



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

A GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL SAJTÓKÖZLEMÉNYE

VÁLLALTA A JOGSÉRTŐ ÁLLAPOT MEGSZÜNTETÉSÉT A HEWLETT-PACKARD

A GVH a Hewlett-Packard Magyarország Kft.-vel szemben folytatott eljárása során kifogásolta, hogy a HP, az általa gyártott nyomtatókhoz mellékelt garancia jegyek egy részén rendeltetésellenesnek minősítette a nem HP-gyártású kellékanyagok használatát, amely – más, jogszerű tájékoztatást nyújtó útmutatók mellett is – alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére. A HP kötelezettségét vállalt a kifogásolt minősítések törlésére, illetve ezzel kapcsolatos nyilatkozatának közzétételére, amelyre tekintettel a Versenytanács az eljárás szünetelését rendelte el.

A Gazdasági Versenyhivatal azért indított versenyfelügyeleti eljárást a Hewlett-Packard Magyarország Kft. ellen, mert vélelmezhető volt, hogy az általa forgalmazott nyomtatók vevőinek kiadott jótállási jegyen szereplő, a jótállási igény elvesztését leíró feltételek között szerepelt az a kitétel, mely szerint a vásárló elveszíti jótállását, ha nyomtatóját nem a HP által gyártott ("idegen") festékpatronnal vagy kazettával üzemelteti.

E magatartás vizsgálatára a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés és fogyasztó megtévesztés körében került sor. Az eljárás során megállapítást nyert, hogy a kifogásolt magatartást megvalósító jótállási jegyek, bár félreérthetően és nem egyértelmű megfogalmazásban, nem az "idegen" (utángyártott/utántöltött) kellékanyagok használatát jelölték meg a garancia elvesztésének feltételeként, hanem csak az idegen kellékanyagok használatára visszavezethető meghibásodást. Ez a magatartás nem minősülhet visszaélésszerűnek, hiszen a nyomtató gyártója nem tehető felelőssé egy más gyártó termékének használatára visszavezethető hibáért. Ezért a Versenytanács a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés miatt nem állapíthatott meg jogsértést.

A garancia jegyek félreérthető, illetve nem egyértelmű megfogalmazása azonban a fogyasztó megtévesztésére alkalmas lehet, amelyet a versenytörvény tilalmaz. A HP termékekhez mellékelt egyes garanciajegyeken, használati utasításokon, illetve referencia útmutatásokon szerepel még ma is az alábbi (vagy ehhez lényegileg hasonló) kitétel, miszerint "*rendeltetésellenes használatnak minősül ... a nem a HP által szolgáltatott vagy jóváhagyott szoftver, adathordozó, alkatrész, tartozék vagy kellék használata*". Ez a megfogalmazás – a Versenytanács álláspontja szerint – abban az esetben is indítható a jótállási igény elvesztésétől tartó, HP nyomtatót használó fogyasztókat a HP által gyártott kellékanyagok előnyben részesítésére, ha erre a célra egyébként más, helyettesítő termékek is alkalmasak lettek volna.

A jogsértő magatartás megszüntetése érdekében a HP Magyarország Kft. vállalta, hogy egy hónapon belül intézkedik arról, hogy az eladott nyomtatóihoz mellékelt jótállási jegyeiből, illetve a jótállási igények érvényesítését tartalmazó bármely más útmutatóból vagy egyéb dokumentumból törli valamennyi olyan utalást, amely a felújított, utángyártott és/vagy utántöltött nem HP gyártású festékpatronok és kazetták használatát rendeltetésellenesnek minősíti. A jogsértésnek a korábban értékesített nyomtatók fogyasztóira vonatkozó következményeinek enyhítése érdekében a HP Magyarország Kft. vállalta továbbá azt, hogy a garanciális jogokkal kapcsolatos magatartásának

változására vonatkozó nyilatkozatát legalább két országos napilapban, megfelelő formában, illetve a vállalkozás weboldalán közzé teszi.

A versenyfelügyeleti eljárás szünetelésének elrendelésére akkor van mód, ha – jogsértő állapot megszüntetésére irányuló kötelezettségvállalások mellett – megállapítható, hogy a jogsértés csekély jelentőségű. Jelen esetben a jogsértés jelentőségét csökkentette az a körülmény, hogy a HP-nyomtatók értékesítése során, a garancia jegyek mellé olyan használati (kezelési) útmutatókat is mellékeltek, amelyek az "idegen" kellékanyagok használatából eredő valós kockázatokra vonatkozóan világosan, egyszerűen és – ami jelen esetben még fontosabb – jogszerű formában (azaz nem rendeltetésellenes használatnak minősítve azt) hívja fel a fogyasztó figyelmét. Ennek alapján feltehetően a fogyasztók jelentős része a kellékanyagok pótlására vonatkozó döntését a készülék meghibásodásától függetlenül (azt megelőzően) hozta meg. A fogyasztó a garancia jegyben foglaltakat rendszerint csak a készülék meghibásodása után olvassa el, amely esetben viszont az idegen kellékanyag használatából eredő hibák garanciális javítását a HP jogszerűen utasítaná el. (Ilyen elutasításra egyébként ténylegesen nem került sor.) A fogyasztóknak csak egy viszonylag csekély köre olvassa el a garancia jegynek a rendeltetésellenes használatra vonatkozó kikötését a meghibásodás előtt, a nagy többség magatartását a kezelési (használati) útmutató – jogszerű – irányadásához igazította. Következésképpen, a garancia jegyek kifogásolt megfogalmazása a fogyasztókat csak csekély mértékben téveszthette meg. Mindezen körülményre tekintettel a Versenytanács – elfogadva a HP Magyarország Kft. által, a jogsértő állapot megszüntetése érdekében tett vállalásait – az eljárás szünetelését rendelte el.

A GVH által lefolytatott versenyfelügyeleti eljárás feltárta, hogy a nyomtatókhoz használatos kellékanyagok másodlagos piacát a nyomtatók gyártói többféle módon befolyásolhatják. Az egyik lehetőség az, ha a garanciális jogok elvesztését – a nyomtató meghibásodását kiváltó tényleges okoktól függetlenül – közvetlenül az "idegen" kellékanyagok használatához köti a nyomtató gyártója, amely magatartás a kellékanyagok másodlagos piacán meglévő *gazdasági erőfölénnyel való visszaélés* alá vonható. Egy másik módszer (amelyet a HP is alkalmazott) szerint az "idegen" kellékanyagok használata közvetlenül nem, csak a meghibásodást kiváltó okként eredményezi a garanciális jog elvesztését, de a nyomtató gyártója a *fogyasztók megtévesztésére alkalmas módon* tájékoztatja a fogyasztókat az "idegen" kellékanyagok használatának következményeiről. Végül meg kell említeni harmadikként azt a (ugyancsak a HP által is) követett gyakorlatot, amelyben a gyártó a vásárlóit tényszerűen, az "idegen" kellékanyagok vásárlásával együtt járó kockázatokról *jogszerű tájékoztatás* formájában, amely a fogyasztóra bízta a kockázatok mérlegelését. A GVH a jövőben e tapasztalatokat is figyelembe véve fogja vizsgálni a nyomtatók gyártóinak a kellékanyagok piacának befolyásolására irányuló piaci magatartását.

Budapest, 2005. szeptember 22.

dr. Horváth Anita
Sajtófőnök

További információ:

Dr. Horváth Anita
Gazdasági Versenyhivatal
Sajtófőnök
cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.
levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036
tel: (+36-1) 472-8966
mobil: 30-970-8191
email: HORVATH.Anita@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>