényeket kielégítő élelmiszerek, gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású termékek, gyógynövények) népszerűsítésével kapcsolatban tapasztalt a GVH súlyos problémákat és folytatott le számos versenyfelügyeleti eljárást. E tájékoztatókkal kapcsolatban a leggyakrabban felmerülő kifogás az, hogy megalapozatlanul túlzott elvárásokat keltenek.

Az egészségre ható termékekre jellemző reklámok/tájékoztatók formái:

- ☉ fizetett sajtóhirdetések,
- ☉ szórólapok és egyéb promóciós eszközök, melyeket jellemzően gyógyszerárakban, drogériákban helyeznek ki,
- ☉ postaládákban elhelyezett szórólapok, ingyenes újságok és címzetlen levelek,
- ☉ személyre szóló levelek (direct mail),
- ☉ elektronikus média-hirdetések, riportok (pl. tv, rádió),
- ☉ szakmai és közönségrendezvények (pl. konferenciák, egészségnapok),
- ☉ az utóbbi időben különösen jellemzőek a fogyasztók egyre szélesebb rétegéhez interneten keresztül eljutó tájékoztatások és vásárlási lehetőségek.

Folyamatosan bővül azoknak a vállalkozásoknak a száma, amelyek egészségre ható termékek előállításával és forgalmazásával foglalkoznak. A termékpaletta igen színes. Egy adott egészségügyi probléma orvoslására több termék kategória és azokon belül is széles termékválaszték áll a fogyasztók rendelkezésére igen eltérő árszinten. Sok esetben a gyógyulás reményében akár több tízezer forintot is hajlandó áldozni a fogyasztó pl. egy-egy étrend-kiegészítőért, gyógyteaért, gyümölcskészítményért.

A valamilyen egészségügyi probléma miatt kiszolgáltatottabb — pl. mozgásszervi, keringési, emésztési, változó-kori, depressziós, daganatos stb. panaszokkal küszködő — fogyasztók figyelmét könnyen megragadják az újabb és újabb készítmények reklámjai és bízva az új felfedezés, a korábban soha nem alkalmazott hatóanyag stb. eredményességében és a gyógyulás reményében, megvásárolják a termékeket.

Könnyen belátható, hogy a speciális szakmai tudással nem rendelkező fogyasztók számára nehéz a választás az egyes egészségügyi problémák kezelésére szolgáló termékek széles választékából.

Javasoljuk a fogyasztók számára, hogy vásárlásaik előtt a hasonló összetételű készítményeknél végezzenek árösszehasonlítást, és kérdezzék meg ismerőseik tapasztalatait, illetve szakemberek véleményét.

AZ EGÉSZSÉGRE HATÓ KÉSZÍTMÉNYEK TÍPUSAI

I. Gyógyszerek

Gyógyszer minden olyan anyag vagy azok keveréke, illetve olyan készítmény, amelyet betegség megelőzése, felismerése, kezelése vagy élettani funkció fenntartása, helyreállítása, javítása vagy módosítása céljából emberi szervezetben vagy emberi szervezeten alkalmaznak. Jelentős részük csak orvosi — esetenként csak szakorvosi — rendelvényre vásárolható. Ezek a fogyasztók felé nem reklámozhatók.

Orvosi rendelvény nélkül azok a gyógyszerek adhatók ki, amelyeket az engedélyező hatóság a forgalomba hozatali engedélyben ilyenek nyilvánított.

A gyógyszerek előállítás, forgalmazása szigorú engedélyezési rendszerek keretében zajlik. Gyógyszer csak akkor kerülhet forgalomba és akkor alkalmazható, ha az Országos Gyógyszerészeti Intézet (OGYI) a gyógyszer-törzskönyvbe bejegyezte, forgalomba hozatalát engedélyezte.

2. Gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmények

Gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény az a természetes eredetű anyagot tartalmazó készítmény, amely kedvező biológiai hatással rendelkezik, orvosi előírás nélkül is alkalmazható, és amely előírászerű használat esetén egészségi ártalmat nem okoz.

Az ilyen minősítésű termékcsoport 2005. október 31-ével megszűnt. A 2005. október 31-e előtt az OGYI által ilyenként engedélyezett készítmények 2011. április 1-jéig forgalmazhatók. A gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású anyagként vagy terméként nyilvántartásba vett termékek (emberi alkalmazásra kerülő) gyógyszerre történő átminősítését a forgalmazók és gyártók az OGYI-nál kérelmezhetik.

A növényi gyógyszerek engedélyezése új kategóriaként került az engedélyezési eljárások körébe 2005 végén. Ennek alapján:

- ☉ **Növényi anyag:** minden egész, darabokra tört vagy vágott növény, növényi rész, alga, gomba vagy zuzmó, feldolgozatlan formában, általában szárítva, de néha frissen;
- ☉ **Növényi készítmények:** növényi anyagokon végzett kezelések, például extrakció, desztilláció, sajtolás, frakcionálás, tisztítás, koncentráció vagy fermentálás révén nyert készítmények;
- ☉ **Növényi gyógyszer:** bármilyen gyógyszer, amely hatóanyagként kizárólag egy vagy több növényi anyagot, illetve egy vagy több növényi készítményt, továbbá egy vagy több ilyen növényi anyag és egy vagy több ilyen növényi készítmény kombinációját tartalmazza;
- ☉ **Hagyományos növényi gyógyszer:** olyan növényi gyógyszer vagy annak kombinációja, amely a kizárólag az adott hatáserősségre és adagolásra jóváhagyott javallat alapján orvosi diagnózis, felügyelet és rendelvény nélkül alkalmazható.

3. Élelmiszerek

Élelmiszernek minősül minden olyan feldolgozott, részben feldolgozott vagy feldolgozatlan anyag vagy termék, amelyet emberi fogyasztásra szánnak, illetve amelyet várhatóan emberek fogyasztanak el.

A hagyományos élelmiszereken kívül a szaküzletekben (bio boltokban, drogériákban stb.), patikákban és az MLM (multi level marketing), illetve egyéb on-line értékesítésben egyre szélesebb kínálatban megtalálhatók olyan készítmények, amelyek speciális fogyasztói igények kielégítésére szolgálnak. Ezek főbb csoportjai az alábbiak:

3.1. Különleges táplálkozási célú élelmiszerek

A különleges táplálkozási célú élelmiszer olyan élelmiszer, amely speciális összetétele, illetőleg különleges gyártási eljárása miatt különbözik az általános fogyasztásra használt élelmiszerektől, ezáltal olyan személyek igényeit elégíti ki, akik pl. emésztésük, anyagcseréjük, fiziológiai állapotuk és életkoruk miatt az általánostól eltérő élelmiszert igényelnek.

Típusai:

- ☉ anyatej-helyettesítő és anyatej-kiegészítő tápszerek,
- ☉ speciális gyógyászati célra szánt tápszerek,
- ☉ csecsemők és kisgyermekek számára készült gabona alapú élelmiszerek, bébiételek,
- ☉ testtömeg-csökkentés céljára szolgáló, csökkentett energiatartalmú élelmiszerek,
- ☉ nagy izomerő kifejtését elősegítő, elsősorban sportolóknak, nehéz fizikai munkát végzőknek szánt élelmiszerek,
- ☉ szénhidrát anyagcserezavarokban szenvedők számára készült diabetikus élelmiszerek,
- ☉ lisztérzékenységben szenvedők részére készült gluténmentes élelmiszerek,
- ☉ egyéb különleges élelmiszerek.

A különleges táplálkozási célú élelmiszerek első magyarországi forgalomba hozatalakor a gyártó vagy az importőr legkésőbb a termék forgalomba hozatalával egyidejűleg köteles bejelenteni a terméket az Országos Élelmiszerbiztonsági és Táplálkozástudományi Intézet (OÉTI) részére a címke egyidejű megküldésével. Abban az esetben, ha az érintett termék az Európai Gazdasági Térség valamelyik tagállamában már forgalomba van, meg kell nevezni azt az intézményt, amelyhez az első bejelentést tette a gyártó, illetve importőr. A nyilvántartásba vétel nem gyártási, illetve forgalomba hozatali engedély, így nem tanúsítja a termék megfelelőségét. A termék megfelelőségét mindenkor a gyártónak kell garantálnia és dokumentálnia annál az intézménynél, ahol elsőként regisztrálta a terméket.

3.2. Étrend-kiegészítők

Az étrend-kiegészítő a hagyományos étrend kiegészítését szolgáló olyan élelmiszer, amely koncentrált formában tartalmaz tápanyagokat vagy egyéb táplálkozási vagy élettani hatással rendelkező

anyagokat, egyenként vagy kombináltan; adagolt vagy adagolható formában kerül forgalomba (pl. kapszula, pasztilla, tableta, port tartalmazó tasak, adagolható por, ampulla, csepegtetős üveg vagy más hasonló por-, illetve folyadékforma, amely alkalmas kis mennyiség adagolására), tápanyagnak minősülnek a vitaminok és az ásványi anyagok. A termékekben olyan hatóanyag-mennyiségek lehetnek, amelyek még a napi táplálkozás mellett a szervezetbe bevihetők anélkül, hogy azoktól valamilyen gyógyhatás elvárható lenne (a gyógyhatás dóziszfüggő) és mellékhatást (nem kívánt hatást) váltanának ki.

Az étrend-kiegészítők első magyarországi forgalomba hozatalakor a gyártó vagy az importőr legkésőbb a termék forgalomba hozatalával egyidejűleg köteles bejelenteni a terméket az OÉTI részére a címke egyidejű megküldésével. Abban az esetben, ha az érintett termék az Európai Gazdasági Térség valamelyik tagállamában már forgalomba van, meg kell nevezni azt az intézményt, amelyhez az első bejelentést tette a gyártó, illetve importőr. A nyilvántartásba vétel nem gyártási, illetve forgalomba hozatali engedély, így nem tanúsítja a termék megfelelőségét. A termék megfelelőségét mindenkor a gyártónak kell garantálnia és dokumentálnia annál az intézménynél, ahol elsőként regisztrálta a terméket.

4. Gyógynövények

A gyógynövény megnevezés azt a terméket illeti, amely a Magyar Gyógyszerkönyvben, a magyar állami szabványokban és a jogszabályokban gyógynövényként, illetőleg drogként szerepel, de ide-sorolandóak az OGYI egyedi engedélyvel rendelkező és az EU Gyógyszerkönyvében szereplő fajok is. A szűkebb értelemben vett gyógynövény definíció lényege szerint csak azok a növényfajok gyógynövények, amelyek felhasználását hivatalos forrás engedélyezi.

A gyógynövények és illóolajok vizsgálata, minősítése, forgalomba hozatalának engedélyezése és ellenőrzése a Gyógynövény Kutató Intézet hatáskörébe tartozik. Gyógynövény csak előre kiszertelt, jellegének megfelelő, zárt csomagolásban forgalmazható.

AZ EGÉSZSÉGRE HATÓ TERMÉKEKNÉL TAPASZTALT VERSENYFELÜGYELETI PROBLÉMÁK

A GVH vizsgálati tapasztalatai alapján megállapítható, hogy sem a forgalmazók, sem a fogyasztók nem ismerik kellően az egyes termékcsoportok közötti különbségeket és azok forgalmazására és reklámozására vonatkozó jogszabályi előírásokat.

A hirdetésekben a termékek emberi egészségre gyakorolt hatása kerül a középpontba, annak elérére, hogy a termékek adott esetben csupán pl. élelmiszernek minősülhetnek.

Abban az esetben, ha egy termék-ismertetőben olyan állítás jelenik meg, ami az emberi szervezetre gyakorolt hatást minősíti, akkor e közlés csak akkor tekinthető biztonságosnak valószínű, ha a termék ezen tulajdonságát az erre hatáskörrel rendelkező szerv megállapította.

A hirdetések esetenként tételesen nem állítják, hogy a termékek gyógyhatásúak, ellenkezőleg: kiemelik, hogy nem gyógyszerek, mégis a részletes ajánlások során azt sugallják, hogy alkalmasak egyes súlyos és kevésbé súlyos egészségügyi problémák kezelésére, megelőzésére.

A hirdetések felépítése, szóhasználata, a közismert kifejezések, valamint a termék gyógyszerárban elhelyezett termékismertetői tovább erősítik a fogyasztókban azt a képzetet, hogy a termék gyógyhatással bír.

AZ EGYES TERMÉKCSOPORTOKNÁL AZ ALÁBBI JOGSÉRTŐ MAGATARTÁSOK FORDULTAK ELŐ LEGGYAKRABBAN:

1. Gyógyszerek és gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású anyagok és készítmények

- ☉ Az OGYI törzskönyvezési dokumentumaiban nem szereplő betegségek megelőzésére vonatkozó preventív hatást tulajdonít a gyártó a terméknek;
- ☉ szakmai szempontból **megalapozatlan az összehasonlítás** a versenytárs termékével;
- ☉ a termék promóciós anyagaiban **szakmailag nem kellően alátámasztott megállapítások** szerepelnek.

Fentiekre példa, hogy egy gyártó egy gyógyszert olyan indikációval népszerűsített, amely a készítmény törzskönyvezési dokumentumába még nem volt bejegyezve.

2. Különleges táplálkozási célú élelmiszerek, étrendkiegészítők és más élelmiszerek

- ☉ Az előállító **elhallgatja, hogy a készítmény nem felel meg** a termékkategóriára vonatkozó jogszabályi előírásoknak;
- ☉ a promóciós anyagok tudatosan **nem kellően alátámasztott állításokat tartalmaznak**;
- ☉ a termékre vonatkozó **tájékoztatások szövege lényegesen túlmutat** a készítmények alkalmazása során **elvárható kedvező hatásokon**;
- ☉ **gyógyhatás hamis látszatát keltve** a reklámszövegek csak a gyógyszer-kategóriában megengedett indikációkat tartalmaznak;
- ☉ a készítményben **nem a termékkategóriának megfelelő koncentrációban** előforduló, vagy csak gyógyszerben megtalálható alapanyagot reklámoznak;
- ☉ **piacelsőségi állítások** szerepelnek a promóciós anyagokban, amelyek nem megalapozottak;
- ☉ **állítólagosan híres külföldi felfedező vagy tudós** — akinek valódi tudományos munkássága kétséges — által elért eredményeket hoznak összefüggésbe a reklámozott termékkel;

- ⦿ **tiltott orvosi ajánlást** szerepeltetnek fizetett hirdetésben;
- ⦿ híres, közéleti ember személyes tapasztalatait jelenítik meg riport jellegű, fizetett hirdetésben;
- ⦿ **ellenőrizhetetlen fogyasztói levelek, vélemények** szerepelnek a reklámokban;
- ⦿ eltúlzott hangsúlyt kap, hogy **csak a folyamatos, több hónapon át tartó szedés** hoz eredményt;
- ⦿ nem magával a reklámozott termékkel, hanem a termék **bizonyos összetevőivel/hatóanyagaival végzett hatásvizsgálatok tudományos eredményeire** hivatkozik a reklám;
- ⦿ egyes komponensek szakirodalomban megjelent közismert élettani hatásait átruházzák a piacon megjelenő új termékekre;
- ⦿ a reklám a termékcsoporthoz mellékhatás-mentességét állítja szembe a gyógyszerek mellékhatásaival;
- ⦿ olyan **egzotikus gyógynövények szerepelnek** a termékösszetevők között, amelyeknek hatékonysága Magyarországon tudományosan még nem bizonyított.

Fentiekre példa, hogy sok esetben éttrend-kiegészítő termékek hirdetése jelenik meg úgy, hogy azok szedésével pl. a kopott ízületek helyreállíthatók, műtéti beavatkozások elkerülhetők, daganatos betegségek visszafordíthatók.

Felsőfokú jelzővel — legjobb, legolcsóbb, leghatásosabb stb.— vagy egyéb piacelsőséget sugalló jelöléssel — No.1, egyedülálló stb.— látják el a termékeket, amelyet azonban a reklámozó nem tud alátámasztani.

3. Gyógynövények

- ⦿ az előállító elhallgatja, hogy a készítmény nem felel meg a termék kategóriára vonatkozó jogszabályi előírásoknak;
- ⦿ jogszerűtlen engedélyszámot tüntetnek fel a terméken;
- ⦿ olyan **egzotikus gyógynövényt reklámoz** a forgalmazó, amelynek hatékonysága hazánkban tudományosan még nem bizonyított;
- ⦿ a termékre vonatkozó **tájékoztatások szövege lényegesen túlmutat** a készítmények alkalmazása során **elvárható kedvező hatásokat**;
- ⦿ **gyógyhatás hamis látszatát** keltve a reklámszövegek a gyógyszer-kategóriában megengedett indikációkat tartalmaznak;
- ⦿ gyógynövénykeverék **olyan összetevőt is tartalmaz**, amelynek **magyarországi forgalmazása tiltott**, mert veszélyes gyógynövénynek minősül.

Az előbbire példa azoknak a készítményeknek a széles körű reklámozása, amelyekben a gyógynövénykomponens(ek) nagy mennyisége veszélyes lehet az emberi egészségre.

A GVH JOGGYAKORLATA A TERMÉKEKRŐL / SZOLGÁLTATÁSOKRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓK ÉRTÉKELÉSE SORÁN

A GVH versenyfelügyeleti eljárásokban követett gyakorlata alapján kiemelhetők a következők:

- ☉ A megtévesztésre való alkalmasság megítélésakor a GVH a tájékoztató anyagok nyelvezetének, az ott használt kifejezéseknek a mindennapi életben elfogadott általános jelentését veszi figyelembe.
- ☉ A GVH, gyakorlatának megfelelően, a gondosan és körültekintően eljáró átlagos fogyasztói mércét vesz alapul azzal a kiegészítéssel, hogy a megcélzott fogyasztók — általában valamilyen egészségügyi probléma miatt — kiszolgáltatottabb helyzetben vannak az átlagosnál, pl. idős emberek, túlsúlyos személyek, betegek.
- ☉ A fogyasztók vállalkozások általi tájékoztatásának számos formája létezik. A tájékoztatás a megtételének helyétől, formájától függetlenül versenyjogi értékelés tárgya lehet. Ennek megfelelően a GVH nemcsak a reklámban tett közléseket vizsgálhatja, hanem azokat is, amelyeket az adott vállalkozás Internetes honlapján fogalmaz meg a fogyasztók számára, s amelyek a versenyjogilag releváns fogyasztói döntés meghozatala előtt válnak ismertté a fogyasztók előtt, s elemeit képezik annak a tájékoztatásnak, amelyet a vállalkozás nyújt a (potenciális) fogyasztók számára.
- ☉ A szakmai felhasználóknak szóló tájékoztatások versenyjogi megítélése elkülönül a speciális szakismerettel nem rendelkező fogyasztókétól. Az orvosok, és gyógyszerészek számára készült tájékoztatások esetén a megtéveszthetőség mércéjét a GVH a laikus fogyasztókéhoz képest magasabbra helyezi, figyelembe véve a szakmai fogyasztói kör speciális szaktudását.

AMIT A FOGYASZTÓNAK FELTÉTLENÜL TUDNIA KELL

Általánosságban elmondható, hogy bármilyen egészségre ható készítményt kíván megvásárolni a fogyasztó, a termékkel kapcsolatban közzé tett reklámokon túl ajánlatos a szakemberrel történő konzultáció, amelyeknek segítségével jól megalapozottan tudja meghozni fogyasztói döntését.

A fogyasztóknak — amennyiben lehetőségük van rá — célszerű folyamatosan nyomon követniük a GVH sajtóközleményeit és egy adott termék megvásárlása előtt a www.gvh.hu honlapon tájékozódniuk afelől, hogy az adott készítményre vonatkozóan folytatott-e a GVH versenyfelügyeleti eljárást és annak során mit állapított meg.

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

Ki fordulhat a GVH-hoz?

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

Milyen formában fordulhat a GVH-hoz?

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

A beadványok főbb jellemzői az alábbiak:

1./ Bejelentés

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

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

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

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

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

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

2./ Panasz

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

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

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

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

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

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

A bejelentéses, illetve a panaszos eljárás célja egyaránt annak eldöntése és megalapozása, hogy a GVH indítson-e versenyfelügyeleti eljárást a kifogásolt magatartás vizsgálatára.

Milyen esetekben jár el a GVH?

A GVH akkor indít versenyfelügyeleti eljárást, ha a kifogásolt magatartás, tevékenység vagy állapot a versenytörvény rendelkezéseit sértheti, feltéve, hogy az eljárás a GVH hatáskörébe tartozik és az eljárás lefolytatását a közérdek védelme szükségessé teszi. Mivel minden eset más és más, esetenként kell értékelni, hogy a GVH eljárását a közérdek védelme indokolja-e. Ennek során a GVH általában olyan tényezőket vesz figyelembe, mint például, hogy a szóban forgó magatartás

- ☉ az adott piac fogyasztóinak megtévesztésére alkalmas-e;
- ☉ a magatartás sérülékeny fogyasztói csoportok (idősek, gyermekek, betegek) fogyasztóinak tömegét érinti-e;
- ☉ a megtévesztés egy kiterjedt, nagy költségű reklámkampány része-e;
- ☉ piaci mértékkel mérve súlyos hátrányt okozhat-e a megtévesztett fogyasztóknak.

A GVH versenyfelügyeleti eljárásai hivatalból indulnak, függetlenül attól, hogy a GVH maga észlelte-e — piacfigyelő munkája során — a szóban forgó, jogsértőnek vélt magatartást vagy arra panaszt, illetve bejelentés hívta fel a hivatal figyelmét. A panaszok és a bejelentések ily módon a hivatal munkáját segítő fontos piaci jelzések lehetnek.

A versenyfelügyeleti eljárás lefolyása

A vizsgálat megindításakor a GVH-nak 90 nap áll rendelkezésére annak megítéléséhez, hogy a sérelmezett magatartás sérti-e a versenyszabályokat. A 90 napos határidő indokolt esetben 60 nappal meghosszabbítható.

A versenyfelügyeleti eljárások során a GVH a tájékozódás érdekében számos vizsgálati jogosítvánnyal élhet:

- ☉ adatkérés,
- ☉ tanúmeghallgatás,
- ☉ szakértő igénybevétele,
- ☉ iratokba való betekintés.

Az eljárás lezárásaként hozott határozatában a GVH Versenytanácsa

- ☉ megállapíthatja a jogsértés megtörténtét,
- ☉ elrendelheti a törvénybe ütköző állapot megszüntetését, illetve
- ☉ megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,
- ☉ előírhatja kötelezettség teljesítését a jogsértő vállalkozás számára, továbbá
- ☉ rendelkezhet a jogsértő cég éves bevételének 10%-ig terjedő bírság kiszabásáról is,
- ☉ ha pedig azt állapítja meg, hogy a magatartás nem ütközik törvénybe, az eljárást megszünteti.

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

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

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

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

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

Olvasóink figyelmébe!

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

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

Jogsabályi háttér:

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

További információk olvashatók a következő dokumentumokban:

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



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

www.versenykultura.hu

*Felelős kiadó: dr. Belényi Andrea / Készítették: a GVH munkatársai
Kiadványterv: Team Work Bt. / Nyomda: BUDAI HI.TOP Nyomdaipari Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.*

Budapest, 2007