



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

---

## VERSENYTANÁCS

---

**Vj/101-137/2011.**

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. T. J. és dr. V. L. ügyvédek (Faludi Wolf Theiss Ügyvédi Iroda) által képviselt **ACN Communications Hungary Kft.** (Budapest) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult eljárásban megtartott nyilvános tárgyalást követően meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t .**

Az eljáró versenytanács (a továbbiakban: Versenytanács) megállapítja, hogy az ACN Communications Hungary Kft. fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor

- 2011 nyarán az ACN Communications Hungary Kft. nevében és érdekében eljáró egyes képviselők az ACN Communications Hungary Kft. szolgáltatását azt állítva, illetőleg azt a látszatot keltve ajánlották, hogy a szolgáltatást az a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltató nyújtja, akivel a fogyasztó előfizetői jogviszonyban áll,
- a szolgáltatásait értékesítő rendszert nem mindenben a szakmai gondosság követelményének eleget téve alakította ki 2011 májusában, és nem így működtette 2011 augusztus végéig.

A jogsértés megállapítása mellett a Versenytanács 5.500.000 Ft (Ötmillió-ötszáz ezer forint) bírság megfizetésére kötelezi az ACN Communications Hungary Kft.-t, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára köteles megfizetni, a közlemény rovatban feltüntetve az eljárás alá vont nevét, a versenyfelügyeleti eljárás számát és a befizetés jogcímét (bírság).

Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótléket 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.

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

## **I n d o k o l á s**

### **I.**

#### **Az eljárás tárgya**

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2011. december 23.-án annak vizsgálatára indított eljárást az ACN Communications Hungary Kft. (a továbbiakban: eljárás alá vont, vagy ACN) ellen, hogy az eljárás alá vont a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) mellékletének 13. pontjában foglalt tényállás megvalósításával megsértette-e az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat, amikor képviselői eladásösztönző gyakorlatuk során 2011. május 9-étől kezdődően a fogyasztókat megtévesztő módon az INVITEL Távközlési Zrt. ügynökeinek adták ki magukat.
2. A vizsgáló Vj-101-127/2011. sz. végzésével az eljárás kiterjesztésre került
  - a) az ACN Communications Hungary Kft. eljárás alá vont vállalkozás független képviselőinek
    - az INVITEL-en kívüli másik szolgáltató nevében fellépő, illetve
    - az eredeti szolgáltatójának nevében eljáró látszatát keltő, továbbá
    - az ügyfél kérése nélkül dokumentumot kitöltő magatartására,
  - b) annak vizsgálatára is, hogy az ACN Communications Hungary Kft. eljárás alá vont vállalkozásnak a versenyfelügyeleti eljárást megindító végzésben megjelölt magatartása megfelelt-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 3. §-ának (2) bekezdésében foglalt szakmai gondosság követelményének, vagy megsértette a törvény 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat,
  - c) a vizsgálat kiterjesztésre került végül az ACN Communications Hungary Kft. nevében és javára eljáró független képviselők által 2011 márciusának kezdetétől tanúsított tevékenységére.

### **II.**

#### **Az eljárás alá vont**

3. A vezetékes telefonhálózatot működtetők kötelesek a szükséges hozzáférés nyújtására a szolgáltatóválasztás vonatkozásában. A közvetítőválasztáshoz szükséges, hogy a fogyasztó a közvetítő szolgáltató mellett fenntartsa előfizetői jogviszonyát a hálózatot üzemeltető vállalkozással is. A közvetítőválasztás lehetősége azt jelenti, hogy a fogyasztó egy adott szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban áll, ezért ennek a szolgáltatónak havi előfizetési díjat fizet (a vonalhoz való hozzáférést), azonban hívásait vagy egyes hívástípusait (helyi, belföldi, nemzetközi stb.), bonyolíthatja egy (vagy több) alternatív szolgáltatón keresztül is. Ekkor a vonatkozó forgalmi díjat ez utóbbi szolgáltatónak (vagy szolgáltatóknak) fizeti. A közvetítőválasztás egyik formája a közvetítő előválasztás, a másik a hívásonkénti közvetítőválasztás. A fogyasztónak mindkettő igénybevételéhez vezetékes előfizetéssel kell rendelkeznie. A közvetítő-előválasztás (és a hívásonkénti közvetítőválasztás) szolgáltatások alapvető tulajdonsága tehát, hogy azt nem az előfizető meglévő telekommunikációs szolgáltatója, hanem egy másik, alternatív szolgáltató nyújtja.

4. Az eljárás alá vont a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által történt nyilvántartásba vételnek megfelelően 2011. május 9-től közvetítő-előválasztás (CPS) szolgáltatást, továbbá internet - alapú telefonos szolgáltatást, ún. digitális telefon szolgáltatást (DSP) nyújt ügyfeleinek, illetve az ACN Mobile World elnevezésű mobil VoIP alkalmazást kínálja.
5. Az eljárás alá vont a közvetítő-előválasztás körében többféle szolgáltatást kínált a fogyasztóknak, így
  - az ACN Always szolgáltatás esetén 3.000 percet biztosított bármely vezetékes irányba, egy meghatározott mértékű havidíj ellenében (amely mellett a fogyasztónak az eredeti szolgáltató felé továbbra is fizetnie kellett az előfizetési díjat),
  - az ACN 2 ACN szolgáltatás esetén havidíj nélkül 3.000 percet biztosított olyan más fogyasztók irányába, akik szintén rendelkeztek az eljárás alá vont előfizetésével.
6. Az eljárás alá vont az ACN csoport tagja, amely a telekommunikációs és egyéb otthoni szolgáltatások jelentős direkt marketing értékesítője a világon. Az ACN legfelsőbb szintű anyavállalata az LKN Communications Inc., amelynek székhelye az Amerika Egyesült Államokban található.
7. Az eljárás alá vont 2011. évi nettó árbevételére vonatkozó adatokat a Vj/101-004/2011. számú irat 8. számú melléklete tartalmazza.

### **III.**

#### **Az eljárás alá vont szolgáltatásai értékesítésének rendszere**

8. Az eljárás alá vont szolgáltatásait direkt eladási technikával, vele munkaviszonyban nem álló személyek (a továbbiakban: független képviselők) hálózatának segítségével értékesíti.

#### *III.1. A független képviselővel való szerződéskötés és annak gazdasági háttere*

9. A független képviselő az a magánszemély vagy vállalkozás, aki az eljárás alá vonttal megállapodást kötött arra, hogy az eljárás alá vont szolgáltatásait népszerűsítse. Az ügyfelek nem a független képviselővel, hanem az eljárás alá vonttal kerülnek szerződéses viszonyba.
10. A 12 hónapos időszakra vonatkozó független képviselői megállapodás megkötésére egy meghatározott összegnek (a több tízezer forintot kitevő egyszeri regisztrációs díjnak) a független képviselő általi megfizetésével nyílik lehetőség. Külön díj megfizetésével a 12 hónapos időtartam meghosszabbítható volt.
11. Az eljárás alá vont a független képviselők többszintű hálózatát - multi level marketing (a továbbiakban: MLM) – módszerrel építette ki, az érdekeltségi viszonyok sajátos kialakításával.
12. A független képviselők a független képviselői megállapodás aláírása és az egyszeri regisztrációs díj megfizetése után kaptak egy csomagot, amely tartalmazta
  - a Sikerprogram című brossurát,
  - blanketta szerződéseket,
  - az üzletkötésről szóló belső szabályzatot, valamint
  - az eljárás alá vont működéséről szóló füzetet.

13. Az eljárás alá vont meghatározta, hogy a független képviselők milyen dokumentumokat alkalmazhattak a személyes eladás során (az ACN Általános Szerződési Feltételei VoIP alapú helyhez kötött telefonszolgáltatásra és közvetítő-előválasztással történő helyhez kötött telefonszolgáltatásra, termékekhez kötött árlisták, népszerűsítő szórólapok). A független képviselők számára más dokumentumok alkalmazását az eljárás alá vont nem engedélyezte.
14. Az eljárás alá vont független képviselőinek számára és az ügyfélszerződésekre vonatkozó adatokat a Vj/101-119/2011. számú irat 4. számú melléklete tartalmazza.

### *III.2. A független képviselők oktatása*

15. Az eljárás alá vont rendszeresen tartott Budapesten és vidéki nagyvárosokban a független képviselők (adott esetben több száz vagy több ezer személy) részére prezentációkat, előadásokat.
16. A vizsgálattal érintett időszakban független képviselőként tevékenykedő tanúk
- egy része azt támasztotta alá, hogy a független képviselők részesültek valamiféle, az eljárás alá vont által kínált szolgáltatásokkal kapcsolatos szakmai oktatásban, amely adott esetben kiterjedhetett üzletszerzési ismeretek átadására is (Vj-101-081/2011., Vj/101-089/2011., Vj/100-096/2011.),
  - más tanúk ugyanakkor azt adták elő, hogy a független képviselők részére rendszerszerűen nem volt megfelelő, minden szakmai kérdésre a szükséges mértékig kiterjedő oktatás (Vj/101-056/2011., Vj/101-063/2011., Vj/101-082/2011., Vj/101-090/2011., Vj/101-100/2011., Vj/101-109/2011., Vj/101-112/2011.), azzal, hogy
  - az ismeretek átadásában fontos szerephez jutottak a szponzorok (Vj/101-064/2011., Vj/101-081/2011., Vj/101-090/2011., Vj/101-102/2011.).

## **IV.**

### **A vizsgált kereskedelmi gyakorlat**

#### *IV. 1. A független képviselők eljárása*

17. Az eljárás alá vont független képviselői által megkeresett, tanúként meghallgatott fogyasztók előadásából megállapíthatóan nem egyedi jelleggel, több fogyasztót érintően
- a képviselő kifejezetten azt állította, hogy az adott időszakban meglévő telefonszolgáltatója képviseletében jár el (Vj/101-086/2011., Vj/101-097/2011.),
  - a független képviselő nem tette egyértelművé, hogy az eljárás alá vont megbízásából jár el, s a fogyasztók abban a hiszemben voltak, hogy a képviselő a fogyasztók adott időszakban meglévő, korábbi telefonszolgáltatója képviseletében járt el (Vj/101-077/2011., Vj/101-078/2011., Vj/101-094/2011., Vj/101-095/2011., Vj/101-098/2011., Vj/101-099/2011.),
  - a fogyasztók egy része csak később észlelte, hogy nem a számára korábban telefonszolgáltatást nyújtó vállalkozással, hanem az eljárás alá vonttal szerződött (Vj/101-057/2011., Vj/101-067/2011., Vj/101-077/2011., Vj/101-086/2011., Vj/101-094/2011., Vj/101-095/2011., Vj/101-097/2011., Vj/101-098/2011.).
18. A fogyasztók egy része előtt az sem volt ismert, hogy szerződéses nyilatkozatot írt alá, s nem egy - a szerződéskötési folyamatától teljesen független, az ő felkeresését igazoló -

„jelenléti ívet” (lásd 20. pont), vagy egy elkötelezettséget nem jelentő iratot, pl. valamiféle szándéknylatkozatot (Vj/101-054/2011., Vj/101-057/2011., Vj/101-084/2011., Vj/101-097/2011., Vj/101-098/2011., Vj/101-099/2011.).

19. Arra is volt példa, hogy a fogyasztó nem is találkozott az adott képviselővel, nem írt alá semmilyen dokumentumot, a szerződést nem ő látta el kézjeggyével (Vj/101-069/2011., Vj/101-091/2011.).
20. A vizsgálattal érintett időszakban az eljárás alá vont független képviselőiként eljáró, tanúként meghallgatott személyek
- többnyire azt adták elő, hogy az általuk megkeresett személyeket tájékoztatták arról, hogy az eljárás alá vont megbízásából járnak el, és ismertették a kínált szolgáltatás legfontosabb ismérveit (Vj/101-056/2011., Vj/101-063/2011., Vj/101-064/2011., Vj/101-081/2011., Vj/101-089/2011., Vj/101-090/2011., Vj/101-096/2011., Vj/101-109/2011.),
  - ugyanakkor volt, aki előadta, „az ügyfelek nagy része nem tudta, hogy milyen dokumentumot ír alá. Volt olyan eset, amikor a független képviselő T-COM-osnak adta ki magát, aki azt a feladatot kapta, hogy végezzen elégedettségi felmérést és jelenléti ív aláírásával igazolja azt, hogy kinél járt. Adategyeztetés miatt elkérte az ügyfelek adatait, és ekkor szerződéses dokumentumot töltött ki. A tanú szerint legnagyobb probléma az ügyfelek nem megfelelő tájékoztatása volt, az ügyfelek általában nem is tudtak az ACN-ről semmit” (Vj/101-082/2011.).
21. Az eljárás alá vont képviselőinek tevékenységével kapcsolatos fogyasztói panaszok az ACN tudomására jutottak. Az első panaszokról való tudomásszerzés időpontja tekintetében mást mondott az eljárás alá vont jelen eljárás során, más nyilatkozatot tett a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH) részére és más időpontot támaszt alá két olyan dokumentum, amely a tanúvallomások kapcsán került a GVH birtokába.

Eljárás alá vont jelen eljárás során úgy nyilatkozott, hogy jelen eljárás tárgyát képező magatartások miatti első fogyasztói kifogások 2011. július végén váltak ismertté az eljárás alá vont előtt.

Az ACN-nek az NMHH részére tett 2011. 08. 29.-i nyilatkozata szerint a BH/24475-2/2011 sz. ügyben „az ACN Hungary ügyfélszolgálat a július 4-én panaszt kapott és vizsgálatot kezdeményezett. Ezzel egyidőben számos egyéb panasz érkezett ugyanazon független képviselőre. Ez a helyzet – valamint állományunk korlátozott száma és a szabadságolások – lelassították ... asszony ügyének a vizsgálatát. A vizsgálatot augusztus 23-án fejeztük be.”<sup>1</sup>

A vizsgálat két 2011. június végi fogyasztói panaszt tárt fel, amely jelezte, hogy a független képviselők magatartásával nincs minden rendben.

Egy fogyasztó 2011. június 24-i felmondási nyilatkozatában jelezte, hogy a 2011. június 15-i szerződését félretájékoztatás következtében írta alá.<sup>2</sup>

Egy másik panasz 2011. június 27-én kelt.<sup>3</sup> Ezzel kapcsolatban az eljárás alá vont felhívta a figyelmet arra, hogy a 2011. június 27-i fogyasztói panaszról a szövege alapján nem

<sup>1</sup> B/1292-009/2011. sz. irat 5. sz. melléklete, átemelve: Vj-101-119/2011. sz. iratba.

<sup>2</sup> Vj-101-97/2011. 5. sz. melléklet

<sup>3</sup> 2011. szeptember 16-án kelt beadványának 5. sz. melléklet

lehetett azt feltételezni, hogy a panaszost felkereső független képviselő más szolgáltató képviselőjének adta ki magát. A panaszosnak az NFHH részére küldött terjedelmesebb írásából megállapítható, hogy – többek között – ez a körülmény is a panasz alapjául szolgált.

22. Az ACN Területi Támogatási Szolgáltatások / Ellenőrzési Osztálya által az egyik független képviselőnek 2011. július 22-én írott e-mail szerint „felhívták a figyelmünket arra, hogy az alábbi ügyfél (ügyfelek) tudtuk és beleegyezésük nélkül fizethettek az ACN szolgáltatásaira. Ez azt jelenti, hogy az alábbi ügyfél nem írt alá szolgáltatási szerződést vagy nem ő az adott előfizetéshez tartozó vonal tulajdonosa. Az ügyfél felhatalmazás nélküli áthelyezése „becsapásnak” minősül. Az ilyen tevékenység az ACN a Képviselő és/vagy szervezete védelmét szolgáló irányelveinek és előírásainak közvetlen megsértése, és hatással lehet a többi képviselőnek kínált ACN lehetőségre is, ezért az ACN zéró toleranciát alkalmaz becsapás esetén.” Kiemelendő, hogy az adott volt független képviselő - előadása szerint - csak egy szerződést kötött, s nincs arról tudomása, hogy kb. 15 szerződés van a nevében (Vj/101-100/2011.).

#### *IV. 2. Az ACN eljárása*

##### *IV. 2.1. A fogyasztóval való kapcsolatfelvétel követelményeinek meghatározása*

23. Az ACN által a szerződéskötéshez kapcsolódóan a független képviselőknek átadott dokumentumok
- nem tartalmazzák azt a követelményt, hogy a független képviselőnek nyilvánvalóvá kell tenni azt, hogy az ACN képviseletében telefonál, illetve az ACN nevében eljárva keresi fel a fogyasztót, és ennek során ACN kitűzöt kell viselnie,
  - tartalmazzák azt a követelményt, hogy a független képviselőnek az ún. forró megkeresés módszerével lehet csak felvenni a kapcsolatot a fogyasztóval, azaz csak rokont, barátot, ismerőst szabad megkeresni, először telefonálni kell, és csak ezt követően keresheti fel a fogyasztót a független képviselő,
  - tartalmazzák azt a követelményt, hogy a független képviselőnek személyesen kell felkeresni a fogyasztót, nem szabad más független képviselőre átruházni a fogyasztóval kötött szerződést (stacking: ügyfelek beléptetése egy másik képviselő csoportazonosítójának felhasználásával),
  - tartalmazzák azt a tilalmat, hogy a független képviselő az ügyfél jóváhagyása nélkül nem módosítja az ügyfél telekommunikációs szolgáltatóját (ügyfélbeléptetéskor a képviselők segíthetik az ügyfelet a rendelési folyamat során, de nem adhatnak ügyfél- vagy rendelési információkat vagy aláírást az ügyfél helyett).

##### *IV. 2.2. Az MLM rendszer felépítése, érdekeltségi viszonyok kialakítása*

24. A független képviselők az ügyfelek részére történő sikeres szerződésközvetítés (a továbbiakban: értékesítés), valamint az értékesített szolgáltatások ügyfelek általi használata után díjazást kapnak, amely jutalékból és bónuszból tevődik össze. A jutalék mértéke a független képviselők javára jóváírt szerződéses ügyfelek havi forgalmán, a szolgáltatások ügyfelek általi használatán alapul, illetve az ügyfél által igénybe vett szolgáltatástól függően változik. Az eljárás alá vont többféle bónuszt alkalmaz. Egyes bónuszok egy adott termék értékesítéséhez kapcsolódnak (pl. meghatározott díjcsomagok értékesítése vagy adott hónapban meghatározott számú új ügyfél szerzése bónuszt jelenthet). Összességében a független képviselők díjazása a sikeres ügyfélszerzés és az

eljárás alá vont értékesített szolgáltatásainak ügyfelek általi használata által meghatározott.

25. A független képviselők új képviselők szponzorálásával csoportot/csoportokat hozhatnak létre. Ha egy független képviselő egy új, tőle jogilag független képviselőt szponzorál, akkor felelős lesz az új független képviselő megfelelő betanításáért és támogatásáért, amely magában foglalja az eljárás alá vont belső szabályzatában foglaltaknak megfelelő eljárásról történő tájékoztatást is. A szponzoráló független képviselő által nyújtott támogatás ellentételezéseként – a saját maga által sikeresen megszerzett ügyfelek után járó jutalékokon és bónuszokon felül – a szponzor jutaléka és bónuszra jogosult az új független képviselő által szerzett ügyfelek után is. Emellett az eljárás alá vont minden hónapban promóciós bónuszt biztosít független képviselőinek, mely extra bónuszra akkor tehet szert a független képviselő, ha tevékenységének első 30 napjában ügyfeleket szerez és a csoportja többi tagját is arra ösztönzi, hogy teljesítsék az ügyfélszerzésre vonatkozó minimális követelményeket.
26. A független képviselőket illetően kiemelendő továbbá, hogy az eljárás alá vont által működtetett rendszerben minden új független képviselő ún. Team Trainer-ként kezdte tevékenységét, majd ügyfelek (ügyfélpontok) szerzésével ún. Qualified Team Trainer fokozatot szerezhettek. Egy független képviselő úgy növelhette pozícióját, jutalékát és rendszeres jövedelmét, ha minél több ügyfelet szerzett, s minél több embert vont be a tevékenységbe. A tevékenység bővítésének eredményeképpen további hat szint volt elérhető, amelynek teljesítéséhez a független képviselőnek és csoportjának meghatározott pontszámot (ügyfélpontot) kellett teljesítenie.
27. Az eljárás alá vont által kialakított és működtetett értékesítési rendszer olyan érdekeltségi viszonyokat teremtett, amelynek eredményeként – a rendszerben való előrelépés, a „bónuszpontok” megszerzése érdekében – előfordult, hogy egyes képviselők a közreműködésükkel kitöltött szerződéses formanyomtatványokat meghatározott összegért „eladták”, illetve ilyen formanyomtatványokat „vásároltak”, noha ezt az üzletkötésről szóló szabályzat nem engedte meg. Ezekben az esetekben a fogyasztó által aláírt formanyomtatványon kitöltetlen maradtak a ténylegesen eljárás alá vont képviselő adatait tartalmazó részek, s végül más (a fogyasztóval ténylegesen kapcsolatba nem is került) képviselő adatai lettek feltüntetve (Vj/101-056/2011., Vj/101-063/2011., Vj/101-064/2011., Vj/101-081/2011., Vj/101-082/2011., Vj/101-089/2011., Vj/101-090/2011., Vj/101-109/2011., Vj/101-112/2011.)

#### IV.2.3. Panaszkezelés

28. A képviselők magatartásával összefüggésben jelentkező panaszok megjelenését követően lefolytatott vizsgálat eredményeként az eljárás alá vont megállapította, hogy az ügyfelek állításai valósak voltak, a független képviselők egy része azt mondta az általa felkeresett fogyasztóknak, hogy a korábbi telekommunikációs szolgáltató nevében jár el, s új szerződés aláírására hívta fel a fogyasztókat, akik a szerződéseket, mint a korábbi telekommunikációs szolgáltatók szerződéseit írták alá, miközben ténylegesen az eljárás alá vonttal kötöttek szerződést. Az eljárás alá vont valamennyi olyan képviselővel szemben megszüntette megállapodását, akiről kiderült, hogy félrevezető módon azonosították magukat az ügyfelek előtt vagy bármilyen más módon félrevezették őket. Eljárás alá vont rövid időn belül megszüntette a jogviszonyt, ha a független képviselő nem tett érdemi nyilatkozatot a fogyasztói panaszra, egyébként a megszüntetés elhúzódott. Emellett az eljárás alá vont valamennyi képviselőjét tájékoztatta a jelen határozat 19. pontjában írt magatartások tilalmáról, valamint írásbeli emlékeztetőt küldött szét az

ügyfészerezés megfelelı módjáról annak érdekében, hogy az új képviselők megfelelı oktatásban részesüljenek. Sem az e-mail, sem az emlékeztető nem tért ki a jelen határozat 17. és 18. pontjaiban írt magatartások tilalmára.

29. Az elızı pontban említett panaszok több száz fogyasztót érintettek. Az eljárás alá vont elıadása szerint megkereste valamennyi olyan ügyfelét, akikkel a képviselők említett csoportjának eljárása útján került kapcsolatba, függetlenül attól, hogy tettek-e panaszt. Az ügyfelek tájékoztatást kaptak arról, hogy visszatérhetnek korábbi szolgáltatójukhoz vagy maradhatnak az eljárás alá vont ügyfelei. Ha az ügyfél úgy döntött, hogy visszatér korábbi szolgáltatójához, az eljárás alá vont által kibocsátott valamennyi számla jóváírásra került, továbbá az eljárás alá vont megtérítette az ügyfél minden olyan költségét, amely a korábbi szolgáltatójához való visszatérése miatt keletkezett. Fogyasztói nyilatkozatok kapcsán ismert továbbá, hogy

- az eljárás alá vont 2011 szeptemberében írásban tájékoztatta a fogyasztót, „feltételezi, hogy néhány ügyfél szolgáltató-elıválasztása („CPS”) úgy lett átirányítva az ACN-hez, hogy az ügyfelek számára nem volt teljesen egyértelmű, hogy milyen szolgáltatást vásárolnak... Ha úgy véli, hogy az Ön jóváhagyása nélkül került sor a szolgáltatóváltásra, és Ön szeretne visszatérni korábbi szolgáltatójához, két dolgot kell tennie a jelen levél kézhezvételétıl számított 20 napon belül: 1. Lépjen kapcsolatba a korábbi szolgáltatójával és kérje a CPS szolgáltatás visszaállítását. Az ACN nem kezdeményezheti a visszaállítást; ezt Önnek és korábbi szolgáltatójának kell megtenni. 2. Hívja az ACN ügyfélszolgálatát... Ha felhívja az ACN-t, válaszolunk kérdéseire és törölünk minden korábban kiadott számlát. Ha a szolgáltatója díjat számol fel Önnek a CPS szolgáltatás visszaállításáért, az ACN ezt a díjat visszatéríti Önnek a szolgáltató számlájának benyújtása ellenében...” Ezt követően a fogyasztó kapott még egy levelet, amelyben közli az eljárás alá vont, hogy a fogyasztó kérésének megfelelıen törölték a szerzıdést (Vj/101-068/2011.),
- egy másik fogyasztó számára az ugyanilyen tartalmú levél már korábban, 2011. augusztus 19-i dátummal került megküldésre (Vj/101-098/2011.),
- 2011. június 24-i panaszára az ügyfélszolgálat azt javasolta a fogyasztónak, hogy ne fizesse be a csekken szereplı összeget. A fizetés elmaradásának nem is lett következménye. A fogyasztó kapott egy 2011. szeptember 8-i dátumú levelet, amely szerint a szolgáltató elıválasztási (CPS) szerzıdés a fogyasztó jóváhagyása nélkül lett megküldve az eljárás alá vontnak, s a fogyasztó kérésére törölték a szerzıdést, a számla tárgytalan (Vj/101-097/2011.),
- ugyanilyen tartalmú levelet 2011. augusztus 29-i dátummal kapott egy másik fogyasztó (Vj/101-098/2011.),
- az eljárás alá vont ügyfélszolgálat 2011 szeptemberében telefonon tájékoztatta a fogyasztót, tudomásuk van arról, hogy néhány képviselı nem megfelelı ügyfészerezési módot alkalmaz, ne fizesse be a számlát, úgy tekintik, hogy nem jött létre a szerzıdés, amelyet 2011 szeptemberében írásban is megerısített az eljárás alá vont (Vj/101-057/2011.),
- az eljárás alá vont ügyfélszolgálat arról tájékoztatta a fogyasztót, volt valami probléma az üzletkötőkkel, s erre tekintettel ne fizesse be a csekket és a következıkben érkező csekkeket se fizesse be. Ezután a fogyasztó kapott még egy levelet, amelyben elnézést kértek tıle (Vj/101-94/2011.),
- az eljárás alá vont ügyfélszolgálat arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy az eljárás alá vont nevében csaló kereshette fel a fogyasztót és a férjét, s ha lemondják a szerzıdést, akkor annak nem lesz semmilyen anyagi következménye. Az eljárás alá vont 2011. szeptember 13-i keltezésű levelében elnézését kért, s közölte, hogy az érkező számlát ne fizessék be (Vj/101-095/2011.),



- a tanúként meghallgatott fogyasztó lánya 2011 augusztusában hívta az ügyfélszolgálatot, ahol jelezték, törlik a rendszerből a tanút. 2011. szeptember 7-i dátummal kapott is egy levelet, amely szerint a fogyasztó jelezte, hogy jóváhagyása nélkül lett elküldve az eljárás alá vonthoz a szolgáltató előválasztási szerződés, s az eljárás alá vont törölte a szerződést (Vj/101-086/2011.).

## V.

### Az eljárás alá vont előadása

30. Az eljárás alá vont szerint az Fttv. rendelkezései alapján nem állapítható meg felelősége a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósításáért.

#### *V.1. A független képviselők magatartása és az azért való felelősség*

31. Az eljárás alá vont állította, hogy az Fttv. mellékletének 13. pontja szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tényállási elemei közül az ACN egyet sem valósított meg. A tényállási elemeket kizárólag a vele szerződéses jogviszonyban állt független képviselők egy kisebb csoportja valósította meg, az eljárás alá vont elvárásaival ellentétes és a független képviselőkkel kötött szerződés rendelkezéseit súlyosan sértő módon. A tényállási elemek hiányában nem állapítható meg, hogy az ACN tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg.

32. Kiemelte, az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése és mellékletének 13. pontja alapján tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot az a vállalkozás valósít meg, amely (i) valamely árut reklámoz, és (ii) azt szándékosan megtévesztő módon teszi. Mindezekkel ellentétben egyrészt az eljárás alá vont nem reklámozta szolgáltatásait ügyfelei számára, ezt a tevékenységet kizárólag független képviselői fejtették ki, másrészt ügyfeleivel szemben soha semmilyen szándékosan megtévesztő magatartást nem tanúsított, hanem ezzel épp ellenkezőleg, az általa használt és az ügyfelek számára elérhetővé tett marketing eszközök és dokumentumok transzparenssek és tartalmuk minden szempontból megfelel a valóságnak.

33. Hangsúlyozta, hogy az Fttv. 9. §-ának (3) bekezdése bizonyos feltételek fennállása esetén az Fttv. 9. §-ának (2) bekezdése szerinti szabályok alkalmazása helyett eltérő szabályokat állapít meg. A kereskedelmi kommunikáció Fttv. 2. §-ának e) pontja szerinti definíciójára tekintettel az eljárás alá vont jelezte, a vizsgálat tárgyát képező esetben kereskedelmi kommunikációnak minősül az, hogy a független képviselők felkeresték az ügyfeleket, annak szándékosan megtévesztő módja (ti. a független képviselő magatartása, amely arra enged következtetni, hogy egy másik vállalkozás munkatársa) pedig a kereskedelmi kommunikáció megjelenési formája volt. A független képviselők teljesen egyértelműen nem az eljárás alá vont kifejezett utasításának betűje és szelleme szerint cselekedtek. A független képviselőkkel megkötött szerződések kifejezett rendelkezéseit és az eljárás alá vont utasításait sértették meg), s ennek ellenkezőjét semmi sem bizonyítja. Következésképpen az Fttv. 9. §-ának (2) bekezdése szerinti felelősségi szabály az eljárás alá vont vonatkozásában nem alkalmazható.

34. Az eljárás során beszerzett tanúvallomások kapcsán előadta, számos tanú egybehangzó vallomása alapján kizárólag az feltételezhető, hogy a független képviselők egy kisebb csoportjának a többi független képviselőt szándékosan megtévesztő, rosszhiszemű magatartásával összefüggésében valósulhatott meg jogsértés.

35. A független képviselők számára világos volt, hogy mind a fogyasztókat megtévesztő módon történő szerződéskötés, mind pedig a már aláírt szerződések továbbadása kifejezetten tilos magatartásnak minősül az eljárás alá vont belső szabályzata alapján. Megerősítette ezt a meghallgatott független képviselő tanúvallomása is aki kifejezetten állította, hogy „tilos volt így szerződést kötniük a független képviselőknek.”
36. Az eljárás alá vont mindvégig jóhiszemű és az adott helyzetben elvárható magatartás mércéjének megfelelő volt, mind a független képviselők felkészítése, oktatása, mind pedig a kialakult helyzet kezelése során. A meghallgatott független képviselők tanúvallomásai mindezt a legmesszebbmenőkig alátámasztják.
37. Az Fttv. 9. §-ának (2) bekezdése szerinti, felelősséget kiterjesztő szabály az eljárás alá vont vonatkozásában nem alkalmazható, tekintettel arra, hogy a független képviselők által elkövetett jogsértés a kereskedelmi kommunikációnak kizárólag a független képviselők által megvalósított megjelenítési módjával összefüggő okból eredeztethető, amely jogsértés semmilyen módon nem köthető az eljárás alá vont utasításához vagy felhatalmazásához. Az eljárás alá vontnak semmiféle tudomása nem volt a független képviselők kis csoportja által elkövetett megtévesztő és az eljárás alá vont belső szabályzatával össze nem egyeztethető magatartásokról. Az eljárás alá vont nem utasította, illetőleg nem hagyta jóvá független képviselői ilyen magatartását, ideértve egyrészt a megtévesztő ügyfélszerződés-kötéseket, illetőleg az ügyfelek által már aláírt szerződések átadását más független képviselők részére.
38. Az ACN ismeretei szerint nagyjából öt független képviselőhöz köthetőek a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartások, oly módon, hogy öt „felsőbb rangú” független képviselő és a hozzájuk köthető további, különböző szinteken lévő, tehát általuk szponzorált, illetve azok által megkeresett független képviselők tanúsították azokat a magatartásokat, amelyek miatt az ügyfélpanaszok érkeztek. Az öt „felsőbb rangú” személy közül egy korábban Inviteles képviselő volt, aki a birtokában lévő Inviteles adatbázist felhasználva adott be ügyfélszerződéseket az ACN-nek. Az elkövetett magatartások már a bűncselekmény kategória határát is súrolják, ezek teljes mértékben összeegyeztethetetlenek azokkal az etikai elvárásokkal és követelményekkel, amit az ügyfelekkel szemben az ACN támasztott. Egy ilyen szélsőségesen jogellenes eljárással szemben szinte nem is lehet védekezni, hiszen az ACN nem számíthat – többek között – arra, hogy noha előírás, hogy az ACN logót nagybetűvel tartalmazó és a telefonszolgáltatási szerződést szintén nagybetűvel a hivatalos nyomtatvány fejlécén tartalmazó formanyomtatványt olyan fogyasztó is alá fogja írni, akit megtévesztettek az eljáró személy vállalatához/vállalkozáshoz kötődését illetően. Kizárt kell, hogy legyen a jelen versenyfelügyeleti eljárásban elsőként említett magatartások tanúsítása, azáltal, hogy az ACN által kötelezően előírt formanyomtatványokat kell használni a független képviselőnek.
39. Eljárás alá vont – álláspontja szerint – az „érdek-elv” nem alkalmazható parttalanul. A független képviselők tevékenysége nem a szolgáltató által kialakított üzlethelyiségben folyik, arra az ACN-nek semmilyen rálátása nincs. A szolgáltató felelőssége – az eljárás alá vont álláspontja szerint – ilyen esetben arra szorul, hogy megfelelő információkat és feltételeket nyújtson a képviselőinek a tevékenységük végzésére. Az „érdek-elv” parttalan alkalmazása ellehetetlenítené a jogszabályok által megengedett üzletszerzés, mint kereskedelmi módszer alkalmazását.
40. Az ACN felhívta a figyelmet arra, hogy az Fttv. mellékletének 13. pontja olyan tényállást tartalmaz, amely szándékos elkövetési magatartást kíván meg, de az ACN vonatkozásában sem szándékoság, sem gondatlanság – álláspontja szerint – nem állapítható meg.

## *V. 2. A kiépített rendszer eljárás alá vont általi átfogó értékelése*

41. Egy értékesítési rendszer kialakítása és fenntartása az Fttv. alapján – az eljárás alá vont álláspontja szerint – nem minősül kereskedelmi gyakorlatnak, hiszen az nincs közvetlen kapcsolatban a szolgáltatás értékesítésével. Az ACN - megítélése szerint – értékesítési rendszerét a jogszabályoknak és a tisztességes eljárás követelményeinek megfelelően alakította ki. Több tízezer ügyfél mellett igen kicsiny számú fogyasztót néhány független képviselő szándékosan megtévesztett, de ez nem az ACN értékesítési rendszerének tudható be.
42. Ahhoz, hogy egy szerződés jöjjön létre egy ügyféllel, ahhoz az ACN formanyomtatvány kitöltésére és aláírására, és a központba eljuttatására van szükség. Tehát az első szűrést az jelenti, hogy csak ezeken a dokumentumokon az ott feltüntetett kérdésekre teljesített adatszolgáltatást követően jöhet létre a szerződés. A következő lépcső már a panasz eljárás, tehát, amikor az ügyfél jelzi, hogy valami nem úgy történt, ahogy kellett volna.
43. Erre egy hatékony és gyors panaszkezelési mechanizmust építettek fel, amely azt érte el, hogy a panasz benyújtásától kezdődően nem több mint egy hónap elegendő ahhoz, hogy az érdemi intézkedést megtegyék.<sup>4</sup>

## *V. 3. A független képviselők szerződéskötéshez kapcsolódó tájékoztatása*

44. Az ACN valamennyi független képviselővel azonos eljárási rend keretében kötött szerződést. Eljárás alá vont három elemét emelte ki ennek a tájékoztatási folyamatnak.
  - Az első elem az, hogy írásos magyar nyelven készült dokumentumok átadására került sor, így a mintaszerződést, tájékoztatót, általános szerződési feltételeket, a belső eljárási rendről szóló tájékoztatás keretében kifejezetten az etikai elvárásokra vonatkozó tájékoztatást kapnak a független képviselők és marketing anyagok is átadásra kerültek részükre. A független képviselők rendelkezésére bocsátott nyomtatott felvilágosító anyagok világosak és egyértelmű iránymutatást tartalmaztak az elvárt és követendő üzletszerzői magatartás vonatkozásában. A szerződéskötés során írásbeli aláírással igazolta a független képviselő azt, hogy ezeket a dokumentumokat átvette. A független képviselők belépésükkel egyidejűleg mindannyian megkapták az eljárás alá vont nyomtatott formátumú oktatási csomagját, amely megfelelő, kimerítő és pontos iránymutatást adott a független képviselőknek az üzletszerzés során követendő és az eljárás alá vont által elvárt magatartás vonatkozásában.
  - = Az oktatási csomagban a független képviselő egyéb oktatási anyagok mellett megtalálhatta az „Üzletépítés megfelelő módja” elnevezésű dokumentumot, amely egyebek között rögzítette, hogy az eljárás alá vont zéró toleranciát érvényesít „stacking” és „slamming” esetén (slamming: bármely olyan gyakorlat, amely az ügyfél jóváhagyása nélkül módosítja az ügyfél telekommunikációs szolgáltatóját; ügyfélbeléptetéskor a képviselők segíthetik az ügyfelet a rendelési folyamat során, de nem adhatnak ügyfél- vagy rendelési információkat vagy aláírást az ügyfél helyett, stacking: ügyfelek beléptetése egy másik képviselő csoportazonosítójának felhasználásával),

---

<sup>4</sup> A panaszkezelés időtartama az esetek jelentős részében meghaladta az egy hónapot (lásd az NMHH-nak írt levél - 21. pont, továbbá 29. pont).

= a független képviselők megismerkedtek az általános szerződési feltételekkel is, amely szintén egyértelmű szabályokat fogalmaz meg az eljárás alá vont által elvárt magatartást illetően,

= a belső szabályzat is kimerítő leírást tartalmaz a független képviselők jogszerű működésének kivizsgálása és az esetleges fegyelmi ügyek, illetőleg szankciók vonatkozásában.<sup>5</sup>

- A tájékoztatás második eleme ugyanezekre a dokumentumokra vonatkozott, amelyek on-line formában letölthetően, bármikor a nap 24 órájában elérhető módon voltak hozzáférhetőek a független képviselők számára az ACN központi honlapjáról, tehát, ha véletlenül egy szerződéskötés során nem lett volna a független képviselőnél az írásban átvett valamelyik tájékoztató anyag, akkor azt bármikor elérhette.<sup>6</sup>
- Végezetül harmadik eleme a tájékoztatásnak az előbb említett dokumentumokhoz kapcsolódó kérdésfeltétel lehetősége<sup>7</sup> volt. Az ügyfelek számára kötelező 24 órás ügyfélszolgálatot fenntartani. Ugyanezen a telefonszámon (vagy egy speciális telefonszámon) a független képviselők is kérdést intézhettek valamilyen felmerülő probléma kapcsán. A kérdés vonatkozhatott egy adott magatartás jogszerűségére, a belső szabályzattal való összeegyeztethetőségére is. A független képviselő kérdésével bármikor fordulhatott az eljárás alá vonthoz, ahol az ACN egy másik munkavállalójától kaphatott választ a kérdésre. Magyar nyelven történt ez a tájékoztatás is.

#### *V. 4. A független képviselők oktatása*

45. Eljárás alá vont – előadása szerint - hangsúlyt fektet arra, hogy független képviselőinek megfelelő felkészítést nyújtson - az oktatási anyagokon túl - személyes tréningek útján is. Kétféle előadásra került sor.

46. Egyrészt maga az ACN tartott „központi” előadásokat, főként azért, hogy a független képviselők tisztában legyenek a velük szembeni elvárásokkal és sikeresen végezhessék munkájukat. 2011. június 4-én tartották az első ilyen előadást, mivel a 2011. május 9-én átvett tevékenység végzési engedély után „szükség volt néhány hétre” ahhoz, hogy független képviselőkkel egyáltalán szerződést tudjon kötni az ACN. Az első előadásra akkor került sor, amikor nagyobb számban ilyen független képviselőkkel már szerződést kötöttek.<sup>8</sup> A független képviselői rendszer kiépítése szükségszerűen igényel némi időt és ehhez képest mindjárt a potenciális munkavégzés első napján még nem lenne kinek előadást tartani. Az első előadást követően havi rendszerességgel<sup>9</sup> tartották a további előadásokat.

47. Az előadások második kategóriáját a független képviselői hálózatban megrendezésre kerülő előadások alkotják. Eljárás alá vont nyilatkozata szerint a már szerződött

---

<sup>5</sup> A 2012. november 11-i beadvány e dokumentumok mellett említi még az „Élet határok nélkül” és „A Team Trainer Sikerrendszere” című tájékoztató anyagokat, valamint az ACN fejléces blankettaszerződéseket.

<sup>6</sup> A 2012. november 11-i beadvány a [www.acneuro.com](http://www.acneuro.com), a [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu) és a [www.acnevents.eu](http://www.acnevents.eu) elnevezésű internetes felületeket említette. Ez a beadvány a MyACN Képviselőknek portál”-t említi, mint amelyen a felsorolt dokumentumok elektronikusan is elérhetőek.

<sup>7</sup> Volt olyan független képviselő, aki tanúmeghallgatása során jelezte, hogy voltak nehézségek a központ elérésével kapcsolatban (Vj-101-63/2011). Másik független képviselő által becsatolt e-mailből pedig ismertté vált, hogy szponzorként az alábbi tanácsot adta az általa szponzorált képviselőknek: „Fontos! NE hívjátok a helpdesk-et! Lelassítjátok a munkájukat. Jelezzétek felénk, mi majd jelezzük a megfelelő csatornák felé.” (Vj-101-100/2011. 3. melléklet 8. oldal).

<sup>8</sup> Az iratokból ismert, hogy már a tevékenység engedélyezésének napján több száz ügynöke volt az ACN-nek.

<sup>9</sup> A 2012. november 11-i beadvány 2011 évben – a június 4-i előadást követően - további négy „központi” előadást említi, melyek időpontja: 2011. augusztus 27., szeptember 20., november 11. és 12.

szponzorok által szervezett oktatások már a 2011. május 9.-e és 2011. június 4.-e közötti időszakban is elérhetőek voltak a belépő független képviselők és olyan ismerőseik számára, akiket be szerettek volna vonni az ACN munkájába. Az ország különböző területein heti rendszerességgel, vagy talán még annál is gyakrabban került sor előadásra, amelyeket saját maguknak szerveztek. Szintúgy az eljárásról, az ügyfélszerzésről, a jogszerű és sikeres magatartásról volt szó ezeken az előadásokon, mint a közvetlenül az ACN által szervezettek. Eljárás alá vont ugyan nem biztosít külön segédanyagot a független képviselők által szervezett oktatáshoz, de a szerződött szponzorok által szervezett képzés is a szerződéskötéskor a független képviselő által átvett írásos anyagokra épül, azok magyarázatát adja. Eljárás alá vont kizártnak tartja, hogy jogellenes vagy szerződésellenes magatartásra ösztönöznének ezek az előadások.

48. Megítélése szerint nincs jelentősége annak, hogy ki és milyen tartalommal tart tájékoztatókat a független képviselők számára, hiszen egyrészt a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartások egyértelműen ellentétesek a belső etikai renddel és a követelményekkel<sup>10</sup>, másrészt pedig a képzések során csak emlékeztettek azokra a követelményekre, amelyeket a független képviselők a szerződés megkötésekor magyar nyelven írásban rögzített dokumentumokban egyébként átvettek és vállalták, hogy azokat betartják.
49. A független képviselők szakmai felkészítésének hiányos voltát a Vizsgálat – eljárás alá vont álláspontja szerint – semmivel nem tudta bizonyítani. Az ACN a tőle ésszerűen elvárható gondossággal, illetve a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően járt el.

#### *V.5. Panaszkezelés*

50. Az eljárás alá vont szerint az első, ügyféltől származó panasz beérkezését követően haladéktalanul kivizsgálta a független képviselői magatartásokat és intézkedéseket tett, méghozzá messzemenőig a fogyasztók érdekeinek a szem előtt tartásával. Tette ezt egy olyan időszakban, amikor 23.000 ügyfél számára nyújtott szolgáltatást több mint 5.300 független képviselővel együtt dolgozva. Egy bő hónap leforgása alatt<sup>11</sup> feltárta a jogsértő magatartást, azonosította a szabályzattal ellentétesen eljáró összes független képviselőt és megszüntette jogviszonyukat, ezzel elejét vette a további jogsértéseknek. Az ACN által kiépített rendszer tehát alkalmas arra, hogy az adott körülmények között a leggyorsabban reagáljon a felmerült helyzetre.

##### *V.5.1. Belső vizsgálat, szankcionálás és a folyamat korrekciója*

51. Nincs jogszabályi előírás arra, hogy valamilyen belső kontrollmechanizmust működtetni kellene és más szolgáltatók esetében sem ismert, hogy azoknál ilyen mechanizmus létezne. A panaszkezelés rendszere egyrészt meg kell, hogy feleljen és meg is felel a vállalat által támasztott szigorú etikai normáknak és a szabályozó hatóság előírásainak. Ez – eljárás alá vont szerint - egy hatékonyan működő rendszer.
52. Eljárás alá vont nyilatkozata<sup>12</sup> szerint 2011. július hónap végén érkeztek az első panaszok<sup>13</sup>, és augusztus végére lezárult ezen panaszok kivizsgálása. A fogyasztókat

---

<sup>10</sup> Az ACN ezen előadása nem mindenben felel meg a 23. pontban írt tényeknek.

<sup>11</sup> A panaszkezelés időtartama az esetek jelentős részében meghaladta az egy hónapot (lásd az NMHH-nak írt levél - 21. pont, továbbá 29. pont)

<sup>12</sup> Az ezzel ellentétes nyilatkozatokat és adatokat a 22. pont tartalmazza.

<sup>13</sup> Eljárás alá vont többször is módosította ezt az időpontot, a július végi időpont a tárgyban tett utolsó nyilatkozata (Vj-101/135/2011. 3. old.)

megtévesztő magatartások kapcsán beazonosított független képviselőket az ACN július végén, augusztus elején már fel is szólította írásban, annak érdekében, hogy a független képviselő, akiknek a tevékenységére ügyfélpanasz érkezett, nyilatkozzon erre a panaszra. Eljárás alá vont a tárgyaláson be is mutatott egy példát, ahol augusztus 3-án kelt az a levél, amellyel felszólították a független képviselőt a nyilatkozattételre és augusztus 19-én felmondták a jogviszonyt ezzel a független képviselővel szemben. Eljárás alá vont – e dokumentum csatolásán túl – további öt független képviselőnek szóló felszólító, majd ezt követő felmondó levelet juttatott el elektronikus formában a Versenytanácshoz, melyek között 2 db. korábbi (2011.07.21. - 08.09.)<sup>14</sup> és 3 db későbbi (2011.08.10. - 08.18., 2011.08.16. - 08.24., 2011.08.16. - 08.29.) levélpár is található. Eljárás alá vont jelezte, hogy a független képviselő jogviszonyának megszüntetése elhúzódhatott olyan esetekben, amikor a független képviselő együttműködött az ACN-nel és megtette a fogyasztói panaszok kivizsgálásához szükséges lépéseket.<sup>15</sup>

53. Eljárás alá vont minden olyan független képviselővel megszüntette a fennálló jogviszonyt, akivel szemben a panasz valósnak bizonyult. A tanúvallomások is megerősítették, hogy az eljárás alá vont a zéró tolerancia politikáját képviseli a független képviselőkkel szemben. Mindez azt jelenti, hogy minden helyzetben a fogyasztók érdekeit helyezi előtérbe és a független képviselőitől semmilyen formában nem tűri el a fogyasztókat megtévesztő magatartásokat. Ezen elv mentén tehát az eljárás alá vont megszüntette független képviselői megállapodását minden olyan független képviselőjével, aki kapcsán belső vizsgálata során arról bizonyosodott meg, hogy a fogyasztókat esetlegesen megtévesztő módon kötött szerződést, vagy akik a belső szabályzattal ellentétes módon járt el.
54. Gyakorlatilag az ACN a legtöbb belső vizsgálatot, amit indított már le is zárta a versenyfelügyeleti eljárás megindulása (2011. december 23.-a) előtt. Sőt azt megelőzően, hogy a Budapesti Fővárosi Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége, és az NMHH által indított eljárásokról szóló tájékoztatást 2011. augusztus 22-én és 2011. augusztus 31-én megkapta (mindkét dokumentum 2011. augusztus 18-i keltezésű), már volt olyan fogyasztói panasz, amit kivizsgált, és amelynek nyomán a szükséges lépéseket meg is tette.
55. A rendszerben maradó független képviselők tájékoztatása érdekében bizonyos panaszok kivizsgálásának lezárulását követően az alábbi intézkedéseket tette.
- Két magyar nyelven készült írásos körlevél került kiküldésre, két időpontban<sup>16</sup>. Ezzel az emlékeztetővel az volt az ACN célkitűzése, hogy ha lennének olyan független képviselők, akik számára nem lett volna világos az, hogy hogyan kell eljárni, akkor nagyon határozott iránymutatást kapjanak bizonyos magatartásoktól való tartózkodás érdekében. A független képviselők írásban pontos tájékoztatást kaptak az eljárás alá vonttól arról, hogy melyek azok a tevékenységek, amelyek tilosak és fegyelmi eljárást vonnak maguk után, illetőleg a fegyelmi eljárás milyen következményekkel járhat.<sup>17</sup> Tárgyaláson tett nyilatkozatát eljárás alá vont akként pontosította, hogy 2012. augusztus 24-én – a független képviselők kis csoportjának megtévesztő magatartása feltárását követően haladéktalanul - valamennyi magyarországi független képviselőjének elküldött egy e-mailt<sup>18</sup>. Az e-mail felhívta a figyelmet a forró marketing használatára, a szerződések ügyfél általi kitöltésére és aláírására, a saját ügyfél szerzésének kötelezettségére és az aláírt ügyfél-szerződések adásvételének a

<sup>14</sup> Az első időpont a felszólító levél kelte, a második időpont a jogviszony megszüntetésének kelte.

<sup>15</sup> Vj-101/135/2011. 4. old.

<sup>16</sup> Eljárás alá vont kénytelen volt később pontosítani ezen állítását.

<sup>17</sup> Vj-101-134/2011. leirat hangfelvétel útján készült jegyzőkönyvről.

<sup>18</sup> Vj-101-135/2011. 2. sz. melléklet

tilalmára. (A Versenytanács ugyanakkor megjegyzi, hogy az e-mail nem utal megelőző rossz tapasztalatokra és nem szól arról, hogy a független képviselőnek ACN ügynökként kellene bemutatkozni és ACN kitűzöt kellene viselni.) Az ACN továbbá meghatározott időközönként rendszeresen megküldte a független képviselőknek az „Üzletépítés megfelelő módja” c. belső tájékoztatót<sup>19</sup> is, ami egyébként a független képviselőknek megküldött kezdő tájékoztatócsomagnak is a részét képezi. (A Versenytanács ezzel a dokumentummal kapcsolatban is megjegyzi, hogy az nem utal megelőző rossz tapasztalatokra és nem szól arról, hogy a független képviselőnek ACN ügynökként kellene bemutatkozni és ACN kitűzöt kellene viselni.) A „rendszeresen megküldte” fordulat nem is állítja azt, hogy erre a panaszok kivizsgálásának eredményeként került volna sor. Megjegyzi a Versenytanács, hogy eljárás alá vont nem terjesztett elő bizonyítékot sem a kiküldés tényével, sem annak időpontjával kapcsolatban.

- Az ACN Hungary vezetősége 2011 októberében telefonkonferenciát tartott a magyarországi független képviselői hálózat felsőbb pozícióiban lévő tagjaival. A megbeszélés során ismertették a szabályzattal ellentétes – és akkorra teljesen feltárt – független képviselői eljárásokat és a helyzet ÁCN általi kezelését, továbbá ismételtén átbeszélték velük az üzletszerzés megengedett módjait. (A Versenytanács megjegyzi, hogy mivel a közlés szerint „szabályzattal ellentétes” magatartásokról volt szó és a szabályzatokban nincs arról szó, hogy a független képviselőnek ACN ügynökként kellene bemutatkozni és ACN kitűzöt kellene viselni, ezért ezek a megbeszélések sem fedték le a panaszolt magatartások teljes körét.)

Összességében a Versenytanács megállapítja, hogy a belső vizsgálatok és az azok nyomán tett intézkedések olykor késedelmesek és hiányosak voltak, a jelen eljárásban feltárt panaszok közül döntően a stacking és slamming problémájára koncentráltak és nem tartalmaztak arra vonatkozó figyelemfelhívást, hogy a független képviselőnek ACN ügynökként kellene bemutatkozni és ACN kitűzöt kellene viselni.

#### V.5.2. Ügyfélpanaszok intézése

56. A panaszkezelés második alcsoportjába az ügyfelek javára tett intézkedések sorolhatók. Az ACN lépéseket tett az érintett ügyfelek ügyeinek megfelelő módon történő kezelése érdekében.
57. Eljárás alá vont minden ügyfélnek felajánlotta azt a lehetőséget, hogy megszüntesse az ACN-nel kötött szerződését. Az ügyfelek, ha kérték „kiírhatták” magukat az ACN rendszeréből, tehát az ACN tudomásul vette, hogy az ügyfél az eredeti szolgáltatójával kívánja fenntartani a jogviszonyt.
58. Az ACN semmiféle díjat nem kért az ügyfelektől, még az időközben nyújtott szolgáltatások ellenértékét sem. Másrészt pedig megtérítette az azzal kapcsolatban felmerült költségeket az ügyfélnek, ami az eredeti szolgáltatójához való ismételt jelentkezésből fakadt. A becsatolt ügyféltájékoztató levelekből kiderülő módon ezeket a lépéseket maga ajánlotta az ACN az ügyfeleknek önkéntesen és teljes - sőt még azon is túlmenő - kompenzációt nyújtva, még a versenyfelügyeleti vizsgálat megindulását megelőzően.
59. Ezen túlmenően az ACN egy proaktív magatartást is tanúsított olyan esetekben, amikor a vizsgálat kiderítette, hogy érdemi panaszok érkeztek bizonyos független képviselőkkel szemben, akik más ügyfelekkel is kötöttek szerződést, akik addig az időpontig ugyan még

---

<sup>19</sup> Vj-101-135/2011. 3. sz. melléklet

nem éltek panasszal, de felmerült annak az esélye, hogy ezekkel az ügyfelekkel sem az előírásoknak megfelelően jött létre a szerződés. Ezért megkeresték ezeket az ügyfeleket is még a panasz előterjesztése előtt, azt kérve, hogy jelezzék amennyiben nem voltak elégedettek a szerződéskötéssel, a szerződéskötés során eljáró független képviselővel. Az ilyen ügyfelek számára is felajánlották az ACN-nel kötött szerződés megszüntetésének a lehetőségét. Tették ezt elkerülendő, vagy megelőzendő azt, hogy az ügyfélnek nehézsége keletkezzen a független képviselő eljárása miatt.

60. Az ACN megjegyezte, hogy nem érkezett hozzá olyan ügyfélpanasz, amely a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált panaszok tartalmához hasonló tartalmú lett volna azt követően, hogy beazonosításra került az az öt vezető független képviselő és hozzátartozó további független képviselők magatartásával kapcsolatos tevékenységet feltárta és megszüntette az érintett független képviselők jogviszonyát.<sup>20</sup>
61. Az ACN részéről nem volt cél információt adni a versenytársak által alkalmazott díjakról, hiszen a független képviselők számára tilos volt az ár-összehasonlítás. A független képviselők nem úgy szerezhettek ügyfelet, hogy arra hívták fel a figyelmet, hogy az ACN szolgáltatása mennyivel olcsóbb, mint egy versenytársé, hanem az ügyfelek telefonálási szokása alapján az ACN díjairól, annak kedvezőbb voltáról adtak felvilágosítást. Tehát nem tarifákat hasonlítottak össze, hanem a konkrét ügyfél előző havi telefonszámlája alapján javasolhatták az ACN szolgáltatását.
62. Felhívja a figyelmet arra, hogy a független képviselők nem „hideg” megkereséssel vették fel a kapcsolatot a megkeresett ügyféllel, azaz nem ismeretlenekhez mentek, az utcáról becsöngetve, hanem valamiféle előzetes ismeretségen, rokoni, baráti kapcsolaton alapuló telefonos megkeresés után.

#### *V.6. Hatáskör*

63. Eljárás alá vont álláspontja szerint a GVH nem tárta fel a hatáskörének alapjául szolgáló tényeket, és ezért hatásköre nem állapítható meg aggály nélkül.
64. Az ACN hangsúlyozta, hogy nem azt kell nézni, hogy a megengedett ügyfélszerzési módoktól eltérően eljáró független képviselők ügyfélszerzési munkájuk során hány megyében járhattak/jártak el, hanem hogy a ténylegesen kifejtett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat hány megyében valósult meg.
65. Eljárás alá vont álláspontja szerint minden egyes független képviselő magatartását külön-külön kell megvizsgálni, sőt az egyes magatartástípusonként is külön-külön kell vizsgálni azt, hogy minden egyes magatartás érintett-e legalább három megyét. Annak csekély valószínűségét alátámasztandó, hogy minden egyes magatartás legalább három megyét érintett volna, az ACN előadta, hogy a beazonosított független képviselőkhöz köthető 508 érintett fogyasztó közül 475 budapesti vagy pest megyei lakos.

#### *V.7. A határidő túllépés megítélése*

66. A Tpv. és a Ket. szerinti eljárási határidő 2012. szeptember 16-án letelt. A határidő ilyen terjedelmű túllépése súlyos jogszabálysértés, ami – az eljárás alá vont álláspontja szerint –

---

<sup>20</sup> A Versenytanácsnak tudomása van más hatósághoz benyújtott panaszról.



a Tptv. 63. § megsértésén túlmenően sérti a Ket. 4. § (1) bekezdését és ellentétben áll az Alaptörvény XXIV. cikkével.

#### *V.8. A határidő leteltét követő kiterjesztés*

67. Az eljárás alá vont kifogásolta az eljárás kiterjesztését, egyrészt amiatt, hogy arra az ügyintézési határidő lejártát követően, másrészt, hogy teljesen új magatartásra, és olyan időszakra vonatkozóan került sor, amely - álláspontja szerint – semmivel nem került alátámasztásra.
68. Az ACN hiányolta, hogy a kiterjesztés kapcsán nem nyílt lehetősége részletes védekezésének előterjesztésére, másfelől viszont kifogásolta, hogy a Versenytanács a tárgyaláson kérdéseket tett fel azzal a magatartással kapcsolatban, amelyre az eljárás kiterjesztésre került.

#### *V.9. A kereskedelmi gyakorlat címzettjei*

69. Az eljárás alá vont felhívta a figyelmet arra, hogy 23.000 ügyfeléből a független képviselők vizsgált magatartása 508-at érintett, akik közül mindössze 18 személy volt 60 év feletti, mely szám adatok nem támasztják alá azt, hogy a vizsgált magatartás időskorú, kiszolgáltatott fogyasztók felé irányulna.

#### *V.10. A fogyasztói ügyleti döntés*

70. Eljárás alá vont álláspontja szerint elvárható lett volna a fogyasztótól, hogy meggyőződjön arról, hogy mely szolgáltató dokumentumát írja alá, különösen, hogy a fejlécben jól látható ACN logót megfigyelje és megállapítsa annak különbözőségét korábbi szolgáltatója ismert logójától.

#### *V.11. Az enyhítő és súlyosító körülmények*

71. Eljárás alá vont álláspontja szerint nem követett el jogsértést és nem tartozik felelősséggel. Abban az esetben, ha a Versenytanács az ACN felelősségét állapítaná meg, akkor kérte bírság kiszabásának mellőzését arra figyelemmel, hogy míg súlyosító körülmény nem merült fel, enyhítő körülményként veendő figyelembe, hogy
- az ACN önként mindent megtett a panaszok orvoslása, az azokra vezető magatartások ismétlődésének megakadályozása érdekében, tehát nincs szükség az ACN elrettentésére a jövőbeli hasonló cselekményektől,
  - az ACN nem tanúsított szándékos, vagy gondatlan magatartást,
  - múltbéli cselekménye miatt büntetése nem indokolt,
  - szükségtelen az ACN megerősítése a tisztességes üzleti magatartás helyénvalóságáról.

## **VI. Jogi háttér**

72. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. 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.

73. Az Fttv. 2. §-ának

- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
- d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
- e) pont kimondja, hogy a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,
- f) pontja szerint a reklám a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom [a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 3. §-ának d) pontja értelmében a gazdasági reklám olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket -, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog értékesítésének vagy más módon történő igénybevételenek előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul,
- h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

74. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és
- b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A (4) bekezdés értelmében az Fttv. mellékletében meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

75. Az Fttv. mellékletének 13. pontjában az alábbi kereskedelmi gyakorlat került rögzítésre: meghatározott vállalkozás által előállított áruhoz hasonló áru reklámozása olyan szándékosan megtévesztő módon, hogy a fogyasztó azt gondolhatja, hogy az árut - a valóságtól eltérően - ugyanaz a vállalkozás állította elő.

76. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve

az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, 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.

77. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
78. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
79. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
80. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) és f) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában d) megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, f) megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartást további folytatását.
81. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv., illetve az Fttv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (2) bekezdés szerint ha az (1) bekezdés szerinti vállalkozásoknak, illetve vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

## VII. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat jogi értékelése

### VII. 1. A vizsgált kereskedelmi gyakorlatok megítéléséhez alkalmazandó jogszabály

82. A jelen eljárás a 2011. év során tanúsított kereskedelmi gyakorlat megítélésére indult. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat önálló foglalkozásukon és gazdasági tevékenységükön kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyek irányában valósult meg, mely kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában a Versenytanács az Fttv. alapján járt el.

### VII. 2. A független képviselők által tanúsított kereskedelmi gyakorlat jogi értékelése

#### VII. 2.1. A GVH hatásköre

83. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál - a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével - a következő szempontok irányadóak: a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a) a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón 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.

84. A Versenytanács megállapította azt, hogy jelen ügyben fennáll a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése alapján, mind az a), mind a b) pont szerint.

Az a) pont szerinti körülmények körében, figyelembe véve azt, hogy az eljárás alá vontnak – saját nyilatkozatai szerint<sup>21</sup> - a vizsgált magatartás idején az ország szinte valamennyi területén lakóhellyel rendelkező több tízezer fogyasztója és több ezer független képviselője volt a gazdasági verseny érdemi érintettsége megállapítható.

Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdés b) pont szerinti körülmény is megalapozza a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörét, mivel az ACN 2011. második félévi, kizárólag a jelen eljárással érintett CPS tevékenységgel elért árbevétele ehhez elegendő nagyságú [a pontos érték üzleti titok]<sup>22</sup>

85. Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdés c) pontjára tekintettel is megalapozott a GVH hatásköre. A Versenytanács az alábbi körülményekre tekintettel látta megállapíthatónak azt, hogy a

<sup>21</sup> Lásd a 2012. január 27. napján keletkezett Vj-101-004/2011. sz. beadvány 7. sz. mellékletében szereplő adatsort, amely szerint a CPS ügyfelek száma a 2011 május 11-i néhány száz főről november 11-re több tízezer főre nőtt [a pontos értékek üzleti titoknak minősülnek].

<sup>22</sup> Lásd a 2012. január 27. napján keletkezett Vj-101-004/2011. sz. beadvány 9. sz. mellékleteként csatolt főkönyvi kivonat alapján készült havi bontású táblázatot.

fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul.

a) a Vj-101-004/2011. sz. beadványnak 4. sz. melléklete azon ügyfelek listáját tartalmazza, akikről az ACN megállapította vagy megalapozottan feltételezte, hogy a független képviselők feltételezett fogyasztókat megtévesztő magatartása kapcsán bármilyen módon érintettek voltak.<sup>23</sup> A Versenytanács nem az eljárás alá vont összes fogyasztójának, hanem az eljárás alá vont nyilatkozata szerint megtévesztett fogyasztóknak tekintette át a lakcímét, és a lista alapján az ország különböző részein található helyiségek megyei hovatartozását megvizsgálva azt állapította meg, hogy legalább 14 megyében lakó fogyasztókat érintett a kereskedelmi gyakorlat:

- Pest megyében
- Budapesten,
- valamint az alábbi 12 megyében elhelyezkedő városokban élnek:  
Kiskunfélegyháza 2 fő, Kecskemét 5 fő – Bács-Kiskun Megye  
Hódmezővásárhely - Csongrád Megye  
Hajdúbagos, Nyírac nád – Hajdú-Bihar Megye  
Hort – Heves Megye  
Nyíregyháza – Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye  
Kisgyőr, Hernádnémeti, Miskolc, Mezőcsát – Borsod-Abaúj-Zemplén Megye  
Röszke – Csongrád Megye  
Dudar – Veszprém Megye  
Dorog 9 fő – Komárom-Esztergom Megye  
Győr – Győr-Moson-Sopron Megye  
Sárszentágota – Fejér Megye  
Salgótarján 2 fő, Nógrád - Nógrád Megye.

b) Az eljárás alá vont 2011. október 25-én kelt Vj-101-119/2011 sz. adatszolgáltatása 2. pontja és annak 6. sz. melléklete szerint az ACN olyan független képviselői közül, akiktől megváltak fogyasztói panaszok alapján 21% 12 megyében lakik, mely adat szintén valószínűsíti, hogy a Budapesttől és Pest megyétől távol lakó független képviselők valószínűleg saját lakóhelyük környezetében tevékenykedtek, hiszen az előírás szerint rokonaikat, barátaikat ismerőseiket kellett előbb telefonon, majd személyesen megkeresni, mely kötelezettség alapján feltehető, hogy a 12 megyéhez tartozó „bepanaszolt” független képviselők közül legalább egy, a saját megyéjében lakó személlyel is kapcsolatra lépett.

86. A Versenytanács nem fogadta el az ACN azon érvét, mely szerint

- független képviselőnként kellene vizsgálni a hatáskör fennállását, hiszen valamennyien az ACN képviselőiként jártak el, az ACN javára kötöttek szerződést. Eljárás alá vont érvelésének az elfogadása arra a – tarthatatlan – eredményre vezetne, hogy egy országos franchise hálózattal rendelkező áruházlánc magatartását a GVH sohasem vizsgálhatná, hiszen valamennyi áruház csak egyetlen megyében tevékenykedik,
- magatartásonként kellene vizsgálni a hatáskör fennállását, mivel a független képviselők magatartásai egyrészt nagyon hasonlóak (más cég képviselőjének adta ki magát, vagy azt a látszatot keltette, hogy más cég képviselője), ami nem indokolja a magatartások elkülönítését, másrészt mert mindegyik magatartás ugyanazt a célt szolgálta, nevezetesen az ACN és a független képviselő javára új fogyasztók megnyerését, így funkcionálisan szemlélve, versenyjogi hatásukat tekintve a magatartások egy csoportba tartoznak. Eljárás alá vont érvelésének az elfogadása arra

---

<sup>23</sup> Lásd a 2012. január 27. napján keletkezett Vj-101-004/2011. sz. beadvány 3. oldalán a tévesen 3. sz. mellékletnek nevezett, valójában 4. sz. melléklethez fűzött ACN megjegyzést.

a – tarthatatlan – eredményre vezetne, hogy, pl. készletes ügyekben termékenként kellene vizsgálni azt, hogy az adott termékre vonatkozóan legalább három megyében fennállt-e a készlethiány.

## VII. 2.2. A kereskedelmi gyakorlat címzettjei

87. A Versenytanács az Fttv. 4. §-át szem előtt tartva megállapította, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat a vezetékes telefonszolgáltatást igénybe vevő fogyasztók irányában valósult meg. E fogyasztók általában az őket elérő kereskedelmi gyakorlatok vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában nem minősülnek különösen kiszolgáltatottnak.

88. Az e körbe nem tartozó, a jogsértő kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók vonatkozásában kiemelendő, hogy esetükben a vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelésekor a Versenytanács az olyan fogyasztó magatartását vette alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Az „ésszerűség” kapcsán ugyanakkor hangsúlyozandó, hogy

- a fogyasztótól az „ésszerű tájékozódás” körében nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő információ helyállóságát,
- az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen költséghatékony tájékozódási folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

89. Eljárás alá vont álláspontja szerint elvárható lett volna a fogyasztótól, hogy meggyőződjön arról, hogy mely szolgáltató dokumentumát írja alá, különösen, hogy a fejlécben jól látható ACN logót megfigyelje és megállapítsa annak különbözőségét korábbi szolgáltatója ismert logójától. A Versenytanács kénytelen cáfolni ezt az érvelést, egyrészt az ACN oldalán felmerült tények, másrészt külső körülmények alapján.

- Az eljárás alá vont érvelése eleve csak azokban az esetekben lehetne irányadó, amikor a fogyasztó megkapta és aláírta az ACN logót tartalmazó szerződésnyomtatványt. Azokban az esetekben viszont, amikor helyette a blankettát más írta alá, vagy olyan dokumentum aláírását kérték tőle, amelyről szóban azt állította a független képviselő, hogy csak annak igazolására szolgál, hogy felkeresték és tájékoztatták, ott nem várható el a logó észlelése.
- Túlzott a fogyasztóval szemben támasztott elvárás azokban az esetekben is, amikor a fogyasztóval egy fénymásolatot íratnak alá a nyomdai úton előállított szerződés helyett, amely fénymásolaton az ACN logó nem feltétlenül ötlük szembe, még a könnyű olvashatósága is kétséges.<sup>24</sup>
- Abban az esetben sem életszerű a fogyasztóval szembeni elvárás, ha a fogyasztó ténylegesen az az ACN logót tartalmazó szerződésnyomtatványt írja alá  
= mivel sokszor a független képviselő tölti ki az ügyfél adatait a telefonszámla alapján, és csak aláírja a szerződést az ügyféllel, ilyenkor ACN logó nem túl nagy méretű, fekete-fehér felülete, amely éppen a papír átellenes sarkában helyezkedik el, mint ahová az ügyfél aláírása kerül, könnyen elkerülheti az ügyfél figyelmét (akár el is takarhatja azt a papírlapot tartó kéz),

---

<sup>24</sup> Tanúvallomás igazolja, hogy a független képviselők nem mindig kaptak nyomdai úton előállított szerződésblankettát, ilyenkor fénymásolatot használtak. Vj-101-90/2011 „Nem ferek hozzá a szerződésblankettákhoz.” (Egy független képviselő e-mailje társaihoz - Vj-101-/2011. 3. sz. melléklet 5. oldal)

- = a fogyasztó lehetett abban a hiszemben, hogy az ACN jelzésű fejlődéstelekommunikációs szolgáltatójának leányvállalatát, vagy egy olyan vállalkozást jelöl, amely megbízási szerződés alapján szolgáltatója részére végez tevékenységet,
- = méltánytalan az az elvárás, hogy a fogyasztó szemfülességének kelljen orvosolni a független képviselő szándékos magatartása által kialakított tévedést, és
- = az ACN logó esetleges felismerése mindenképpen időben későbbi, mint, ahogy a független képviselő tájékoztatást adott, a tévedésbe ejtés / tévedésben tartás tehát egy ideig mindenképpen fennállt. (Megjegyzi a Versenytanács, hogy a jogsértő vállalkozás részéről utólag adott teljesen egyértelmű tájékoztatás sem képezi akadályát a jogsértés megállapításának, legfeljebb enyhítő körülményként vehető figyelembe a kialakult gyakorlat alapján.)

### VII.2.3. Ügyleti döntés

90. A fogyasztó jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró döntésének meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók, üzletfelek figyelmének felkeltését is magában foglalja. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó, az üzletfél döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is.

### VII.2.4. Alkalmasság a fogyasztói döntés befolyásolására

91. A jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók esetében a vezetékes telefonszolgáltatások költségeinek csökkentését lehetővé tevő vállalkozás egyértelmű beazonosíthatósága lényeges tulajdonságnak minősül, s az ezen tulajdonságra vonatkozó állítás alkalmas arra, hogy a fogyasztói döntési folyamatot befolyásolja, a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára késztetve, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

### VII.2.5. A vizsgált magatartások

92. A fogyasztók irányában a jelen esetben megvalósult kereskedelmi gyakorlat kapcsán jelen VII.2. pontban egy magatartás bír jelentőséggel az Fttv. szempontjából. Ezt a magatartást az eljárás alá vonttal szerződéses kapcsolatban álló, az eljárás alá vont érdekében, javára eljáró képviselők tanúsították. E magatartás eredménye az, hogy a fogyasztók tévedésbe estek abban a tekintetben, hogy ki az a cég, amelyet az őket felkereső személyek képviselnek. A közös eredményt többféle magatartás idézte elő, attól függően, hogy a független képviselők
- más szolgáltató képviselőjének adták ki magukat (Vj/101-086/2011., Vj/101-097/2011.),
  - azt a látszatot keltették, hogy más szolgáltatót képviselnek, nevezetesen a fogyasztók adott időszakban meglévő telefonszolgáltatóját (Vj/101-077/2011., Vj/101-078/2011., Vj/101-094/2011., Vj/101-095/2011., Vj/101-098/2011., Vj/101-099/2011.),
  - megtévesztették a fogyasztót abban a tekintetben, hogy ki az a cég, amellyel szerződést kötöttek (Vj/101-057/2011., Vj/101-067/2011., Vj/101-077/2011., Vj/101-086/2011., Vj/101-094/2011., Vj/101-095/2011., Vj/101-097/2011., Vj/101-098/2011.).

A Versenytanács rendelkezésére álló bizonyítékokból megállapíthatóan – lényegében az eljárás alá vont által sem vitatottan (vö. 33-34., 50. pontok) – a vizsgálattal érintett időszakban egyes képviselők olyan kereskedelmi gyakorlatot valósítottak meg, amely azt eredményezte, hogy több mint 500 fő előtt nem volt egyértelműen ismert, hogy az eljárás alá vont nevében keresték fel és/vagy az eljárás alá vonttal köt szerződést.<sup>25</sup>

93. Az Fttv. mellékletének 13. pontjában az alábbi kereskedelmi gyakorlat került rögzítésre: meghatározott vállalkozás által előállított áruhoz hasonló áru<sup>26</sup> reklámozása olyan szándékosan megtévesztő módon, hogy a fogyasztó azt gondolhatja, hogy az árut - a valóságtól eltérően - ugyanaz a vállalkozás állította elő.
94. Az Fttv. melléklete 13. pontja szerinti tényállási elemek az alábbiak szerint teljesültek:
- az érintett képviselők a fogyasztóval már korábban szerződött szolgáltatóhoz hasonló, annak (legalább részbeni) helyettesítésére szolgáló szolgáltatást kínáltak, oly módon, hogy
  - tevékenységük megfelelt a reklámozás fogalmának, figyelemmel a Grt. 3. §-ának – az Fttv. 2. §-ának f) pontja által felhívott – d) pontja szerinti fogalomra, amelynek értelmében reklámnak minősül – többek között - minden olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely áru értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítására irányul. A képviselők által a fogyasztók felé szóban tett közlések, tájékoztatások célja az eljárás alá vont szolgáltatásai – a képviselők részére fizetett jutalék mértékét befolyásoló – értékesítésének, igénybe vételének az előmozdítása volt,
  - a fogyasztók érintett köre a kereskedelmi gyakorlat révén azt gondolhatta, hogy az árut - a valóságtól eltérően – a már meglévő, vele korábban szerződött szolgáltató állította elő, az nyújtja számára az ígért szolgáltatást,
  - szándékosság nyilvánvalóan megvalósult azok képviselők esetében, akik azt állították, hogy a fogyasztóval korábban szerződő szolgáltató képviseletében járnak el, illetve ennek a látszatát keltették, és/vagy elhallgatták azt, hogy az ACN-nel köt szerződést a fogyasztó.

A független képviselők által tanúsított magatartások az Fttv. mellékletének 13. pontja szerinti tényállást megvalósító kereskedelmi gyakorlatnak minősülnek.

VII.2.6. Az eljárás alá vont felelőssége a független képviselői által tanúsított, az Fttv. mellékletének 13. pontját megvalósító kereskedelmi gyakorlatért

95. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért, amelyeknek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. Az Fttv. tehát az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának.
96. Az „érdek-elv” azt is jelenti, hogy az Fttv. alapján nem szükségszerűen a jogsértő kereskedelmi gyakorlat tényleges tanúsítója tartozik felelősséggel, (vagy nem csak ő,) hanem az (is), aki ugyan nem tanúsította közvetlenül a jogsértő kereskedelmi gyakorlatot,

---

<sup>25</sup> Az eljárás alá vont a Vj/101-004/2011. számú irat 4. számú mellékletében sorolta fel azon a független képviselők magatartása által érintett fogyasztók adatait, amely lista az itt említett körbe tartozó fogyasztókat is tartalmazza (nem elkülönített módon).

<sup>26</sup> Az Fttv. 2. § c) pont alapján az áru fogalma a szolgáltatást is felöleli.



de akinek az közvetlenül az érdekét szolgálta. Az Fttv. 9. §-ának (2) bekezdése alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

97. A jelen esetben egyértelműen megállapítható az eljárás alá vontnak az Fttv. szerinti érdekeltsége, mivel a fogyasztókkal létrejött szerződésekből bevétele származott.
98. Az „érdek-elv” alapján álló Fttv. szerinti felelősség nemcsak a jogsértő kereskedelmi gyakorlat közvetlen tanúsítását nem feltételezi, de nem követeli meg azt sem, hogy a felelőssé tett személyt szándékosság terhelje. Egy vállalkozás nemcsak szándékos magatartást tanúsítva sértheti meg az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése, illetve 6-8. §-a szerinti, illetőleg a mellékletben rögzített valamely magatartást megvalósítva, hanem gondatlanul is.
99. A cselekvés és a felelősség az érdekelv alapján teljesen szétválhat. Jelen esetben a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személyek - a képviselők - valósítják meg a vállalkozás érdekében és javára. Az Fttv. mellékletének 13. pontjában foglalt tényállást megvalósító személy az előzőekben kifejtettek szerint nem feltétlenül azonos a kereskedelmi gyakorlatért az Fttv. szerint felelősséggel tartozó személlyel. A felelős személy meghatározása során az „érdek-elv” bír jelentőséggel, és nem jogszabályi követelmény az, hogy a közvetlen érdekeltséggel bíró személy közvetlenül részt vegyen a kereskedelmi gyakorlat megvalósításában. Ebből következik, hogy az érdekelt vállalkozás nem hivatkozhat eredménnyel arra, hogy ő nem tanúsította a jogsértő magatartást, abban nem is vett részt, arra nem buzdította, nem ösztönözte a cselekvőket. A jelen esetben ez azt eredményezi, hogy annak ellenére megállapítható az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalomnak az eljárás alá vont általi megsértése az Fttv. melléklete 13. pontjának megvalósulása által, hogy az Fttv. melléklete 13. pontja szerinti kereskedelmi gyakorlatot közvetlenül az eljárás alá vont valósította volna meg. Nem szünteti meg a jogellenes magatartásért való – az „érdek-elven” alapuló – felelősséget semmilyen magatartás, amely az érdekeltség tényét nem szünteti meg. A magatartásnak az érdekelt személy általi tiltása, az azzal szembeni fellépés sem szünteti meg az érdekeltség tényét és így a jogellenes magatartásért való – az „érdek-elven” alapuló – felelősséget sem. Ez nem tekinthető az érdek-elv – eljárás alá vont álláspontja szerinti - „túlhajtásának”. Jelen esetben az érdekelt és a magatartás tanúsítója között szerződéskötésre irányuló – bizományi jellegű – szerződéses kapcsolat áll fenn. A Polgári törvénykönyv szabályai szerint a megbízott által okozott kárért főszabályként a megbízó egyetemlegesen felel a megbízottal, de állandó megbízás esetén, vagy ha mindkét fél gazdálkodó szervezet, a bíróság a megbízó kizárólagos felelősségét is megállapíthatja.<sup>27</sup> Az Fttv. szerinti érdek-elv tehát nem kivételes intézmény a magyar jogban.
- A Versenytanács szerint a példaként említett – a felelősség megállapíthatóságát nem érintő - körülmények a felelősség súlyának megítélése során, a jogkövetkezmények megállapítása kapcsán vehetők figyelembe. A magatartással szembeni gyors és hatékony fellépés vezethet jelképes mértékű bírság kiszabására, vagy akár a bírság mellőzésére is, ha az érdekelt személy már eleve felmérte a lehetséges veszélyeket és célszerű, átgondolt intézkedésekkel igyekezett megakadályozni azt, hogy mások – különösen a vele szerződéses kapcsolatban lévők, akiknek magatartását szélesebb körben képes alakítani, befolyásolni – helytelen magatartást tanúsítsanak.

---

<sup>27</sup> Az 1959. évi IV. törvény (Ptk ) 350.§ (1) és (2) bekezdése

### VII. 3. Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatának értékelése a generálklauzula alapján

100. A jelen eljárásban vizsgált második kereskedelmi gyakorlatot az eljárás alá vont közvetlenül – független képviselők közreműködése nélkül - tanúsította. - A vizsgált magatartás nem más, mint az eljárás alá vont értékesítési rendszerének kialakítása és fenntartása. A Versenytanács azt vizsgálta, hogy az ACN vajon a szakmai gondosság, ezen belül is főként a jóhiszeműség és a tisztesség követelményei szerint eljárva alakította-e ki és így tartotta-e fenn értékesítési rendszerét, figyelemmel arra az eredményre is, hogy ez a rendszer lehetővé tette – többek között - az Fttv. mellékletének 13. pontja szerinti tényállást megvalósító magatartások tanúsítását.

#### VII.3.1. Hatáskör

101. A GVH az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat vizsgálatára az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdés a) és b) pontja<sup>28</sup> biztosított hatáskört.

- Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdés a) pontja értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtségét, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságát figyelembe véve a Versenytanács arra tekintettel állapította meg a hatáskörét, hogy az eljárás alá vont által kialakított értékesítési rendszerben „a Független Képviselők az egész ország területén jogosultak voltak ügyfélszerzési tevékenységüket kifejteni. A Független Képviselők tevékenysége vonatkozásában nem volt semmilyen területi előírás vagy korlátozás.”<sup>29</sup>
- A Versenytanács az ACN 2011. év második félévében elért jelentős árbevételére tekintettel is megállapíthatónak látta a hatáskörét az Fttv. 11. § (1) bekezdés b) pontja alapján.

#### VII.3.2. Az ACN által tanúsított magatartás megítélése az Fttv. generálklauzulája alapján

102. Az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt generálklauzula a legáltalánosabban megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, s lehetőséget teremt arra, hogy olyan kereskedelmi gyakorlatokkal szemben is fel lehessen lépni, amelyek nem szerepelnek az Fttv. mellékletében, illetve nem tekintendők megtévesztőnek vagy agresszívnek.

103. 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, tájékoztatási kötelezettségét<sup>30</sup> rögzítő) előírásokat tiszteletben tartva, a szerződésesség eseteinek megvalósulását elkerülve teljesítsen a fogyasztó irányában, s legalább az ehhez szükséges szakismerettel bírjon.

---

<sup>28</sup> Fttv. 11. §-ának (1) bekezdés b) pontja: a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

<sup>29</sup> Az eljárás alá vont 2012. február 23-án kelt Vj-101-006/2011 sz. adatszolgáltatása 2. pontja.

<sup>30</sup> Ptk. 4. § (1) bekezdés, továbbá a 205. § (3) bekezdés, amely szerint „A felek a szerződés megkötésénél együttműködni kötelesek, és figyelemmel kell lenniük egymás jogos érdekeire. A szerződéskötést megelőzően is tájékoztatniuk kell egymást a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről.”

104. Az Fttv. - az ésszerűen elvárható szintű szakismeret mellett - a jóhiszeműség és tisztesség követelményét is támasztja a vállalkozással szemben.<sup>31</sup> 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 azt, 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.

105. Ez a második kereskedelmi gyakorlat több – egymást követő - fázisból áll:

- a független képviselőkkel való szerződéskötés,
- a független képviselők számára adott tájékoztatások,
- a panaszok kivizsgálása,
- a tilalmak megszegőivel szembeni fellépés,
- a panaszosok helyzetének rendezését célzó lépések.

Ebben a részben egyfelől azt vizsgálja a Versenytanács, hogy az egyes fázisokban az ACN a szakmai gondosság követelményeinek megfelelően járt-e el, másrészt, hogy az értékesítési gyakorlata vajon kiterjedt-e valamennyi szükséges teendőre, amely – ha lenne ilyen – önálló fázisnak minősülhetne. Ez utóbbi körben a Versenytanács hiányolja, hogy nem került sor

- a független képviselők ismereteinek, tudásszintjének az ellenőrzésére,
- a független képviselők magatartásának a nyomon követésére.

106. Eljárás alá vont értékesítési gyakorlatát az alábbi négy szempontból vizsgálja a Versenytanács:

- a követelmények egyértelmű rögzítése (VII.3.2.1.),
- információadás, ismeretek elsajátítása, ellenőrzés (VII.3.2.2.) és
- panaszkezelés (VII.3.2.3).

#### VII.3.2.1. A követelmények egyértelmű rögzítése

107. Az eljárás alá vont csak részben tette világossá független ügynökei számára azt, hogy mit vár el tőlük a fogyasztókkal való kapcsolatfelvétel során.

- Írott tájékoztató anyagaiban eljárás alá vont nyilvánvalóvá tette azt az elvárást, hogy csak ismerősök hívhatók fel telefonon és csak ezt követően kereshetők fel. Önmagában a követelmény rögzítése tekintetében nem is állapít meg hiányosságot a Versenytanács, noha tanúvallomások bizonyítják, hogy sok esetben nem forró megkeresés útján indult a kapcsolat (Vj-101-54/2011., Vj-101-57/2011., Vj-101-

---

<sup>31</sup> Az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem ... a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el ....

67/2011., Vj-101-77/2011., Vj-101-86/2011., Vj-101-90/2011., Vj-101-91/2011., Vj-101-94/2011., Vj-101-95/2011., Vj-101-96/2011., Vj-101-97/2011.). A követelményről azonban a független képviselők nem kaptak mindig időben tájékoztatást. Tanúvallomás igazolja azt, hogy az írásban rögzített követelményeket sem kapták meg időben a független képviselők, ami automatikusan azt eredményezhette, hogy abban az időszakban nem tartották be a még általuk nem ismert követelményeket a fogyasztókkal való kapcsolatfelvétel során és nem tartózkodtak a tilalmaktól.

*A független képviselők, amikor beléptek, nem kaptak semmilyen tájékoztató csomagot, mivel a belépés elektronikusan történt, belépés után kb. egy hét – egy hónappal érkezett a UPS futárszolgálattal egy kezdőcsomag, amelyben szerződéses minták, beléptető papírok, az ACN szabályzata, és egyéb prospektusok voltak.*<sup>32</sup>

*„.....az egyik motivációs előadás szünetében kiosztották a független képviselői blanketta szerződést, amelyet ő [a tanú] - olvasás nélkül – egy példányban kitöltött és aláírt. Ezt az egy példányt ő az előadáson továbbította és néhány nap elteltével visszakapta.*<sup>33</sup>

*„A tanú elmondta, hogy az üzletkötői munka kezdetekor csak fénymásolt papírokkal dolgozott, így előfordult, hogy a szerződőnek nem hagyott ott példányt. Ha kért, akkor kitöltött neki még egy nyomtatványt. Később indigós nyomtatványt kapott, azzal dolgozott.”*<sup>34</sup>

*„A csomag érkezése azonban a regisztráció után pár nappal történt meg... Majd kapott egy olyan tájékoztató e-mailt az ACN-től, amelyben az ACN és más szolgáltatók díjcsomagjai kerültek összehasonlításra.”*<sup>35</sup>

*„A tanú azt válaszolta, hogy a megállapodás aláírásakor a webiroda oldalán volt a belső szabályzat megtalálható. A tanú azt a csomagot, amely tartalmazta többek között az ügyfélszerzési szabályzatot, és amelyet az ACN küldött neki postán, kb. 2011. szeptemberében kapta meg. A tanú a belső szabályzatot nem olvasta végig, mivel bízott a közvetlen szponzorában, és az előadásokon is mindig azt hallotta, hogy kérjenek segítséget szponzoruktól.”*<sup>36</sup> (Ez a független képviselő 2011. május 9-étől kezdődően tevékenykedett az ACN nevében és javára)

*„Az ACN 2011. augusztus 3-én postázta azt a csomagot, amelyben szerződési feltételek, továbbá munkamódszerekre, a munkatársi, ügyfélszerzési módszerekre vonatkozó tájékoztatók, iratok, dokumentumok voltak. Személyes felkészítés nem volt az ACN részéről, a szponzortól kapott a tanú egyes információkat a tevékenységgel kapcsolatban.”*<sup>37</sup> (Ez a független képviselő 2011. július 31-étől tevékenykedett az ACN javára és nevében)

<sup>32</sup> Vj/101-112/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>33</sup> Vj/101-109/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>34</sup> Vj/101-90/2011. sz. jkv.

<sup>35</sup> Vj/101-87/2011. sz. jkv.

<sup>36</sup> Vj/101-82/2011. sz. jkv.

<sup>37</sup> Vj/101-64/2011. sz. jkv.

*„Az ügyfél jogi képviselője a tanúhoz az alábbi kérdést intézte: jól értette-e azt, hogy a tanú kapott tájékoztatást szponzorától, [...]tól az ACN termékekhez kapcsolódó feltételekről. A tanú elmondta, hogy a díjcsomagra vonatkozó ismertetőt kapta meg és nem arra vonatkozót, hogyan milyen módon kell ezt a képviselői tevékenységet végezni.”<sup>38</sup>*

Mindeközben az ACN lehetővé tette, hogy a független képviselők – ACN-nel való szerződésüköt követően – azonnal ügyfeleket tájékoztassanak és bírjanak rá szerződésükre, noha még meg sem kapták a tájékoztató anyagokat, amelyek hosszabb-rövidebb idővel a regisztrációjukat követően érkeztek csak meg.

- Nem közölte azonban eljárás alá vont a független ügynökeivel azt, hogy nekik az ACN nevében kell telefonálni, és az ACN képviselőjeként bemutatkozva az ACN kitűzőjét viselve kell felkeresni a fogyasztókat. Ilyen követelmények támasztásával, ismeretük számonkérésével, betartásuk ellenőrzésével csökkenteni lehetett volna azon esetek számát, amikor a független képviselő más vállalkozás képviselőjének adta ki magát, vagy ezt a látszatot keltette. Eljárás alá vont negatív oldalról is megfogalmazhatta volna az „elvárást”, nevezetesen tilthatta volna, hogy a független képviselő a kapcsolatfelvétel során más cég képviselőjeként mutakozzon be, vagy ezt a látszatot keltse, különösen, ha ez a másik cég a fogyasztó eredeti szolgáltatója. Mindez azonban nem jelent meg követelményként vagy tilalomként sem a független képviselőkkel való szerződésüköt során, sem a tájékoztató anyagokban, sem a központi előadásokban, sem a szponzori előadásokban. Eljárás alá vont folyamatosan azzal védekezett, hogy néhány független képviselő, tudatosan szembehelyezkedett az elvárásokkal. Az Fttv. mellékletének 13. pontjában írt magatartások kapcsán azonban az ACN nem támasztott elvárásokat, és nem is tiltotta a később nagy számban előforduló magatartásokat.

Eljárás alá vont még a panaszok nyomán sem tette egyértelművé az ACN nevében és az ACN kitűzőjét viselve történő eljárás követelményét, ugyanis sem a 2012. augusztus 24-i e-mail, sem – a nem bizonyított időpontban megküldött „Üzletépítés megfelelő módja” elnevezésű tájékoztató nem tartalmazza ezt a két követelményt és nem tiltja a „követelménnyel” ellentétes módon történő kapcsolatfelvételt. A független képviselők által tanúsított, jelen határozatban korábban elemzett kétféle magatartás kapcsán tehát nem csupán az állapítható meg, hogy a független képviselők magatartása kimerítette az Fttv. mellékletének 13. pontját, amiért az ACN-t terheli a felelősség (VII.3.1. pont), hanem azt is, hogy az ACN által kialakított értékesítési rendszer eleve hiányos volt, mert nem hívta fel az ügynökök figyelmét egy olyan jogsértő magatartásra, amit – az Európai Unió nyomán – a magyar jogalkotó, annyira alapvetőnek tart, hogy kifejezetten nevesítve jogszabályban tilt.

Tanúvallomások igazolják, hogy a független képviselők nem rendelkeztek az eljárás alá vonthoz fűződő kapcsolatukat igazoló dokumentummal és kitűzővel. Eljárás alá vont nem csak nem írta elő a kitűzők viselését, de nem is biztosította a kitűzőket.

*„A tanúnak a szerződéses kapcsolat felvételekor nem volt olyan azonosítókártyája, amellyel igazolhatta volna, hogy az ACN képviseletében jelent meg. A tanú az általa tapasztalt negatív tapasztalatokat továbbította a felsőbb*

---

<sup>38</sup> Vj/101-64/2011. sz. jkv.

szponzorához, aki - a tanú tudomása szerint - nem jutatta tovább az ACN felső vezetőihez.”<sup>39</sup>

A tanú az alábbiakat ismertette a vizsgáló kérdésére. Nem viselt kitűzőt, nem is volt kitűzője, de a felső szponzorától kérdezte, hogy van-e ilyen kitűző. A felső szponzor azt válaszolta, hogy a személyi igazolványával és az ACN szerződéses nyomtatványával tudja igazolni magát. Ezt sokszor kérték azok a személyek, akikhez becsengetett.”<sup>40</sup>

„A tanú elmondta, hogy nem viselt kitűzőt, mert az ACN nem biztosított számára ilyet.”<sup>41</sup>

„A vizsgáló kérte a tanút, hogy ismertesse, viselt-e valamilyen kitűzőt a szerződéskötéskor. A tanú azt mondta, hogy nem viselt kitűzőt. Nem is volt ilyen kitűző.”<sup>42</sup>

„A vizsgáló kérte a tanút, hogy ismertesse, viselt-e valamilyen kitűzőt a szerződéskötéskor. A tanú azt válaszolta, hogy nem viselt ilyet.”<sup>43</sup>

#### VII.3.2.2. Információadás, ismeretek elsajátítása, ellenőrzés

108. Nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely úgy alakítja ki értékesítési hálózatát, hogy
- nem szervezi meg jól az információ átadását a nagyszámú – korábbi értékesítési tapasztalattal nem rendelkező – ügynökei számára (109. pont),
  - nem követeli meg az előírások elsajátítását, nem kéri számon azok ismeretét (110. pont),
  - nem épít ki olyan ellenőrzési rendszert, amely a fogyasztói panaszok alapján képes felderíteni a nem kívánt magatartásokat (111. pont).
109. A közvetítő tevékenység megfelelő szakmai színvonalú végzéséhez szükséges információ átadása több szempontból is problematikus volt. Az előadásokra későn, nem kellően gyakorisággal került sor, és hiányos volt az azokon elhangzó ismeretanyag is.
- Az eljárás alá vont későn tartotta meg az első „központi” előadást.

Az eljárás alá vontnak 2011. május 11-én – két nappal az engedély megszerzését követően - már több száz [a pontos szám üzleti titok]<sup>44</sup> CPS ügyfele volt, május végére ez a szám többszörösére nőtt [a pontos szám üzleti titok]<sup>45</sup>, június 11-én pedig már több ezer [a pontos szám üzleti titok]<sup>46</sup> a CPS ügyfelek száma. Ezek az adatok önmagukban is nyilvánvalóan cáfolják azt, hogy azért nem tartott 2011. június 4.-e előtt előadást, mert idő kellett ahhoz, hogy kellő számú személlyel kössön független képviselői szerződést, hiszen jelentős számú ügynök

<sup>39</sup> Vj/101-109/2011. sz. jkv.

<sup>40</sup> Vj/101-90/2011. sz. jkv.

<sup>41</sup> Vj/101-89/2011. sz. jkv.

<sup>42</sup> Vj/101-81/2011. sz. jkv.

<sup>43</sup> Vj/101-64/2011. sz. jkv.

<sup>44</sup> Vj/101-004/2011. 7. sz. melléklet

<sup>45</sup> Lásd B/1292-009/2011 sz. irat 4. sz. mellékletének harmadik oszlop, első sorát.

<sup>46</sup> Vj/101-004/2011. 7. sz. melléklet

munkájának eredménye volt az ügyfélszám kezdeti, nagyon dinamikus növekedése.

Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a Vj-101-004/2011. sz. beadványnak 2. sz. melléklete azon független képviselők listáját tartalmazza, akik kapcsán utólagosan feltételezhető volt, hogy a fogyasztók megtévesztésére irányuló magatartást fejtettek ki.<sup>47</sup> A lista tartalmazza a jogviszony keletkezésének dátumát. A listán szereplő független képviselők közül több mint száz főnek a szerződése 2011. május 9-én, tehát a tevékenységi engedély megadásának napján jött létre. További személyekkel (a május 9-i létszám mintegy harmadával) még 2011. május hónapban kötött szerződést az ACN. Ebből az következik, hogy a független képviselők „toborzása” megkezdődött 2011. május 9-e, tehát a tevékenységi engedély megadása előtt. Ezek a számok csak azon független képviselőket tartalmazzák, akik kapcsán utólagosan feltételezhető volt, hogy a fogyasztók megtévesztésére irányuló magatartást fejtettek ki, az összes szerződött ügynök létszáma május végére már megsokszorozódott [a pontos szám üzleti titok].<sup>48</sup> Ami viszont az ekkor szerződött független képviselők tevékenységét illeti, igencsak sikertelennek bizonyult a „toborzás”, hiszen sok olyan személlyel kötött szerződést az ACN 2011 májusában, akiktől jogsértés miatt megvált. A 2011 májusában szerződők igen jelentős részét képezik, 72%-át alkotják azoknak a független képviselőknek, akiknek a jogviszonyát egyoldalúan megszüntette az ACN. Ezen független képviselők jogellenesnek bizonyuló magatartása és az időben megvalósított oktatás hiánya között – a számok alapján – kapcsolat húzódik. Ezek a számok jól mutatják, hogy igenis szükség lett volna az ügynökök korábbi tájékoztatására.

- Az ACN nem kellő gyakorisággal tartott előadásokat.

Eljárás alá vont – nyilatkozata szerint - havonta tartott előadásokat a tevékenység megkezdését közvetlenül követő olyan időszakban, amikor egyrészt havonta több száz – az első hónapban ezernél is több – fővel bővült az ügynökhálózat, amelynek nem csupán létszáma, de tapasztalatlansága is gyakoribb tájékoztatást igényelt volna. A tevékenység megkezdését követő első félévben valójában hatnál kevesebb „központi” előadásra került sor, ezek sem arányosan, azonos időközönként kerültek megrendezésre, hanem rendszertelenül. A 2012. november 11-i beadvány 2011 évben – a június 4-i előadást követően - további négy „központi” előadást említ, melyek időpontja: 2011. augusztus 27., szeptember 20., november 11. és 12. Nem volt tehát központi előadás 2011. május és július hónapokban, és az első valamint a második előadás között több mint másfél hónap telt el.

- Az ACN által szervezett előadásokon nem kapott elegendő teret az elfogadott üzleti módszerek és a tiltott magatartások bemutatása.

A tanúmeghallgatás keretében meghallgatott, korábban az ACN nevében független képviselőként tevékenykedő személyek a következőket nyilatkozták az ACN és a szponzorok által tartott oktatás, felkészítés tartalmát érintően, különös tekintettel az ügyfelekkel való kapcsolatfelvételre vonatkozó információ hiányára:

---

<sup>47</sup> Lásd a 2012. január 27. napján keletkezett Vj-101-004/2011. sz. beadvány 3. oldalán a 2. sz. melléklethez fűzött ACN megjegyzést.

<sup>48</sup> Lásd B/1292-009/2011 sz. irat 4. sz. mellékletének első oszlop, első sorát.

„Ezen kívül nem volt egyéb oktatás, hivatalos tanrend, vagy bármilyen ügyfélkapcsolat tartási szabály átadás.”<sup>49</sup>

„A tanú szerint az első oktatásokat amerikai előadók tartották, fordítással, ahol több hiba előfordulhatott. Ekkor még arról volt szó, hogy az ACN milyen szolgáltatást nyújt Amerikában, milyen szolgáltatást lehet Magyarországon nyújtani és a későbbiekben mi várható. ...

A tanú elmondta, hogy az oktatásokon az ügyfélszerzési módokról, azaz eladástechnikai módszerről nem volt szó. Olyan szinten volt szó az értékesítésről, hogy például, ha valaki megvásárolta az ACN2ACN díjcsomagot, akkor a rokonai, ismerősei részére is ajánlani célszerű, mivel egymás között korlátlanul és ingyen beszélhetnek. ...”<sup>50</sup>

„A tanú elmondta, hogy volt két ilyen előadáson, amikor a következők hangzottak el: milyen szolgáltatásai vannak az ACN-nek, az egyik ilyen a CPS telekommunikációs szolgáltatás, annak részletei hangzottak el. Tovább az is elhangzott, hogyan tud az ügyfél váltani erre a csomagra, mit tartalmaznak ezek a csomagok – ACN 2 ACN és ACN Always díjcsomagok.

A tanú ... úgy érzi, hogy megfelelő értékesítési tapasztalattal rendelkezett az ACN-nél való regisztrációkor.

Az ACN előadása nem oktatás volt, hanem inkább előadás, amely az ACN termékeiről szólt, és nem az ügyfélszerzési módokról, az ügyfelek felkeresésének hogyanjáról.”<sup>51</sup>

„Személyes felkészítés nem volt az ACN részéről, a szponzortól kapott a tanú egyes információkat a tevékenységgel kapcsolatban.

A tanú elmondta, hogy a díjcsomagra vonatkozó ismertetőt kapta meg és nem arra vonatkozót, hogyan milyen módon kell ezt a képviselői tevékenységet végezni.”<sup>52</sup>

„A tanú az alábbiakat ismertette a vizsgáló kérdésére. Az ACN oktatást nem tartott, webkonferencia volt, amelynek során arról volt szó, hogy mennyit fognak keresni képviselőként, de arról, hogyan kell dolgozniuk, mit szabad és mit nem, nem volt szó. A független képviselők oktatása elmaradt, a független képviselőknek maguknak kellett minden információt összeszedni.”<sup>53</sup>

A tanú elmondta, hogy olyan előadásokon vett részt, amelyek célja a piac bővítése, munkatársak számának növelése volt.”<sup>54</sup>

Egy tanú elmondása szerint „oktatás, felkészítés a független képviselők részére nem volt, ezt hiányolta is, motivációs előadás azonban volt több helyszínen.”<sup>55</sup>

<sup>49</sup> Vj/101-112/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>50</sup> Vj/101-096/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>51</sup> Vj/101-089/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>52</sup> Vj/101-064/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>53</sup> Vj/101-063/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>54</sup> Vj6101-056/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>55</sup> Vj/101-109/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról



- Kifogásolhatóak voltak a szponzori előadások

Az ACN lehetővé tette, hogy egyes független képviselők tartsanak előadást anélkül, hogy írásban rögzítette volna azt, hogy

- = milyen gyakorlati tapasztalatok birtokában nyílik valakinek joga az előadástartásra,
- = miről kell az előadásoknak szólni.

Az értékesítési rendszer kialakítása és működtetése során az eljárás alá vontnak fokozott figyelmet kellett volna fordítania arra a rendelkezésére álló adatokból előtte is ismert körülményre, hogy a szponzorok által átadott információ veszíthet a tartalmából, így a nem közvetlenül az eljárás alá vont által szervezett képzésben résztvevők tudása, ismeretszintje elmarad az általa kiképzett független ügynökökétől (pl. Vj/101-81/2011),

- = a szponzori előadásokat nem kellően felkészült és felkészített személyek tartották.

Ezt bizonyították a szponzori előadásokat kritikával illető alábbi tanúvallomások.

*Akik már bizonyos szintet értek az ACN struktúrájában a B. házaspár engedélyével önállóan is tarthattak prezentációkat országosan. Ennek a prezentációtartási engedélynek nincs írásos változata. Ezen kívül nem volt egyéb oktatás, hivatalos tanrend, vagy bármilyen ügyfélkapcsolat tartási szabály átadás. ...az ACN legnagyobb problémája, hogy hiányzik az oktatási rendszere, ezt ő el is mondta a felsővezetői beszélgetéseken. A tanú véleménye szerint az ACN felsővezetői nem rendelkeznek megfelelő vezetői képesítéssel, tapasztalattal, képességekkel.*

*A tanú elmondta, hogy az első időkben – 2011. május 9-ét követően kb. 2011. augusztusáig - több százas, ezres belépés történt, rögtön kialakult egy 5 szintes hierarchia, a független képviselők egy vagy néhány prezentáción vettek részt, és ha beléptek, azaz független képviselők lettek, a prezentációkon hallott információkat adták át a saját tudásuk alapján. A tanú véleménye szerint ez problémákat okozott.*

*A hálózatépítés egyéb problémái is előfordultak: nem tudtak előadni, prezentálni, információt továbbadni a független képviselők.<sup>56</sup>*

*„A tanú elmondta, hogy az ACN lehetőségét nagyon jónak találta, de nem kívánt olyan helyzetben dolgozni, ahol a független képviselők rendkívül kiszolgáltatott helyzetben vannak, nem kapnak megfelelő képzést, oktatást.”<sup>57</sup>*

110. Eljárás alá vont nem követelte meg az előírások elsajátítását, nem kérte számon azok ismeretét.

*„A tanú elmondta, hogy semmilyen, az ACN által szervezett oktatáson nem vett részt, a közvetlen felső szponzora adott neki tájékoztatást. Amikor beszervezte, akkor mondta el nagyvonalakban, hogy miről szól, és hogyan épül fel az ACN rendszere, majd még egy alkalommal, amikor elkezdett dolgozni, akkor megmutatta ez a felső szponzor a tanúnak, hogyan kell kitölteni a papírokat. Mivel a tanú már gyakorlott üzletkötőnek érezte magát az ACN-nel való kapcsolat felvételekor, azért nem kért, de nem is kapott oktatást az üzletkötői munkával kapcsolatban.”<sup>58</sup>*

<sup>56</sup> Vj/101-112/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>57</sup> Vj/101-109/2011. sz. jegyzőkönyv

<sup>58</sup> Vj/101-090/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

*„A vizsgáló megkérdezte, hogy az ACN szervezett-e személyes megjelenést igénylő oktatást. A tanú elmondta, hogy nem, és ezt a független képviselőként hiányolta.”<sup>59</sup>*

*„A tanú elmondta, hogy kaptak információs oktatási csomagot az ACN-től, ezt áttanulmányozta. Ebben a csomagban azonban csak az ACN-ről volt szó. A tanúnak viszont arra lett volna szüksége, hogy ne csak az ACN szolgáltatását, hanem a konkurencia szolgáltatásait is ismerje. Erre a független képviselők egymást oktatták. A tanú elmondta, hogy a független képviselőknek tudniuk kellett volna az ACN és a konkurencia összehasonlításáról. A tanú ezt jelezte a felső szponzori vonalon, és tudomása szerint később szerveztek ilyen oktatást, amelyen azonban a tanú már nem vett részt, mivel felfüggesztése folyamatban volt. A tanú hangsúlyozta, hogy az ACN mindig azt mondta, hogy bármilyen probléma, kétség felmerülése esetén a szponzorhoz forduljanak segítségért, ők segítenek elindulni a szerződéskötéskor is.”<sup>60</sup>*

*„Nem volt személyes megjelenést igénylő oktatás.”<sup>61</sup>*

*„A tanú szerint a független képviselőknek a felkészítés mellett még vizsgáznuk is kellett volna.”<sup>62</sup>*

Egy független képviselő tanúként nyilatkozta: *„a független képviselőknek a felkészítés mellett még vizsgáznuk is kellett volna.”<sup>63</sup>*

111. Az eljárás alá vont nem rendelte el a független képviselők tevékenységének általános ellenőrzését, amikor a fogyasztói panaszok alapján ez már indokolt lett volna. Az ACN általközzétett figyelemfelhívástól – legjobb esetben - azt volt remélhető, hogy az üzletkötők jövőbeni magatartásán változtat. Eljárás alá vont a fogyasztói panaszok megismerését követően sem folytatott le általános tényfeltáró vizsgálatot.
112. Az információ áramlásának előbbieken jelzett hiányosságai azt eredményezték, hogy már maguk a szponzorok sem voltak kellően felkészítve, a tőlük szűrten továbbjutó információ nem biztosította a független képviselők jogszerű tevékenységéhez szükséges ismeretek és elvárások teljes körét. Mindez még élesebben jelentkezett az ACN létrehozott érdekeltségi viszonyok között. Az ACN olyan érdekeltséget teremtett, amelyek elsősorban arra ösztönözték a független képviselőket, hogy
  - minél több további független képviselőt szponzoráljanak, mert ezek tevékenysége után is jövedelemhez jutottak. Az eljárás alá vont által kialakított érdekeltségi rendszer kifejezetten ösztönözték ún. „alsóvonalis jutalék” szerzésére „csapatépítés útján az értékesítők hat szintjének jövedelem szerinti differenciálásával”<sup>64</sup>,
  - törekedjenek az akciókban való részvételre, bónuszpontok megszerzésére és ennek érdekében önmaguk és az általuk szponzorált független képviselők, valamint azok szponzoráltjai bizonyos időszakokban minél több szerződést kössenek.

<sup>59</sup> Vj/101-082/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>60</sup> Vj/101-081/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>61</sup> Vj6101-056/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>62</sup> Vj/101-109/2011. sz. jegyzőkönyv

<sup>63</sup> Vj/101-109/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

<sup>64</sup> Vj-101-103/2011. sz. dokumentum melléklete

113. A közvetítő-előválasztás (CPS) szolgáltatás nyújtására jogosult eljárás alá vont által működtetett értékesítési rendszer - kialakítása és működtetése révén - lehetővé tette, hogy az értékesítési folyamatban az eljárás alá vont érdekében, javára közreműködő közvetítők (nem egyedi jelleggel) úgy szorgalmazzák a fogyasztókkal történő szerződéskötést, hogy a fogyasztók egy nem elhanyagolható része előtt nem volt egyértelmű, hogy
- mely vállalkozás képviselője ad számukra tájékoztatást, és kivel kötnek szerződést, nevezetesen, hogy egy számukra ismeretlen szolgáltatóval kerülnek szerződéses kapcsolatba, (nem pedig az eredeti szolgáltatóval korábban létrejött szerződés módosul),
  - a képviselővel folytatott beszélgetés során egy a képviselő közlése szerint nem szerződéskötést célzó nyilatkozat aláírása révén minden további nyilatkozat nélkül szerződéses jogviszonyba kerültek (pl. Vj/101-77/2011),
  - milyen tartalommal kötnek szerződést (pusztán a várható megtakarítás nagyságrendjéről kaptak információt), illetve
  - egyes fogyasztók esetében a szerződéskötési szándék léte fogalmilag kizárt amiatt, hogy a független képviselő nem is a telefonszolgáltatási szerződés jogosultjával beszélt (pl. Vj/101-69/2011)<sup>65</sup>, így olyan személy is ügyféllé vált, aki nem is írt alá semmilyen nyilatkozatot. Az eljárás alá vontnak ki kellett volna küszöbölnie azt a lehetőséget, hogy olyan fogyasztóktól is szerződési ajánlatot kapjon, akiket független képviselő személyesen nem keresett fel, így tájékoztatást sem kapott, vagy csak telefonon keresett meg (pl. Vj/101-68/2011).

A versenytanács megítélése szerint a hálózat működésének hiányosságait egyértelműen bizonyítja az a tény, hogy a tevékenység megkezdéséhez képest rövid időn belül jelentős számú jogsértésre kerül sor. Nem csupán a követelmények rögzítésével kapcsolatos, valamint az információáramlással összefüggésben felsorakoztatott konkrétumok bizonyítják, hanem a nagyszámú fogyasztói panaszból, mint „eredményből” is visszakövetkeztethetünk az ACN értékesítési rendszerének a hiányosságaira.

#### VII.3.2.3. Panaszkezelés

114. Az eljárás alá vont által kialakított mechanizmus nem tette lehetővé az értékesítési rendszer gyors és hatékony, a korábbi kifogásokat orvosló és a további problémák jelentkezését megelőző korrekcióját.

##### VII.3.2.3.1. A vizsgálat

115. Lassú volt az ügyek kivizsgálása, a problémák azonosítása. A 22. pontban ismertetett körülmények együttes értékelése alapján a Versenytanács arra a megállapításra jutott, hogy az eljárás alá vont előtt már 2011 júliusának legelején ismert volt, hogy problémák jelentkeznek a szerződések fogyasztók általi megkötésével összefüggésben.<sup>66</sup> Ezt az időpontot erősíti meg az ACN Területi Támogatási Szolgáltatások / Ellenőrzési Osztálya 2011. július 22-i e-mailje, amely azt tartalmazza, hogy ezen időpontot

<sup>65</sup> Az eljárás alá vont a Vj/101-004/2011. számú irat 4. számú mellékletében sorolta fel azon a független képviselők magatartása által érintett fogyasztók adatait, amely lista az itt említett körbe tartozó fogyasztókat is tartalmazza (nem elkülönített módon).

<sup>66</sup> A Versenytanács nem vitatta azt, hogy eljárás alá vont felhívta a 2011. június 27-i fogyasztói panaszról a szövege alapján nem feltételezhette azt, hogy a panaszost felkereső független képviselő más szolgáltató képviselőjének adta ki magát, mivel ez a panaszosnak az NFHH részére küldött terjedelmesebb írásából volt csak megállapítható. A panasz azonban így is olyan körülményre utalt, amit az ACN haladéktalanul köteles lett volna kivizsgálni.

megelőzően az eljárás alá vont már vizsgálta a fogyasztói kifogásokat. Ugyanakkor ismert, hogy a képviselők még ezt követően is közreműködtek kifogásolható szerződések létrejöttében (Vj/101-057/2011., Vj/101-095/2011.). Az eljárás alá vont 2011. augusztusának végére zárta le a vizsgálatokat, és néhány esetben augusztus végén, jellemzően 2011. szeptember elején kereste meg az érintett fogyasztókat, és lehetővé tette számukra az eljárás alá vont által nyilvántartott szerződés megszüntetését, továbbá kész volt kártérítés nyújtására. Mindez nem tette meg nem történtté az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésének az értékesítési rendszer időben történő korrekciója elmaradásának következtében fennálló megsértését.

#### VII.3.2.3.2. A szankció

116. Nem volt kellően gyors a független képviselőkkel szembeni fellépés. Eljárás alá vont nem vált meg azonnal az előírásokat súlyosan megszegő független képviselőitől. A Vj-101-004/2011. sz. beadványnak 2. sz. melléklete azon független képviselők listáját tartalmazza, akik kapcsán utólagosan feltételezhető volt, hogy a fogyasztók megtévesztésére irányuló magatartást fejtettek ki.<sup>67</sup> A lista tartalmazza a jogviszony megszűnésének dátumát. A 213 független képviselő között nem csak olyanok vannak, akiknek 2011. augusztus hónapban szűnt meg a jogviszonyuk, hanem olyanok is, akiknek 2011. szeptember, október és november hónapokban. Az eljárás alá vont által csatolt dokumentum cáfolja azt, hogy az ACN minden esetben gyorsan lezárta a vizsgálatot és haladéktalanul fellépett a jogsértőkkel szemben. Eljárás alá vont nyilatkozatából<sup>68</sup> az derül ki, hogy a jogviszony haladéktalan megszüntetésre azokban az esetekben került sor, ahol a független képviselő nem nyilatkozott a fogyasztói panaszra, érdemi észrevétel esetén a jogviszony megszüntetése elhúzódhatott.

Ezzel összefüggésben emlékeztet a Versenytanács arra, hogy a jóhiszeműség és tisztesség elve alapján a vállalkozásnak figyelemmel kell lennie a szolgáltatásával kapcsolatban megfogalmazódó fogyasztói kifogásokra, különösen abban az esetben, ha sok fogyasztó ad hangot kifogásnak, mivel a panaszok nagy száma már önmagában is olyan problémát jelez, amelyekre való tekintet nélkül egy tisztességes vállalkozás nem folytathatja kereskedelmi gyakorlatát.

#### VII.3.2.3.3. A fogyasztói panaszok intézése

117. Az eljárás alá vontnak a fogyasztói panaszok kapcsán tanúsított magatartásának egyes összetevői eltérő megítélés alá esnek.
- Egyfelől, nevezetesen a fogyasztók eredeti helyzetének helyreállítása és költségeik megtérítése tekintetében megfelelően működött az eljárás alá vont által kiépített rendszer. Pozitívumként emeli ki a Versenytanács a fogyasztók proaktív kezelését, azaz a panasszal még nem élő olyan fogyasztók megkeresését, akiket olyan független képviselő keresett fel, akivel szemben panaszt nyújtottak be.
  - Másfelől viszont nem volt elég gyors a panaszok kezelése<sup>69</sup>, a fogyasztói panaszok fogadására – jogszabálynál fogva kötelezően – kiépítendő ügyfélszolgálat működtetése is hagyott maga után kívánni valót az alábbiakban felsorolt, fogyasztói tanúvallomások alapján megállapíthatóan.

---

<sup>67</sup> Lásd a 2012. január 27. napján keletkezett Vj-101-004/2011. sz. beadvány 3. oldalán a 2. sz. mellékletéhez fűzött ACN megjegyzést.

<sup>68</sup> Vj-101-135/2011. 4. old.

<sup>69</sup> A 29. pontban láttuk, hogy a legelső – 2011. június 24-i panaszra – 2011. szeptember 8-án kelt levélben adott választ az ACN.

„A tanú felhívta az ACN ügyfélszolgálatát, ahol - a tanú véleménye szerint - az ügyfélszolgálatos felkészületlen volt, érdemben nem tudott segíteni a tanúnak. Azt javasolták, hogy írásban tegye meg az észrevételeit. A tanú írásban reklamált az ACN-nél is, erre az ACN levélben elnézést kért tőle.

A tanú személyesen szeretne volna felkeresni az ACN levelén megadott címen az ügyfélszolgálatot, a levélen található címen a portaszolgálat azt közölte, hogy az ügyfélszolgálat elköltözött, és csak Amszterdamban találhatóak meg.”<sup>70</sup>

„A tanú többször felhívta az ACN ügyfélszolgálatát, ahol a tanú véleménye szerint ellentétes dolgokat mondtak.

„Az ACN ügyfélszolgálati számán először nem hittek neki. A tanú 2011. nyarán újra reklamált az ACN-nél, amikor már felvették az adatait, és küldtek egy olyan válaszlevelet, hogy megszüntették a tanúnak az ACN-nel fennálló szerződését, és visszaállították az UPC-vel fennálló kapcsolatát.”<sup>71</sup>

„A befizetés után a tanú felesége felhívta a számlán lévő telefonszámot és ott elnézést kértek tőle, és azt mondták, hogy nem tudják visszafizetni az összeget, mivel a tanúnak nincs bankszámlája. A tanú ezek után nem reklamált tovább.

„A tanú úgy emlékszik, hogy az ACN-nél nem sikerült jelezni ezt a problémát.”<sup>72</sup>

„A tanú szerint azok az ügyfelek, akik nem elégedtek meg a független képviselők problémakezelésével, nem tudták hivatalosan elérni az ACN-t, és volt olyan ügyfél, aki a fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordult.”<sup>73</sup>

„A tanú elmondta, többször hívta az ACN ügyfélszolgálatát, ahol kérdésére nem mindig tudtak választ adni. A tanú szerint az ügyfélszolgálat nem volt felkészült.”<sup>74</sup>

#### VII. 4. Összefoglalás

118. Figyelemmel az előzőekben kifejtettekre a Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vontat felelősség terheli a fogyasztókkal szembeni alábbi tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokért

- 2011. május 9. napjától kezdődően az eljárás alá vont nevében és érdekében eljáró egyes független képviselők az eljárás alá vont szolgáltatását azt állítva, illetőleg azt a látszatot keltve ajánlották, hogy a fogyasztó azt gondolhatta, hogy a tájékoztatást és a szolgáltatást - a valóságtól eltérően – az a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltató nyújtja, akivel a fogyasztó előfizetői jogviszonyban áll,
- a szolgáltatásait értékesítő rendszert nem mindenben a szakmai gondosság követelményének eleget téve alakította ki 2011 májusában és működtette legalább 2011 augusztusának végéig (valójában ez időpontot követően is lényeges változások nélkül működik – vö. 132. pont).

<sup>70</sup> Vj/101-98/2012. sz. jkv.

<sup>71</sup> Vj/101-84/2011. sz. jkv.

<sup>72</sup> Vj/101-77/2011. sz. jegyzőkönyv

<sup>73</sup> Vj/101-112/2011. számú jegyzőkönyvből

<sup>74</sup> Vj/101-063/2011. számú irat – jegyzőkönyv tanúmeghallgatásról

119. Az előző pontban elsőként írt tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósította az Fttv. mellékletének 13. pontját, a másodikként ismertetett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat pedig megvalósította az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdését, sértve – az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat.
120. A Versenytanács - a korábbi kezdő időpontra utaló körülmények, nevezetesen egy tanúvallomás<sup>75</sup> és az „Érvényes 2011. április 27-től” szöveget tartalmazó „ACN-2-ACN [U] – Belföldi CPS díjak” elnevezésű díjtáblázat<sup>76</sup>, ellenére - a jogsértéssel érintett időszak kezdetét 2011. május 9. napjában állapította meg, mivel az ACN ezen a napon kapott engedélyt a CPS tevékenység folytatására, és a - Versenytanács rendelkezésére álló adatok alapján – nem került sor ennél korábbi időpontban független képviselői szerződés megkötésére.

#### VII. 5. Bírság

121. A jogsértés Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett a Versenytanács bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján. A bírság összegét a Tpv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot rögzítő közleményben foglaltaknak megfelelően határozta meg.
122. A Versenytanács a bírság összegének megállapítása során – figyelemmel arra, hogy a magatartással kapcsolatban érdemi reklámköltség nem merült fel - az eljárás alá vontnak a CPS szerződésekből származó, a jogsértéssel érintett időszakban elért bevételéből indult ki.<sup>77</sup>
123. A Versenytanács a jogsértőnek minősített kétféle tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kapcsán külön-külön vizsgálta az enyhítő és súlyosító körülményeket.

##### VII. 5.1. A független képviselők magatartása miatt kiszabott bírság

124. A Versenytanács a – az eljárás alá vont által sem vitatott jogsértés kapcsán - a bírság meghatározása során a súlyosító körülmények között vette figyelembe, hogy
- a jogsértő kereskedelmi gyakorlat több hónapon át valósult meg,
  - a független képviselők magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének, nevezetesen a tévedésbe ejtés és a tévedésben tartás büntetőjogi tényállásához mérhető magatartást tanúsítottak, egyikük kifejezetten kihasználta azt, hogy korábban az egyik jelentős telekommunikációs szolgáltató vállalkozással állt jogviszonyban.
125. A Versenytanács a független képviselők magatartása kapcsán nem talált enyhítő körülményként figyelembe vehető körülményt az eljárás alá vont oldalán, mivel a független képviselők által tanúsított, az ACN-nek betudott magatartásokat az eljárás alá vont nem tiltotta, és nem ellenőrizte. Az eljárás alá vont szabályzatában nem írta elő,

---

<sup>75</sup> Vj/101-84/2011

<sup>76</sup> Vj/101-84/2011 2. sz. melléklet

<sup>77</sup> Az üzleti titoknak minősülő adat a Vj-101-004/2011. 8. sz. mellékletének CPS sorában a 2., 3. és 4. oszlopban található.

hogyan független képviselői az ACN képviselőiként mutatkozzanak be<sup>78</sup>, és viseljének ACN kitérőt, és e cselekmények hiányát sem szerepeltette az etikátlannak tekintett magatartások listájában.<sup>79</sup> Mindez arra utal, hogy az ACN nem gondolta végig azt, hogy a forró megkeresések körében nevében eljáró személyektől pontosan milyen magatartás tanúsítását várja, nem mérte fel a kockázatot, és nem tett érdemi lépést ennek megakadályozása érdekében, még akkor sem, amikor később jelentős számban bekövetkezett az előre várható magatartás.

126. A Versenytanács enyhítő körülményként vette figyelembe eljárás alá vontnak a fogyasztói panaszok kezelése érdekében tett intézkedéseit, nevezetesen azt, hogy az eljárás alá vont 2011 augusztusának végétől megkereste az érintett fogyasztókat, és a panaszt tevő fogyasztókon kívül számukra is lehetővé tette az eljárás alá vont által nyilvántartott szerződés megszüntetését, továbbá kész volt kártérítés nyújtására. Ebben a körben a Versenytanács az enyhítő körülmény súlyát fokozó tényként értékelte azt, hogy a fogyasztók helyzetének rendezésére irányuló tevékenységet az eljárás alá vont önként és azt megelőzően kezdte meg, hogy értesült volna a vele szemben meginduló hatósági eljárásokról.
127. Az eljárás alá vont álláspontjával szemben nem látott enyhítő körülmény figyelembe vételére lehetőséget a Versenytanács a jogsértés terjedelme kapcsán. Az eljárás alá vont szerint a jogsértés szűk körű volt, a Versenytanács azonban úgy ítélte meg, hogy az ACN által független képviselők egy „kisebb csoportja”-ként<sup>80</sup>, vagy „kisszámú független képviselő”-ként aposztrofált személyi kör az ACN 2012. február 23-án kelt Vj-101-006/2011 sz. adatszolgáltatása és annak 9. sz. melléklete szerint korántsem olyan kivételes, mint amilyennek ezt az eljárás alá vont beállítani szeretné. Az ACN
- 86 független képviselőtől vált meg a fogyasztói panaszok alapján és
  - további 62 fogyasztói panasszal élő „kis számú” ügyfélhez nem rendelt hozzá adatszolgáltatásában független képviselőt, mert „a független képviselő státusa az ACN Hungary belső vizsgálatának a kezdetén már megváltozott, ami utólagosan nem helyreállítható” és a Vj-101-004/2011. sz. beadványban további 26 független képviselő neve szerepel (84 fő mellett, akik a másik listán is szerepelnek) olyanként, akiknek a független képviselői státusza megszűnt.

Össességében tehát 100 főt meghaladó panaszolt magatartást tanúsító független képviselő magatartását tekintette maga az ACN is jogsértőnek, amely adatok cáfolják azt az állítást, hogy kisszámú független képviselő tanúsított olyan magatartást, amit a GVH vizsgál.

#### VII. 5.2. Az eljárás alá vont által tanúsítandó kellő szakmai gondosság hiányára tekintettel kiszabott bírság

128. A Versenytanács a bírság meghatározása során a súlyosító körülmények között vette figyelembe, hogy
- a jogsértő kereskedelmi gyakorlat több hónapon át valósult meg,

<sup>78</sup> A B/1292-009/2011. sz. irat 2. sz. mellékletét képező szabályzat IV.B pontjában (13. oldal) az szerepel, hogy „Adja meg nevét, csapazonosítóját és aláírását minden olyan ügyfélnél, akit személyesen szerzett.” Ez a kötelezettség azonban a független képviselőt az ACN irányba terheli, és utólag, nevezetesen az ügyfél meglátogatását követő időszakban.

<sup>79</sup> A B/1292-009/2011. sz. irat 2. sz. mellékletét képező szabályzat IV.A pontja (11. oldal).

<sup>80</sup> Az eljárás alá vont 2011. szeptember 26-án kelt Vj-101-119/2011 sz. adatszolgáltatása 2. sz. mellékletének 5. oldala szerint a független képviselők egy „kisebb csoportja” eltért az előírt és megengedett ügyfélszerzési módoktól. 2011. szeptember 19-ig az érintett független képviselők ilyen magatartásából kifolyólag mindösszesen 658 ügy keletkezett. (B/1292-009/2011. sz. aktából átemelt irat)

- az eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének, különösen, hogy az ACN egy világméretű, az etikus magatartásra sokat adó vállalatcsoport része, amelynek amerikai anyavállalata és a csoport európai székhelyű további tagjai aligha engednék meg hasonló magatartást székhelyük országában.
129. Megjegyzi a Versenytanács az eljárás alá vont értékesítési rendszerének vizsgálata során a követelmények rögzítése, a kiegyensúlyozás és a panaszkezelés témakörében egyfelől a hiányosságokat, másfelől a pozitívumokat értékelve jutott arra a megállapításra, mely szerint az eljárás alá vont magatartása összességében jogsértő. A bírság kiszabása során ezért – értelemszerűen - a negatívumokat nem vette súlyosító körülményként, a pozitívumokat (így, pl. egyes követelmények írásbeli rögzítését, a fogyasztók és az eredeti szolgáltatók közötti szerződések helyreállítását, a fogyasztók kárainak megtérítése érdekében tett intézkedéseket, és a proaktív eljárást) nem vette enyhítő körülményként figyelembe.
130. A Versenytanács elvi okból nem vette enyhítő körülményként figyelembe az eljárás alá vont által jelzett azon körülményt, mely szerint múltbéli cselekménye miatt büntetése nem indokolt, hiszen a Versenytanács minden esetben múltbéli cselekményeket ítél meg,
131. A Versenytanács nem vette enyhítő körülményként figyelembe az eljárás alá vont által ilyenként jelzett alábbi körülményeket, mivel az azokban szereplő tényállítások nem feleltek meg a - zárójelben feltüntetett - valóságnak:
- az ACN mindent megtett a panaszokra vezető magatartások ismétlődésének megakadályozása érdekében, tehát nincs szükség az ACN elrettentésére a jövőbeli hasonló cselekményektől, (éppen e magatartások hiányosságai képezik a jelen eljárásban vizsgált második magatartás elvi alapját),
  - az ACN nem tanúsított szándékos, vagy gondatlan magatartást, (eljárás alá vont magatartását ebben a tekintetben nem ítélte kellően gondosnak a Versenytanács).
  - szükségtelen az ACN megerősítése a tisztességes üzleti magatartás helyénvalóságáról (a jogsértések ismétlődésének megakadályozása tekintetében eljárás alá vont tett ugyan lépéseket, de ezek nem terjedtek ki a jogsértések valamennyi fajtájára, nem voltak sem elég gyorsak, sem elég hatékonyak, a jelen eljárás vizsgálati időszakának lezárulását követően is érkeztek fogyasztói panaszok<sup>81</sup> az eljárás alá vont egyes független képviselőivel szemben.
132. A Versenytanács mindkét magatartás kapcsán súlyosító körülményként vette figyelembe a vizsgált magatartások időben elhúzódó hatását. A jogsértő magatartások valójában hosszabb időn keresztül fejtették, illetőleg fejtik ki hatásukat, mint, ahogy azt – az eljárás alá vont adatszolgáltatása alapján – a Versenytanács előzetes álláspontjában feltételezte, mivel
- az Fttv. mellékletébe ütköző magatartások kivizsgálása – az ACN-nek a vizsgálat során tett előadásával szemben – nem zárult le 2011. augusztus végén, így értelemszerűen a felelősök jogviszonyának megszüntetésére is csak 2011. szeptember, október és november hónapokban került sor, olyan esetekben, amikor az ügy, a független képviselő válaszána elmaradása okán nem volt vizsgálat nélkül lezárható,

---

<sup>81</sup> 2012. március 1. napján érkezett P/393/2012. sz. panasz és a 2012. április 16-án érkezett P/637/2012. sz. panasz.



- eljárás alá vont a fogyasztói panaszok nyomán sem változtatott az általa kiépített értékesítési rendszeren – csak megismételte az elvárások és tilalmak egy részét - , így az értékesítési rendszer 2011. év végéig bizonyosan változatlanul működött. Tekintettel egyfelől arra, hogy az ACN sem a tárgyaláson, sem azt követően benyújtott beadványában nem jelzett változtatást, másfelől arra, hogy újabb panaszok kerültek benyújtásra az ACN független képviselőinek 2012. január végi és márciusi magatartásaival kapcsolatban, így megállapítható, hogy 2012. évre áthúzódó hatással is bír a második - az Fttv. generálklauzulájába ütközőnek minősített - tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.
133. A Versenytanács súlyosító körülményként értékelte azt, hogy az eljárás alá vont két tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatért tartozik felelősséggel, melyek az Fttv. különböző rendelkezései ütköztek.
134. Tekintettel arra, hogy a jelen eljárásban vizsgált magatartások kimutatható reklámköltséggel nem jártak, így a Versenytanács az eljárás alá vont 2011. június, július és augusztus havi releváns árbevételéből<sup>82</sup> indult ki.
135. A Versenytanács indokoltnak látta a Bírságközleményben – a tipikus helyzetre irányadó – mérték kétszeresét alapul venni elsősorban a számos súlyosító körülményre és a kisebb súlyú enyhítő körülmény együttes hatására, továbbá az alábbi körülményekre tekintettel
- a releváns árbevétel a tevékenység megkezdésének kezdeti időszakában irreálisan alacsony a későbbi hónapok bevételi adataihoz képest (az ACN az első hónapban – májusban – nem realizált bevételt),
  - a másodikként vizsgált magatartás az értékesítési hálózat kiépítése és működtetése nem csupán a CPS árbevétellel, hanem az eljárás alá vont árbevételének többi részével is kapcsolatban áll, hiszen a független képviselők az ACN másfajta termékeinek értékesítésében is közreműködnek.
136. A Versenytanács a Közleménynek megfelelően megvizsgálta, hogy a fentiek eredményeként adódó bírság – az ügy összes körülményére tekintettel – kellő elrettentő erőt képvisel-e a további jogsértéstől való visszatartás érdekében, és - elsősorban a generális prevenció szempontjai alapján – úgy találta, hogy indokolt a bírságösszeg növelése.

## **VIII. Egyéb kérdések**

### *VIII.1. Határidő túllépés*

137. A Tpv. és a Ket. szerinti eljárási határidő 2012. szeptember 26-án letelt.

---

<sup>82</sup> Az üzleti titoknak minősülő adat a Vj-101-004/2011. 8. sz. mellékletének CPS sorában a 2., 3. és 4. oszlopban található

### *VIII.2. A kiterjesztés*

138. Az eljárás alá vont kifogásolta az eljárás kiterjesztését, egyrészt amiatt, hogy arra az ügyintézési határidő lejártát követően, másrészt, hogy teljesen új magatartásra<sup>83</sup>, és olyan időszakra<sup>84</sup> vonatkozóan került sor, amely - álláspontja szerint – semmivel nem került alátámasztásra. Az ACN hiányolta, hogy a kiterjesztés kapcsán nem nyílt lehetősége részletes védekezésének előterjesztésére. A Versenytanács ezzel kapcsolatban megjegyzi,
- a vizsgálat kiterjesztése ellen nincs jogorvoslat, így azzal szemben nem is lett volna lehetősége az eljárás alá vontnak részletes védekezést előterjeszteni,
  - a vizsgálat kiterjesztését az összhang megteremtés indokolta, egyfelől a vizsgáló által feltárt tények, másfelől az eljárást megindító végzésben szereplő körülmények között,
  - a vizsgálat kiterjesztése – jelen esetben – nem igényelte további vizsgálati cselekmények elvégzését,
  - az ACN-nek a Versenytanács előzetes álláspontjának kézhezvételét követően, a tárgyaláson, sőt a tárgyalás után is volt lehetősége védekezésre, amellyel élt is,
  - a vizsgált időszak kiterjesztése nem volt alaptalan, de a Versenytanács az egymásnak ellentmondó bizonyítékok közül az eljárás alá vontra nézve kedvezőbb, 2011. május 9. napjával kezdődő, tehát rövidebb jogsértési időszakot állapította meg.

### *VIII. 3. Illetékesség*

139. A GVH illetékessége az ország egész területére kiterjed a Tpvt. 46. §-a alapján.

### *VIII. 4. A bírság megfizetése*

140. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A Ket. jelen eljárásban alkalmazandó 110. §-ának (1) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.
141. A bírságnak a GVH 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő
- az eljárás alá vont neve,
  - a versenyfelügyeleti eljárás száma,
  - a befizetés jogcíme (bírság).
142. A Ket. 171. §-ának (4) bekezdése értelmében a Ket. és egyes kapcsolódó törvények, valamint a miniszteri hatósági hatáskörök felülvizsgálatával összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CLXXIV. törvény (a továbbiakban: Módtv.)

---

<sup>83</sup> A vizsgálat kiterjesztésre került az ACN Communications Hungary Kft. magatartására, amely az eljáró független képviselők által tanúsított tevékenységével szorosan összefügg.

<sup>84</sup> A vizsgálat kiterjesztésre került végül az ACN Communications Hungary Kft. nevében és javára eljáró független képviselők által 2011 márciusának kezdetétől tanúsított tevékenységére.

46. §-ával megállapított VIII. fejezetét kell alkalmazni az e rendelkezés hatálybalépésekor (2012. február 1.) még meg nem indult végrehajtási eljárásokra is. Ennek alapján a jelen eljárásban alkalmazható a Ket. 2012. február 1-je óta hatályos 140. §-a is, amelynek (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.

143. A Ket. 171. §-ának (4) bekezdése alapján alkalmazandó 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

144. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. E tekintetben a Tpv. 95/B. § (3) bekezdése alapján a Módtv. 20-22. §-ával megállapított, 2012. február 1-jétől hatályos rendelkezéseket kell alkalmazni a hatálybalépéskor még meg nem indult végrehajtási eljárásokra is. A Versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.

### *VIII. 5. Jogorvoslati jog*

145. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2012. november 30.

dr. Miskolczi Bodnár Péter sk.  
előadó versenytanács tag

dr. Miks Anna sk.  
versenytanács tag

dr. Dobos Gergely sk.  
versenytanács tag