



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Ügyszám: Vj/028-22/2012.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a Fehér András ügyvezető által képviselt **Üzleti Szaknévsor Reklám-szolgáltató Kft.** (Szigethalom) eljárás alá vont vállalkozás ellen megtévesztő reklám miatt indult eljárásban megtartott nyilvános tárgyalást követően meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az Üzleti Szaknévsor Reklám-szolgáltató Kft. a 2011. január 1-jétől 2012. április 12-ig terjedő időszakban megtévesztő reklámozási gyakorlatot folytatott, amikor a potenciális ügyfelekhez eljuttatott küldemények azt a látszatot keltették, hogy azok egy már megkötött szerződés alapján kibocsátott számlák.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa 1.000.000 Ft (Egymillió forint) bírság megfizetésére kötelezi az Üzleti Szaknévsor Reklám-szolgáltató Kft.-t, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlájára javára köteles megfizetni, a közlemény rovatban feltüntetve az eljárás alá vont nevét, a versenyfelügyeleti eljárás számát és a befizetés jogcímét (bírság).

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a jelen határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.

Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

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.

A vizsgálat megindításának körülményei

A vizsgálat megindítása

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) észlelte, hogy az Üzleti Szaknévsor Reklám-szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Üzleti Szaknévsor Kft.) 2011. év I. félévében díjbekérő számlát és ahhoz kapcsolódó mellékletet küldött vállalkozások számára, mely melléklet az adott vállalkozás www.uzletiszaknevsor.hu weboldalon történő megjelenítésére vonatkozó információkat és a szerződési feltételeket tartalmazta, a kiküldött levelek kapcsán azonban kérdéses, hogy a címzettek tisztában lehettek-e azzal, hogy nem áll fenn szerződésük a szolgáltatás tárgyában.

2. A fenti magatartással az Üzleti Szaknévsor Kft. valószínűsíthetően megsértette a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 12. §-ának (1) bekezdését.

A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont nyilatkozata¹ szerint 2011. év I. félévében induló, az eljárás kezdő időpontjáig (2012. április 12.) tartó, a vállalkozások adatainak a www.uzletiszaknevsor.hu weboldalon történő megjelenítésére vonatkozó reklámok vizsgálatára.

Az eljárás kezdőnapja

3. A versenyfelügyeleti eljárás megindítására 2012. április 12-én, a Vj-028/2012. számú végzéssel került sor.

II.

Az eljárás alá vont

4. Az Üzleti Szaknévsor Kft. 2007-ben kezdte meg a tevékenységét, az általa létrehozott www.uzletiszaknevsor.hu internetes portálon és az ehhez kapcsolódó saját tulajdonú admin felületen, ami egy cégadatbázis kezelő internetes elérhetőségű program.

5. A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat rendszeréből 2012. február 22-én lekért cégmásolat, illetve cégkivonat szerint az eljárás alá vont vállalkozás főtevékenysége: egyéb információ-technológiai szolgáltatás. Tevékenysége kiterjed többek között az alábbiakra: telefoninformáció, adatfeldolgozás, web-hoztíng szolgáltatás, világháló-portál szolgáltatás, reklámügynökségi tevékenység, médiareklám. Az eljárás alá vont tevékenységeit a Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa (a továbbiakban: Versenytanács) előzetes álláspontjának² 1. sz. melléklete tartalmazza részletesen.

6. Az Üzleti Szaknévsor Kft. 2011. évi éves beszámolója szerint nettó árbevétele 28.086.000 Ft. A 2011. január 1-jétől 2012. március 31-ig tartó időszakban az Üzleti Szaknévsor Kft.

¹ Vj-28-3/2012

² Vj-28-10/2012

nettó árbevételét havi bontásban a Versenytanács előzetes álláspontjának³ 2. sz. mellélete tartalmazza.

III.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

Kommunikációs eszközök

7. Az Üzleti Szaknévsor Kft. által magyarországi vállalkozásoknak küldött DM levelekben⁴ két dokumentum található: egy „Díjbekérő számla” és egy kétoldalas dokumentum, melynek első oldalán egy „Regisztrációs szerződés” elnevezésű blanketta látható, második oldala pedig a „Melléklet” elnevezést viseli.

8. A „Díjbekérő számla”⁵ elnevezésű, megjelenésében számlának látszó, fejrészámban mind az Üzleti Szaknévsor Kft., mind a címzett adatait tartalmazó egyoldalas dokumentum kitöltött „számlaszám”, „számla kelte”, „fizetési határidő”, „teljesítés dátuma” és „fizetés módja” rovatokat tartalmaz, majd megadja a szolgáltatás „megnevezése”, „mennyisége”, „egységára”, „nettó Ft”, „áfa %”, „áfa Ft” és „Fizetendő” rovatokat, melyekben a 6209 Egyéb információ-technológiai szolgáltatás fejében az eljárás alá vont által beírt fizetendő összeg⁶ szerepel. A „díjbekérő számlán” jól olvasható az eljárás alá vont pecsétje és az alatt valamilyen kibetűzhetetlen aláírás látszik. A „díjbekérő számla” alján az alábbi szöveg olvasható: A „díjbekérő számla” egy példányban készült, az Üzleti Szaknévsor számlázó programmal, amely minden tekintetben megfelel a hatályos jogszabályoknak.

9. A DM levélben található másik dokumentum kétoldalas.⁷

a) Első oldalán egy „Regisztrációs szerződés” elnevezésű blanketta látható, amelynek tartalma: az Üzleti Szaknévsor Kft. adatai, „az Ön ügyfél menedzsere” megjelöléssel a Kft. képviselőjének adatai, majd a címzett mint „Megrendelő” adatai, végül a szolgáltatás és a díjak olvashatók a dokumentumon a számlának megfelelően. A „Regisztrációs szerződés” alján bal oldalt az eljárás alá vont pecsétje és az alatt valamilyen kibetűzhetetlen aláírás látszik, jobb oldalt a „Megrendelő” aláírásának hagyott kipontozott részt. A „Regisztrációs szerződés” keltezőként Budapestet és a címzett kézhezvételéhez közeli dátumot tartalmaz.⁸

b) A kétoldalas dokumentum második oldala a „Melléklet” elnevezést viseli, amelynek tartalma: az Üzleti Szaknévsor Kft. adatai, a jelentős részben kitöltetlen „Ügyféli adatok” elnevezésű rész, valamint a 7 pontból álló „Szerződési feltételek”. A melléklet az adott vállalkozás www.uzletiszaknevsor.hu weboldalon történő megjelenítésére vonatkozó információkat és a szerződési feltételeket tartalmazta.

A *Melléklet* elnevezésű dokumentum „Szerződési feltételek” rész 3. pontjának a szövegezése a vizsgált időszak során változott:

- *A megrendelő a jelen szerződés aláírásával elismeri, hogy köteles a fent rögzített szolgáltatás díját a megjelölt határidőig a szolgáltató által kiállított és postai úton megküldött átutalási számla alapján kiegyenlíteni. A megrendelő a számla átvételét*

³ Vj-28-10/2012

⁴ A DM leveleket kezdetben csak postai úton kézbesítették, később – az eljárás alá vont nyilatkozata szerint – részben postai úton, részben e-mailben, illetőleg faxon kerültek a címzettekhez.

⁵ A díjbekérő számla másolata a Vj-28-8/2012. sz. vizsgálati jelentés 6. oldalán található.

⁶ A fizetendő összeg dokumentumként eltérő, lásd 11. pont.

⁷ A kétoldalas dokumentum másolata a Vj-28-8/2012. sz. vizsgálati jelentés 6. oldalán található.

⁸ Az ügyfeleknek küldött ajánlatainak mintáját a Vj-28-3/2012. számú irat mellélete tartalmazza.

- jelen szerződés aláírásával elismeri és nyugtázza. (2011. május 24-ei, GVH rendelkezésére álló, egy panaszos eljárásból átemelt Vj-28-9/2012. sz. dokumentum)*
- *A megrendelő a jelen szerződés aláírásával, vagy a mellékleten megküldött „Díjbekérő számla” kifizetésével elfogadja a szolgáltató által kínált szolgáltatást és annak szerződési feltételeit. Mindaddig az akár postai, akár e-mail útján küldött dokumentációk kizárólag ajánlattételnek minősülnek. (2012. március 1-jei, az eljárás alá vont által megküldött dokumentum)*

10. Az Üzleti Szaknévsor Kft. – az előző pontban részletezett, jelen eljárás tárgyát képező DM leveleken kívül online hirdetéseket tesz közzé az alábbi honlapokon: www.tudakozo.lap.hu, www.cegtar.lap.hu. Az előzőeken felül kb. 120.000 oldal az, amelyeken megjelennek online hirdetések. Az Üzleti Szaknévsor Kft. direkt telefonmarketinget nem folytatott, inkább passzív telefonmarketinget folytat, ami abból áll, hogy az ajánlatai után, illetve azzal kapcsolatban az ügyfelek megfelelő tájékoztatást kapjanak. A meglévő ügyfelekkel a gyorsabb ügyintézés miatt szintén tartja a kapcsolatot.

11. Az www.uzletiszaknevsor.hu weboldalon történő megjelenés ára változó. A 2012. március 1-jei számlakibocsátás alapján: 31 750 Ft, amely egy egyéves megjelenést biztosít 2012. március 1-jétől 2013. március 1-jéig. Egy másik 2011. május 24-i díjbekérő számla alapján a www.uzletiszaknevsor.hu weboldalon történő megjelenés ára 43 750 Ft, amely valószínűsíthetően szintén egy egyéves megjelenést biztosított.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett áru

12. Az Üzleti Szaknévsor Kft. cégbázisában kb. 22.500 magyarországi vállalkozás található meg. Ezzel összefüggésben az eljárás alá vont vállalkozás jelezte, hogy ez öt év munkájának eredménye; a cégeket 2007. év óta folyamatosan rögzítette az adatbázisban, s folyamatosan ajánlott fel számukra a www.uzletiszaknevsor.hu honlapján való megjelenést, és egyéb szolgáltatásokat.

13. Megállapítható, hogy a jelen eljárásban vizsgált szolgáltatás tapasztalati jellegű, mivel a szolgáltatás lényegi tulajdonságainak megismerése annak igénybevételekor, vagy azt követő valamilyen időtáv elteltével lehetséges.

14. Az eljárás alá vont véleménye szerint 300-400 hasonló tevékenységet, tehát online cégbázist működtető vállalkozás van jelen a piacon. Az Üzleti Szaknévsor Kft. önmagát a szolgáltatások minősége szempontjából jó pozícióban lévőnek tekinti, figyelembe véve, hogy már 5 éve jelen van a piacon, megelégedett és visszatérő ügyfelekkel rendelkezik, folyamatosan fejleszt, mind az adatbázis, mind a weboldal tekintetében, mind egyéb technikai dolgokban. Piaci részesedése a fentiek, és az egyre nehezebb gazdasági helyzet miatt csekély.

IV.

Az eljárás alá vont álláspontja

15. Az eljárás alá vont előadta, hogy ajánlataival kizárólag gazdasági vállalkozásokat, kft.-ket, bt.-ket, zrt.-ket, nyrt.-ket, egyéni vállalkozásokat, alapítványokat keres meg. Természetes személy nem szerepel az ügyfélkörükben, és az adatbázisukban sem, lévén, hogy gazdasági jellegű termékeket, szolgáltatásokat hirdetnek. Az ügyfelek kiválasztása szempontjából nincs megkülönböztetés, a gazdasági élet minden szereplőjének képviselőit tartalmazza az adatbázis, legyen az akár bútorgyártó, cipész, orvos stb.

A kapcsolatfelvétel hagyományos módja⁹

16. A kapcsolatfelvétel az Üzleti Szaknévsor Kft. által megküldött Szerződési ajánlattal kezdődik. Az ajánlattételre kizárólag postai úton kerül sor¹⁰, a szükséges dokumentációk megküldésével. Az általa küldött levélen belül a „díjbekérő proforma” számla mellett minden esetben megtalálható maga az ajánlat, ami két részből áll: a Regisztrációs szerződésből és annak mellékletéből. A szerződésben minden, a szolgáltatással kapcsolatos adat, információ fel van tüntetve, jól áttekinthető, értelmezhető és ellenőrizhető módon. A szerződési feltételek az egyszerű áttekinthetőség miatt mindössze hét pontból állnak, szándékosan nem egy „végtelennek tűnő, elolvasni sem érdemes” bújtatott feltételeket tartalmazó szöveg. A díjbekérő számla mellékelt küldése az ügy megkönnyítését jelenti, és mivel nem szigorú számadású nyomtatvány, így nem kötelez senkit fizetésre. Ha a szolgáltatás elkezdődik, az ügyfél részére még aznap kiállításra kerül az eredeti számla.

17. A szerződés akkor jön létre, ha a megkeresett fél a megkapott információk alapján eldönti, hogy akar-e szerepelni az Üzleti Szaknévsor Kft. cégadatbázisában, vagy nem; amennyiben elfogadja a feltételeket, akkor azt hitelesítve visszaküldi az Üzleti Szaknévsor Kft.-nek, vagy ha a szolgáltatást igénybe venni kívánó félnek nincs ideje, lehetősége, kedve, akkor egyszerűen a szerződési feltételekben lévők szerint a szolgáltatás ellenértékéért megjelölt összeget kifizeti. Amennyiben ez megtörténik, úgy az ellenérték jóváírása után azonnal, még aznap kipostázásra kerül az eredeti számla, amelyen szerepel az a kitétel, hogy „pénzügyi teljesítést nem igényel”. Több esetben e-mail formájában jelzik az igénybevevők az Üzleti Szaknévsor Kft. felé, hogy elfogadják az ajánlatot, vagy éppenséggel nem.

18. A fizetési kötelezettség az elsőként megküldött ajánlat után semmilyen formában nem áll fenn, mert a szerződési feltételekben rögzítve van, hogy amennyiben a megkeresett fél nem kíván élni a szolgáltatásokkal, úgy ez addig csak egy „reklám ajánlattételnek” minősül. Az eljárás alá vont semmilyen lépést nem tesz a befizetés előmozdítása érdekében a megkeresett cégekkel kapcsolatban, mivel egy ajánlattételről van szó. Az elküldött ajánlatokat az Üzleti Szaknévsor Kft. mindaddig ajánlatnak kezeli, ameddig az ügyfél saját döntése alapján nem tesz lépést a szerződés elfogadására, tehát semmilyen befizetésre ösztönző magatartást nem tanúsít. Az elmúlt 5 évben nem küldött ezekkel kapcsolatban sem fizetési felszólítást, de még csak fizetési emlékeztetőt sem, sem írásban, sem telefonon, vagy bármilyen más kommunikációs eszközön.

19. Ezután a szolgáltatás teljesítése folyamatos, és a regisztrációs szerződésben megjelölt időtartamig tart a mellékletben rögzített technikai paraméterekkel.

20. A szerződés megszüntetése az Üzleti Szaknévsor Kft.-nél nagyon ritka dolog, akár az ügyfél részéről akár az eljárás alá vont részéről, mivel azok a vállalkozások, akik a szolgáltatást igényelték, általában elégedettek azzal – nyilatkozta az eljárás alá vont vállalkozás.

21. A szerződések a szerződési időszak lejártával jogilag megszűnnek. Az eljárás alá vont pár héttel a lejárat előtti írásban megkeresi az érintett vállalkozásokat, és felajánlja a szerződés megújítását, meghosszabbítását, amit szintén vagy elfogadnak vagy nem. Több esetben fordul elő, hogy partnercégek a nehéz gazdasági helyzetre hivatkozva két éves

⁹ Az eljárás alá vont nyilatkozatát a Vj/028-003/2011. számú irat tartalmazza, mely 2012. május 2. napján érkezett a GVH-hoz.

¹⁰ Vj-28-3/2012 7a) pont

partnerviszony után „lemondják” az aktuális évet, viszont egy évvel később visszatérnek, és ismét megrendelik a szolgáltatást.

22. Nemfizetés miatt sem az elmúlt 5 évben, sem a vizsgált időszakban egyetlen alkalommal sem került sor újabb „díjbekérő” küldésére. Önmagában nem küld az eljárás alá vont díjbekérőt abból a célból, hogy ösztönözzön bárkit is bármilyen befizetésre.

Pár esetben előfordult, hogy az ügyfél „meggondolta magát” vagy „téves utalás”-ra hivatkozott, ezeket a befizetett díjakat szinte minden esetben visszautalta a vállalkozások részére a jogviták békés rendezése végett, de ez nagyon ritkán fordult elő az elmúlt 5 évben.

23. Az Üzleti Szaknévsor Kft. ellen a tevékenységével kapcsolatosan még nem folyt és pillanatnyilag sem folyik bírósági eljárás. Jogi álláspontja szerint az Üzleti Szaknévsor Kft. nem sértette meg a Grt. 12. §-ának (1) bekezdését. Véleménye szerint abban az esetben sértene meg a fent említett törvényt, ha nem szolgáltatna megfelelő információkat, esetlegesen önmagában csupán egy számlát küldene, aminek bizonytalan a mögöttes tartalma.

24. A weboldalon és az általa kiküldött ajánlatokon ígért szolgáltatásoknak minden esetben eleget tesz, minden munkatársa folyamatosan elérhető, az ügyfelek részére minden esetben teljes körű, hiteles tájékoztatást nyújt az ajánlataival kapcsolatban. Amennyiben az ügyfél kifejezetten kéri, úgy részére több ajánlatot nem küld, ha valaki kifejezetten kéri, hogy törölje az adatbázisból, annak minden esetben eleget tesz. Az adatbáziskezelés közben néha előfordul adminisztrációs hiba, de ezeknek a száma elenyésző.

25. Az Üzleti Szaknévsor Kft. sem a weboldalán, sem az írásos ajánlataiban nem követ el tisztességtelen piaci magatartást, nem hasonlítja össze szolgáltatásait más hasonló profilú cégekkel, termékekkel, az általa küldött papír alapú ajánlatok nem megtévesztők, saját logóját használja, és weboldala is saját fejlesztésű, nem összetéveszthető más vállalkozásával.

26. Sajnálatos módon, sok más hasonló profilú cég „behajt”, tehát az ajánlat elküldése után telefonon felhívja az ügyfelet és erőszakos módon megpróbálja már megrendelt szolgáltatásként feltüntetni az ajánlatát és az ügyfeleket befizetésre ösztönözni. A legújabb módszer pedig az, hogy hasonló ajánlattételeket futár útján „kikézbésítik” a számlával együtt, és ott a helyszínen szó szerint döntékényszerbe hozzák az adott vállalkozót vagy alkalmazottját, akik általában ki is fizetik a számlán szereplő összeget. Az Üzleti Szaknévsor Kft. teljesen elhatárolódik ettől a piaci magatartástól! Megemlítette továbbá, hogy több ügyfele jelezte, hogy futárral történő kézbesítéssel számlát kapott az Üzleti Szaknévsor Kft. nevében. Az ügyféllel való egyeztetés és az ügyfél által az Üzleti Szaknévsor Kft. részére faxon továbbított dokumentációk után megdöbbenve tapasztalták, hogy más vállalkozások www.uzletiszaknevsor.hu oldalon való megjelenést kiszámlázva pénzt csikartak ki vállalkozásokból. Az előzőekről az Üzleti Szaknévsor Kft. a honlapja nyitóoldalán felugró ablakban tájékoztatja az ügyfeleit is. Álláspontja szerint az előzőek minősülnek tisztességtelen piaci magatartásnak, sőt a magatartás a csalás fogalmát is kimeríti. Ezt a magatartást több ügyfele is jelezte számára.

27. Az Üzleti Szaknévsor Kft. 2012. szeptember 5. napján kelt beadványában felhívta a figyelmet arra, hogy árbevételének elenyésző részét képezte az internetes portálon való cégregisztrációval összefüggő bevétel, mivel számos olyan tevékenységet folytat, ami nem képezi tárgyát az eljárásnak. 2012. szeptember 24-i beadványában hozzávetőleg 3 millió forintra becsülte a GVH által jogsértőnek ítélt magatartásból származó 2011. év első felében elért bevételt. (Számítása szerint a beküldött szerződések értéke 14 millió forint és újabb 8-10 millió forintot tesz ki az olyan cégektől származó bevétele, amelyek nem küldték vissza a szerződést, de bevételeik 70-80%-a az adatbázisukban régóta szereplő cégektől származik).

Módosított kapcsolatfelvételi gyakorlat

28. Az Üzleti Szaknévsor Kft. 2012. szeptember 5. napján kelt beadványában¹¹ előadta, hogy üzletkötési gyakorlatát 2011 június végén több tekintetben is módosította:

- szerződéskötési szándékát a DM levelek kiküldése előtt telefonon jelzi „ügyfeleinek”,
- a szerződésen mindig feltünteti az adott cég kapcsolattartóját, ezért a küldemény a döntéshozóhoz kerül, nem indul be a Versenytanács által jelzett „számlabontási automatizmus” (lásd 41. pont),
- az általános szerződési feltételek 3. pontja egyértelműen rögzíti azt, hogy addig, amíg az ügyfél ezt el nem fogadja, addig a küldött dokumentációk kizárólag ajánlattételnek minősülnek.¹²

29. A változtatásokra tekintettel álláspontja szerint

- a mindössze két oldal terjedelmű szerződésben nem rejtett el információt,
- a díjbekérő számla alkalmazás egyrészt az ügymenet leegyszerűsítését szolgálja, másrészt gazdaságossági szempontból az a szerepe, hogy az ügyfél pénzügyi teljesítése előtt az Üzleti Szaknévsor Kft.-nek ne kelljen ÁFÁ-t fizetnie a még meg sem kapott ellenérték alapján,
- a 2011. június végén módosított gyakorlatra tekintettel a jogsértés időtartamát nem tekinti jelentősnek, és kéri a súlyosító körülmények közül a „hosszú idő” mellőzését.

30. A tárgyaláson – többek között – előadta azt, hogy a szerződéskötést megelőző telefonhívásokat nem rögzítik, azokról nyilvántartást sem vezetnek. A leendő ügyfelek egy része – az előzetes telefonbeszélgetés során előterjesztett kérésüknek megfelelően - e-mailben kapja meg a szerződéskötési ajánlatot. Az ilyen potenciális ügyfeleknek küldött e-mail tartalmazza a megelőző telefonbeszélgetésre történő utalást. A faxon, vagy postai úton elküldött szerződéskötési ajánlat azonban nem utal vissza a megelőző telefonbeszélgetésre, mivel a faxhoz nem küldenek kísérőlapot, a postai borítékon pedig a potenciális ügyfél társaság kerül címzettként feltüntetésre, nem a kapcsolattartó személy.

31. A tárgyalást követően állításainak bizonyítására előterjesztette az alábbi bizonyítékokat:

- elektronikus úton megküldte azt a témajegyzéket („sorvezető”), amit telemarketinggel foglalkozó üzletkötői kapnak részben az új ügyfelekkel kötendő szerződést előkészítő, részben a korábbi ügyfelekkel már fennálló szerződés meghosszabbítását célzó telefonbeszélgetések tartalmának egységesítése érdekében,¹³
- egy, a hozzá beérkező üzeneteket tartalmazó CD-t¹⁴, valamint
- fénymásolatban csatolt regisztrációs szerződéseket¹⁵, amelyek zöme 2010. évi, néhány 2009-ből és egy 2011 áprilisából származik, és állította, hogy „rengeteg olyan cég van, akik 2011-ben is elfogadták ajánlatunkat, de sajnos nem tudunk prezentálni hivatalos szerződést erről”.

A 2012. szeptembertől folytatott gyakorlat

32. Eljárás alá vont a tárgyaláson kijelentette, hogy 2012. szeptembertől nem küldenek díjbekérő számlát a szerződéskötési ajánlattal együtt.

¹¹ Vj-28-13/2012

¹² Erről a harmadik módosításról a tárgyaláson tett említést, egyértelműen a 2011. június végi időponthoz kötve az új szövegű melléklet (3. pont) alkalmazását. (lásd Vj-28-15/2012)

¹³ Vj-28-16/2012

¹⁴ Vj-28-18/2012

¹⁵ Vj-28-19/2012

V. Jogi háttér

Irányadó jogszabályok

33. A Grt. 2. §-a szerint a Grt.-nek a megtévesztő reklámra vonatkozó rendelkezéseit csak annyiban kell alkalmazni, amennyiben a reklám címzettje kizárólag vállalkozás vagy önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró nem természetes személy.

A Grt. 3. §-ának d) pontja szerint 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.

A Grt. 3. §-ának h) pontja szerint *megtévesztő reklám* minden olyan reklám, amely bármilyen módon – beleértve a megjelenítését is – megtéveszti vagy megtévesztheti azokat a személyeket, akik felé irányul, vagy akiknek a tudomására juthat, és megtévesztő jellege miatt befolyásolhatja e személyek gazdasági magatartását, vagy ebből eredően a reklámozóval azonos vagy ahhoz hasonló tevékenységet folytató más vállalkozás jogait sérti vagy sértheti.

A Grt. 3. §-ának j) pontja szerint a *reklám címzettje*, aki felé a reklám irányul, illetve akihez a reklám eljut.

A Grt. 3. §-ának r) pontja szerint *vállalkozás*, aki önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el.

A Grt. 12. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a megtévesztő reklám.

A Grt. 12. §-a (2) bekezdése szerint a reklám megtévesztő jellegének megállapításakor figyelembe kell venni különösen a reklámban foglalt azokat a tájékoztatásokat, közléseket, amelyek

a) az áru jellemző tulajdonságaira,

b) az áru árára vagy az ár megállapításának módjára, valamint az áru megvételének, illetve igénybevételenek egyéb szerződéses feltételeire, továbbá

c) a reklámozó megítélésére, így a reklámozó jellemzőire, az őt megillető jogokra, vagyonára, minősítésére, elnyert díjaira vonatkoznak.

A Grt. 12. §-ának (3) bekezdése szerint a (2) bekezdés a) pontja alkalmazásában az áru jellemző tulajdonsága különösen az áru kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, mennyisége, származási helye, eredete, előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja, beszerezhetősége, szállítása, alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek, adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, veszélyessége, kockázatai, egészségre gyakorolt hatásai, környezeti hatásai, energiafelhasználási ismérvei, tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye.

A Grt. 23. §-ának (1) bekezdése értelmében a Grt.-ben foglalt rendelkezések megsértéséért – a (2)-(7) bekezdésben foglalt kivételekkel – a reklámozó, a reklámszolgáltató és a reklám közzevője is felelős. Az e rendelkezések megszegésével okozott kárért a reklámozó, a reklámszolgáltató és a reklám közzevője egyetemlegesen felel.

Ugyanezen szakasz (6) bekezdése értelmében a Grt. 12. §-ában és a 13. §-ában foglalt rendelkezések megsértéséért a reklámszolgáltató, illetve a reklám közzevője csak annyiban felel, amennyiben a jogsértés a reklám megjelenítési módjával összefüggő olyan okból ered, amely nem a reklámozó kifejezett utasítása végrehajtásának a következménye.

A Grt. 28. §-ának (1) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal eljárására a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseibe ütköző magatartásokkal szembeni eljárásra vonatkozó rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni, a Grt.-ben meghatározott eltérésekkel.

A Grt. 24. §-ának (3) bekezdése szerint a Grt. 12. §-ában foglalt megsértésének megállapítása a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.

34. A Tpv. 77. § (1) bekezdés d) pontja szerint az eljáró versenytanács megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, f) pontja szerint megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását, és a Tpv. 78. § (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki a (2)-(6) bekezdésekben írt szempontok és korlátok figyelembe vételével.

Releváns versenytanácsi döntések

A Versenytanács egyes megállapításai a 2008. szeptember 1-je előtt indult versenyfelügyeleti eljárásokban

35. A Versenytanács 2008. szeptember 1. előtt a Tpv. III. fejezetében foglaltak alapján bírálta el a hasonló tényállásokat, mivel a Tpv. akkori széles „fogyasztó” fogalma egyaránt felölelte a jelenlegi „fogyasztó” és „üzletfél” fogalmakkal jelölt személyi kört. Röviden összegezve három jogerős határozat¹⁶ jelen ügyben releváns megállapításait, leszögezhető, hogy már a korábbi versenytanácsi gyakorlat is konzekvensen jogsértőnek tekintette az olyan üzleti módszert, amelyben a postai küldemény ajánlat jellege rejtve maradt a fogyasztók előtt, mert az a látszat keletkezett, hogy a számla egy korábban már létrejött jogviszony keretében került megküldésre. A vállalkozások fogyasztók irányába tanúsított magatartása nem alapulhat azon az elven, hogy az ésszerűen eljáró fogyasztónak (eleve) tüzetesen ellenőriznie kell a vállalkozás küldeményeit, tájékoztatásait. Egy ilyen elvárás a fogyasztókra helyezné a vállalkozás jogsértő magatartása elhárításának terhét, illetve azt tételezné fel, hogy a fogyasztóknak eleve kételkedniük kell a részükre megküldött küldeményekben. Nem szolgálhat a vállalkozások versenyjogi mentesülésére az arra történő hivatkozás, hogy a fogyasztó kellő távolságtartással kezelje a küldeményeket, a fogyasztó járjon el ésszerűen, a fogyasztó tegyen meg mindent annak érdekében, hogy mindig mindent ellenőrizzen. Ez a szemlélet magában hordozza a tisztességes verseny egyik alapelemének, a bizalomnak, a piaci szereplők magatartásának tisztességes voltába vetett hitnek az intézményesített megkérdőjelezését.

A vállalkozásoknál külön részleg foglalkozik az ajánlatokról való döntéssel és a számlák kifizetésével. Az előbbi kétség kívül megfontolást, vezetői döntést igényel, míg az utóbbi pusztán technikai feladat. Fentiek folytán kiemelt szerepet kap az, hogy egy céghez beérkezett irat annak melyik részleghez, illetve melyik döntési szintre kerül. Abban az esetben, ha egy ajánlatot számlának tekintenek, bizonyos automatizmusok indulnak be, és az ajánlathoz csatolt fizetési szelvény – mint a feltételezett szerződéses viszonyból eredő számla – kifizetésre kerül.

A Versenytanács egyes megállapításai a 2008. szeptember 1-je után indult versenyfelügyeleti eljárásokban

36. A Versenytanács 2008. szeptember 1-je után a Grt. alapján bírálta el jelen tényálláshoz hasonló esetet a korábban hatályos jogi szabályozás kapcsán kialakult, a Grt. körében is megfelelően irányadó alapelvek felhasználásával. A Versenytanács a jelen eljárás tárgyához

¹⁶ Vj-61/2005., Vj-90/2005., Vj-18/2006.

hasonló tárgyú korábbi eljárásban¹⁷ hozott határozatában megállapította, hogy az eljárás alá vont (Euro Credit Management Gazdasági Szolgáltató Kft.) által alkalmazott, a Versenytanács előtt ismert, a potenciális üzletfelekhez postai úton eljuttatott küldemények annak látszatát keltették, hogy egy már korábban megkötött szerződés alapján kibocsátott számlák. A küldemények a figyelem felhívására nem alkalmas módon csak a címzettek által nem szükségszerűen észlelhető kisméretű betűkkel tartalmazták az arról való tájékoztatást, hogy az nem számla, hanem ajánlat. A reklámnak minősülő nyomtatványok formai kivitelezésük egésze révén nem egy reklám, illetőleg szerződéses ajánlat jelleget tükrözték, hanem azt a látszatot keltették, hogy a címzett egy kifizetendő számlát vett kézhez. Az eljárás alá vont által alkalmazott módszer azt eredményezte, hogy a postai küldemény valós jellege (valódi tartalma) rejtve maradt az üzletfelek előtt, s azt a látszatot keltette, hogy egy előzőleg már létrejött polgári jogviszony keretében került megküldésre.

VI. Jogi értékelés

A Grt. alkalmazhatósága

37. Először azt a kérdést kell eldönteni, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot mely jogszabály – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.), a Grt. vagy a Tpvt. – alapján kell megítélni.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban megállapítható, hogy címzettjei vállalkozások és olyan természetes személyek, akik önálló foglalkozásukkal és gazdasági tevékenységükkel összefüggő célok érdekében járnak el. Fentiekre való tekintettel a vizsgált magatartás nem tartozik az Fttv. hatálya alá.

38. A vizsgált kommunikációs eszközök esetében tehát eldöntendő, hogy ezekkel kapcsolatban a Grt. megtevesztő reklámra, avagy a Tpvt. üzleti döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalmára vonatkozó rendelkezések alkalmazandóak – tekintettel arra is, hogy a Tpvt. 8/A. §-a a két jogszabályhely együttes alkalmazhatóságát kizárja.

A Vj-111/2005. számú ügy felülvizsgálata során a Fővárosi Ítéltábla által hozott, a Versenytanács álláspontja szerint jelen eljárásban is irányadó ítélet szerint a tájékoztatás és a reklám fogalma (...) nem azonos, ekként egybemosva nem is tehetők vizsgálat tárgyává. Az előbbi az utóbbinál tágabb fogalom, azt magában foglalja. A tájékoztatás és a reklám között fontos különbség tehát, hogy nem azonos célt szolgálnak, hiszen a reklám célja nem csupán információátadás, hanem ezen túlmenően egy adott termék igénybevételére vonatkozó vásárlási hajlandóság növelése, vagyis a fogyasztónak a még meg nem lévő konkrét szerződési akaratának kialakítása (Föv. Ítéltábla 2.Kf. 27.121/2007/8.).

A fenti megállapítások figyelembe vételével a Versenytanács álláspontja az, hogy a vizsgált tájékoztatások reklámnak minősülnek a Grt. értelmében, így azokra a Grt. 12. §-a szerinti tilalom alkalmazandó.

A GVH hatáskörének fennállása

39. A Grt. 24. §-ának (3) bekezdése szerint a Grt. 12. §-ában foglaltak megsértésének megállapítása a GVH hatáskörébe tartozik.

¹⁷ Vj-102/2009.

A Grt. szerinti értékelés

40. Az eljárás alá vont által megcélzott üzletfelek kizárólag vállalkozások. A vállalkozásoktól és a fogyasztóktól különböző mértékű ésszerűség, tudatosság várható el, mely mérce a vállalkozások esetében magasabb. A Versenytanács álláspontja szerint ugyanakkor a vállalkozásokra jellemző magasabb ismeretek és körültekintőbb eljárás mellett sem elvárható a címzettől, hogy egy számla vagy arra az összetéveszthetőségig hasonlító dokumentum alapján azt feltételezze, hogy azt egy vele szerződéses kapcsolatban nem lévő vállalkozás küldte neki abban bízva, hogy nem fogja észlelni azt, hogy nem is jött létre korábban közöttük szerződés, és esetlegesen a számla (téves) kiegyenlítését követően sem tesz lépéseket a „szerződés” megszüntetése érdekében. Bár az üzletfelektől is elvárható a hozzájuk beérkező dokumentumok figyelmes elolvasása, azonban ez nem mentesíti az eljárás alá vontat azon követelmény teljesítése alól, hogy ne alkalmazzon megtévesztésre alkalmas reklámot. A vállalkozások reklámjai nem alapulhatnak azon az elven, hogy az ésszerűen eljáró üzletfeleknek (eleve) tüzetesen ellenőrizniük kelljen a vállalkozás küldeményeit, tájékoztatásait, reklámjait.

A 2011 június végéig folytatott magatartás értékelése

41. A vállalkozásoknál általában más-más részleg foglalkozik az ajánlatokról való döntéssel és a számlák kifizetésével. Lényeges tehát az, hogy egy a cég címére érkezett irat - a „postabontó” részleg nagyrészt mechanikus tevékenysége alapján - melyik részleghez, melyik szintre kerül. Abban az esetben, ha egy küldemény számlának látszik, onnantól kezdve bizonyos automatizmusok indulhatnak be, a számlát a pénzügyekért felelős személyhez, részleghez továbbítják, ahol komoly esélye van annak, hogy azt feltételezzék – mert ez a hihető látszat -, hogy egy szerződéses viszonyból eredő számla érkezett, amely gyakran kifizetésre kerül.

42. Jelen esetben a postai küldemény címzettje nem a kapcsolattartó személy, hanem maga a vállalkozás mint potenciális ügyfél.¹⁸ A küldeményt tehát nem a szerződéskötésért felelős személyhez továbbítják, hanem felbontják. A postabontóban nincs idő a küldemény valamennyi részének aprólékos tanulmányozására. A szóban forgó küldemény első része egy egyoldalas dokumentum, amely a díjbekérő számlát tartalmazza, és a díjbekérő számlán is a cég neve szerepel (nem a kapcsolattartó személyé). E körülményekre tekintettel a levél a pénzügyekért felelős személyhez, részleghez kerülhet. A számla mellékleteként szereplő regisztrációs szerződés tervezetének tartalma nem befolyásolja a küldeménynek „a postabontón keresztül a pénzügyesekhez” történő útvonalát, mivel a számlát látják meg először, a regisztrációs szerződésben a megrendelő adathalmazában utolsó helyen szereplő kapcsolattartó nem ötlük szembe a levél – ebben a tekintetben nem szakember – felbontójának. A Versenytanács azért sem fogadta el azt az érvelést, hogy a kapcsolattartó személyének feltüntetése miatt nem indul be a „számlabontási automatizmus”, mivel eljárás alá vont maga ismerte el a tárgyaláson, hogy a postai úton megküldött ajánlat címzettje nem a kapcsolattartó személy, hanem maga a vállalkozás.

43. A díjbekérő számla rendkívüli módon hasonlít a számlára, és ezért alkalmas a megtévesztésére, mivel annak a látszatát kelti, hogy az egy már korábban megkötött szerződés alapján kibocsátott számla. Így az Üzleti Szaknévsor Kft. a már meglévő üzleti partnerség álcája mögé bújva igyekszik ügyfeleket nyerni magának.

¹⁸ Az eljárás alá vont a tárgyaláson elismerte azt, hogy a küldeményt tartalmazó borítékon nem a kapcsolattartó személyt, hanem magát a céget tünteti fel.

44. Egy tájékoztatásban annak ajánlat voltáról minden körülmények között ki kell, hogy derüljön, hogy az egy ajánlat, ellenkező esetben megtevesztésre alkalmas. Azzal, hogy a dokumentum első része egy számlával megegyező struktúrájú tájékoztatás - részben az előző pontban kifejtett iratkezelési gyakorlat következtében – hiába tartalmaz a dokumentum további része tájékoztatást a küldemény ajánlat jellegéről – az ilyen tájékoztatás, ha nem szembeötlő, akkor nem elegendő az irat ajánlat-jellegének felismeréséhez.

45. A Versenytanácsnak a tájékoztatás első időszakának vizsgálata során nem kellett foglalkoznia a Regisztrációs szerződés Mellékletének „Szerződési feltételek” címet viselő részének 3. pontjában foglaltak¹⁹ szerepével

- egyrészt mivel az eljárás alá vont nem is állította azt, hogy a melléklet szerződési feltételek 3. pontja már a 2011. január 1. és 2011. június vége közötti időszak folyamán is tartalmazta volna a küldemény ajánlat jellegére utaló szöveget,

- másrészt a Versenytanács rendelkezésére áll a „Szerződési feltételek” 2011. május 24-i kiállítású másik verziója²⁰, amely nem utal semmilyen formában a megküldött dokumentum ajánlat jellegére.

46. A címzett figyelmét a fizetendő összeg és a fizetési határidő számlán való szerepeltetése is elterelhette arról, hogy még nincs szerződéses viszony közte és a küldemény feladója között.

47. Az eljárás alá vont emellett

a) nem hívta fel a címzett figyelmét arra, hogy a megküldött dokumentumok célja szerződéskötés kezdeményezése a címmel,

b) nem tette egyértelművé (pl. a „díjbekérő számla” áthúzásával), hogy a postai küldeményben szereplő „díjbekérő számla” valójában nem számla, az azon szereplő összeget nem kell kiegyenlíteni, az ellenértéket elegendő a szerződés létrehozatalát követően, a „végleges” számla megérkezésekor átutalni. Ebben a körben a Versenytanács megjegyzi, hogy egy szerződés létrehozása érdekében elegendő lenne írásban tájékoztatást adni az ellenértékről, a számla, vagy a számla formai elemeinek megfelelő díjbekérő számla megküldését a szerződéskötési folyamat adott szakasza nem teszi indokoltá az eljárás alá vont oldalán, miközben a címzettek megtevesztésének veszélyét hordozza magában.

Az eljárás alá vont szerint módosított szerződéskötési gyakorlat értékelése

A 2011. június végétől tanúsított gyakorlat

48. Az eljárás alá vont által a tárgyalást követően benyújtott dokumentumok nem alkalmasak arra, hogy bizonyítsák az eljárás alá vont 2012. szeptember 5-i beadványában és a tárgyaláson tett előadásait arra vonatkozóan, hogy 2011. június végén változtatott korábbi magatartásán az alábbiak szerint.

a) Annak az állításnak a bizonyítására, hogy 2011. június végén változtatott a megkereséseken, és előzetesen telefonon hívja fel a lehetséges ügyfeleket, az eljárás alá vont által kezdeményezett (kimenő) hívások listáját kellett volna csatolni, a szerződő partnerré váló vállalkozások listáján feltüntetve, hogy melyik hívott fél vált ügyféllé a hívást követő belátható időn belül. Ilyen bizonyításra azonban nem került sor, mint ahogy eljárás alá vont az

¹⁹ „Megrendelő a „Díjbekérő számla” kifizetésével elfogadja a szolgáltató által kínált szolgáltatást és annak szerződési feltételeit. Mindaddig az akár postai, akár e-mail útján küldött dokumentációk kizárólag ajánlatnak minősülnek.”

²⁰ A Vj-28-9/2012. szám alatt csatolt dokumentum 3. pontjának szövege az előzetes álláspont 9. b) pontjában került ismertetésre.

által elküldött e-maileket sem csatolta, így értelemszerűen az elküldött e-mailek tartalma sem volt megállapítható, amely tartalom esetleg utalhatott volna a megelőző telefonhívásokra.

b) Valamennyi, az eljárás alá vont által becsatolt regisztrációs szerződés korábbi a „változás” időpontjánál, tehát az időbeli eltérés miatt eleve nem alkalmas egy – az eljárás alá vont állítása szerint - 2011. június végén bekövetkező azon változás bizonyítására, hogy ezt követően mindig feltüntették a kapcsolattartó személy nevét és adatait.

c) Az eljárás alá vont csak a regisztrációs szerződéseket csatolta, azok mellékleteit nem, így az sem állapítható meg, hogy a korábbi mellékletekben nem szerepelt a hivatkozott 3. pont, a „változtatás” jelzett időpontját követő regisztrációs szerződések és mellékleteik hiányában pedig nem tekinthető alátámasztottnak a melléklet megújított tartalmára vonatkozó állítás sem.

49. A Versenytanács rendelkezésére álló adatok kifejezetten cáfolják azt az állítást [lásd előző pont b) alpontja], mely szerint az eljárás alá vont magatartását a címzett kapcsolattartójának feltüntetésével 2011. június végén megváltoztatta volna. A regisztrációs szerződések ugyanis már a „változtatás” jelzett időpontja előtt is tartalmazták a kapcsolattartók adatait. A 2010. évi regisztrációs szerződések mindegyike (egy éppen ebben a részben olvashatatlan szerződést leszámítva) tartalmazza a leendő ügyfél részéről a kapcsolattartó nevét, telefonszámát, e-mail címét, tehát az eljárás alá vont az állított változtatás előtt már telefonálás nélkül is meg tudta szerezni a kapcsolattartó adatait. Eljárás alá vont a tárgyaláson előadta, hogy megvásárolt marketing adatbázisok alapján választják ki a potenciális ügyfeleket és a cégvezető, vezető tisztségviselő személyét. Így fordulhat elő, hogy előzetes telefonhívás nélkül is tartalmazták a 2011. június vége előtti postázott regisztrációs szerződés tervezetek a kapcsolattartó személyét. A „kapcsolattartó személy”-ként megjelölt vezető tisztségviselők, cégvezetők adatainak alternatív beszerzési forrására tekintettel a Versenytanács úgy ítéli meg, hogy az sem bizonyítaná az előzetes telefonos megkereséseket, ha eljárás alá vont csatolná a 2011. júliustól kezdődően postázott regisztrációs szerződéseket.

50. Az a tény, hogy már a 2010. évi regisztrációs szerződések tartalmazzák a leendő ügyfél részéről a kapcsolattartó adatait, nem csupán cáfolja a 2011. június végi - három eleműnek állított - változtatás egyik elemének bekövetkezését (nevezetesen a kapcsolattartó adatainak feltüntetését), hanem kétségeket kelthet az első elem, nevezetesen a küldemény előtti telefonos kapcsolatfelvétel tényét illetően is.

51. Ugyancsak cáfolni látszik az előzetes telefonhívások tényét, de legalább az újfajta kapcsolatfelvétel 2011. június végi kezdő időpontját az a körülmény, hogy az eljárás alá vontnak a GVH-hoz 2012. május 2. napján (tehát az újfajta gyakorlat kezdetének állított időpontjánál közel egy évvel később) érkezett nyilatkozata (Vj/028-003/2011. számú irat) még azt tartalmazta, hogy az ajánlattételre kizárólag postai úton kerül sor. Ez a nyilatkozat az előzetes telefonhívásokon túl a postai küldemény alternatívájaként a tárgyaláson előadott e-maileket és faxokat sem említi.

A 2012. március-áprilisi állapot

52. Az eljárás alá vont által korábban csatolt²¹ három darab, 2012. március 1-jei, április 16-i és április 26-i keltezésű, az Üzleti Szaknévsor Kft. mint szolgáltató által cégszerűen aláírt regisztrációs szerződés mindegyikének melléklete tartalmazza azt a 3. pontot, mely szerint a „Megrendelő a „Díjbekérő számla” kifizetésével elfogadja a szolgáltató által kínált szolgáltatást és annak szerződési feltételeit. Mindaddig az akár postai, akár e-mail útján küldött dokumentációk kizárólag ajánlatnak minősülnek.” Erre tekintettel a Versenytanács

²¹ Vj-28-3/2012. szám alatti beadványához három regisztrációs szerződést csatolt (2012. március 1., 2012. április 16.-án és 2012. április 26.-án kelt dokumentumok).

2012. márciustól látja bizonyítottnak azt, hogy a regisztrációs szerződések mellékletei tartalmazzák az említett 3. pontot.

53. A Versenytanács a fentiek alapján csak azt látja bizonyítottnak, hogy az eljárás alá vont gyakorlata az általa állított három új körülmény közül egyet illetően megváltozott²², nevezetesen a regisztrációs szerződések mellékleteiben feltüntetésre került a küldemény ajánlat jellege. Ez a változás csak 2012. március és április hónapokban bizonyított (ott is csak az eljárás alá vont által beküldött három irat alapján, nem pedig valamennyi küldemény áttekintése nyomán). Mindezekre tekintettel csupán egy részleges változást lát bizonyítottnak a Versenytanács.

54. A Versenytanács a 2012. március 1. napját követő időszakban sem látja bizonyítottnak azt, hogy a dokumentumok kiküldése előtt minden esetben telefonos kapcsolat jönne létre a felek között, hiszen a „kapcsolattartó személy”-nek nevezett vezető tisztségviselő nevét és adatait az eljárás alá vont más forrásból is beszerezhetette, és már másfél évvel a 2011. június végi időpont előtt rendszeresen feltüntette, így az adatok nem bizonyítják az előzetes telefonos kapcsolatot. Megjegyzi továbbá a Versenytanács, hogy azt sem látja bizonyítottnak, hogy az esetleges telefonhívás egyértelművé teszi a hívott fél számára azt, hogy a közeljövőben hozzá érkező küldemény egy szerződési ajánlat, és az abban szereplő díjbekérő számla alapján nem terheli őt fizetési kötelezettség.

55. Noha 2012. március és április hónapokra bizonyítottnak látja a Versenytanács azt, hogy a Regisztrációs szerződés Mellékletének „Szerződési feltételek” címet viselő részének 3. pontjában szerepelt az a tájékoztatás mely szerint a „Megrendelő a „Díjbekérő számla” kifizetésével elfogadja a szolgáltató által kínált szolgáltatást és annak szerződési feltételeit. Mindaddig az akár postai, akár e-mail útján küldött dokumentációk kizárólag ajánlatnak minősülnek.”, e tájékoztatás nem szünteti meg a jogsértést. A szöveg a melléklet Szerződési rovatának egyik – apró betűvel közölt – pontjában található, így az nem feltétlenül válik az üzenet részévé, a címzett nem észleli az ellentmondást a küldemény első részében szereplő díjbekérő számla és a két oldal terjedelmű melléklet egyik apró betűs sorának közlése között. A Versenytanács tehát a 2012. június végét követő gyakorlatot is jogsértőnek tekinti, azzal, hogy a – bizonyítottan csak 2012 márciusában bekövetkezett - változtatást enyhítő körülményként értékeli.

Összegzés

56. A Versenytanács önmagában azt a kereskedelmi gyakorlatot nem tekinti tisztességtelennek, amely szerint a szerződési ajánlattal egyidejűleg megküldésre kerül egy számla is, feltéve, hogy nem a számla válik elsőként megismerhetővé, és a tájékoztatásból egyértelműen kiderül, hogy a kapcsolatfelvétel szerződés létesítését célozza.

Jelen eset azonban több ponton is különbözik a versenyjogi értelemben (a Versenytanács nem kíván foglalkozni a szerződés hiányában kiállított díjbekérő számla jogszerűségének pénzügyi-számveteli kérdésével) jogszerű helyzettől:

- a küldemény első és meghatározó helyén a számla szerepel (16., 44. és 46. pontok), amely tartalmazza a fizetendő összeget és a fizetési határidő megjelölését,
- az ajánlat a számla „melléklete” és nem a számla a melléklet az egyértelmű szerződési ajánlathoz képest, (lásd eljárás alá vont ezt tartalmazó saját előadását a 16. pontban)
- a 2012. március 1.-ig tartó időszakban nem bizonyított, hogy a címzett bármilyen figyelmeztetést kapott volna arról, hogy a küldemény csupán szerződéses ajánlat, azt

²² További változás lehetőségét rejti az, hogy eljárás alá vont - a melléklet szerint - nem csak postai úton, hanem e-mailben is küldhet szerződéskötési ajánlatot, ilyen magatartással azonban a Versenytanács nem találkozott.

követően pedig egy melléklet pontjai között szereplő, az apró betűs írásmód miatt az üzenet részévé nem váló tájékoztatást kap csak arról, hogy a küldemény valójában szerződéskötési ajánlatnak tekintendő (52-55. pontok).

57. Mivel az előző pontokban kifejtett körülmények együttes hatására egy elvárható gondosságot tanúsító vállalkozás esetében is fennáll a lehetősége annak, hogy a „díjbekérő számlán” szereplő összeg kiegyenlítése útján – tudomása és szándéka ellenére – szerződést hozzon létre, a számlának álcázott levél olyan reklámnak minősül, amely megtévesztő, s mint ilyen, tiltott. A fentiekre tekintettel a Versenytanács a Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján megállapítja, hogy a vizsgált magatartás a Grt. 12. §-a (2) bekezdésének b) pontjába ütközik, és ezáltal sérti a Grt. 12. §-ának (1) bekezdését.

58. Figyelembe véve a Grt. 23. §-a (1) és (6) bekezdéseinek rendelkezéseit és azon tényeket, hogy

- jelen esetben az Üzleti Szaknévsor Kft. bevételét képezi a szerződő fél által fizetett ellenérték, továbbá,
 - a kifogásolt tájékoztatások szövegét az Üzleti Szaknévsor Kft. alakította ki,
- egyértelműen megállapítható, hogy az Üzleti Szaknévsor Kft.-nek a vizsgált magatartás megvalósítása közvetlen érdekében állt, így a felelőssége megállapítható.

59. A Versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tpv. 77. § (1) bekezdésének f) pontja alapján megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását, mivel az eljárás alá vont csak állította, de nem bizonyította azt, hogy 2012 szeptemberétől nem küld díjbekérő számlát.

60. A Versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján bírság kiszabását tartotta indokoltnak. A bírság összege 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 közleményében foglaltaknak megfelelően került meghatározásra.

61. A bírság tekintetében - mivel a jogsértő kommunikációk költsége nem ismert - a Versenytanács a jogsértésből származó árbevételből indult ki, nevezetesen az internetes portálon való cégregisztrációval összefüggő bevételből (figyelműen kívül hagyva az eljárás tárgyát nem képező tevékenységekből származó bevételt). Tekintettel arra, hogy erre vonatkozó irati bizonyíték nem állt rendelkezésre, az összeget eljárás alá vont is becsléssel határozta meg, azt állítva, hogy az internetes portálon való cégregisztrációval összefüggő bevétel az összbevétel csekély részét képezi. Az eljárás alá vont 2012. szeptember 24-i beadványában hozzávetőleg 3 millió forintba becsülte a GVH által jogsértőnek ítélt magatartásból származó 2011. év első felében elért bevételt. Számítása szerint a beküldött szerződések értéke 14 millió forint és újabb 8-10 millió forintot tesz ki az olyan cégektől származó bevétele, amelyek nem küldték vissza a szerződést, de bevételeik 70-80%-a az adatbázisukban régóta szereplő cégektől származik, akiktől származó bevételt nem indokolt figyelembe venni. Követve ezt a számítást, a 24 millió forintnak a 30%-a, azaz 7.2 millió forint lenne az eredmény. Mivel a jogsértés időtartama nem fél év, hanem 15,5 hónap, a jogsértés teljes időtartamára számított releváns árbevétel 9.3 millió Ft.

62. A közleményben szereplő %-os mérték meghatározása során a Versenytanács „súlyosító körülményként” értékelte azt, hogy az Üzleti Szaknévsor Kft.

- a jogsértő gyakorlatot hosszú időn keresztül folytatta,
- a jogsértő gyakorlattal a vállalkozások széles körét érte el,
- magatartása felróható volt, tekintettel arra, hogy korábban a GVH már azonos magatartást több ízben is jogsértőnek ítélt, kiforrott joggyakorlattal rendelkezik e tekintetben.

„enyhítő körülményként” értékelte azt, hogy eljárás alá vont

- magatartását 2012. március 1-jétől részben megváltoztatta (de e körülmény jelentőségénél azt is figyelembe vette, hogy a jogsértő időszak utolsó tizedét érintette csak a változás és az is részleges volt csupán),
- -nem tett lépéseket a díj megfizetése érdekében, ha a díjbekérő számla alapján az ügyfél nem fizetett önként, és szinte minden esetben visszautalta a díjat a vállalkozás részére, ha az a befizetést követően jelezte, hogy „meggondolta magát” vagy „téves utalás”-ra hivatkozott (a Versenytanács e körülményt is kis súllyal vette figyelembe, tekintettel arra, hogy a magatartás döntően a leendő üzleti partner megtévesztésére, tévedésben tartására épül, s ez már önmagában elegendőnek bizonyulhat új jogviszonyok kialakítására, egy újabb potenciális ügyfél megkeresése több haszonnal kecsegtet, mint egy nem fizető felszólítása).

63. Mind a vállalkozás – teljes nettó árbevétel alapján számított – méretére tekintettel a speciális prevenció szempontja (közlemény 27. pont), mind a generális prevenció szempontja a számítottnál magasabb összegű bírságot indokol. A Versenytanács ebben a körben figyelembe vette továbbá egyfelől azt a körülményt, hogy azt eljárás alá vont által becsült értékek jelentősen elmaradtak az ismert árbevételétől, másrészt azt, hogy a számlák küldésével történő ügyfélszerzés az utóbbi időben átlépte a ritka kivétel határát, ezért a Versenytanács tartott attól, hogy egy túlzottan alacsony mértékű bírság nem visszatartó, hanem kifejezetten ösztönző hatású lett volna a nem kívánatos, visszaszorítandó gyakorlatra. A Versenytanács a fentieknek megfelelően kalkulált bírságösszeget emellett megvizsgálta abból a szempontból, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire – kellő mértékű elrettentő erőt képvisel-e. E szempontok alapján indokolt volt az árbevételből kiindulva kalkulált bírságösszeg növelése.

64. A Versenytanács figyelembe vette azt is, hogy a bírság nem haladhatja meg a Tptv.-ben meghatározott törvényi maximumot.

VII. Egyéb kérdések

65. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 110. §-a (1) bekezdésének a) pontja 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.

66. A Ket. 171. §-ának (4) bekezdése értelmében a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény és egyes kapcsolódó törvények, valamint a miniszteri hatósági hatáskörök felülvizsgálatával összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CLXXIV. törvény (a továbbiakban: Módtv.) 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.

67. A Ket. 138. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

68. Az eljárást befejező döntést a Tpv. – Grt. 28. §-ának (1) bekezdése alapján alkalmazandó – 63. §-ának (2) bekezdés a) pontja szerint a vizsgálat elrendelésétől számított három hónapon belül kell meghozni; az ügyintézési határidő azonban ugyanezen szakasz (6) bekezdése szerint indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható. Az eljárási határidő két-két hónappal meghosszabbításra került. Az ügyintézési határidő 2012. 12. 14-én járna le.

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

Budapest, 2012. október 19.

dr. Miskolczi Bodnár Péter sk.
az eljáró versenytanács előadó tagja

dr. Miks Anna sk.
versenytanács tag

Váczai Nóra sk.
versenytanács tag