



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245, Budapest 5. Pf. 1036

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/091/2013.

Iktatószám: Vj/091-24/2013.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Siegler Ügyvédi Iroda / Weil, Gotshal & Manges (1054 Budapest, Szabadság tér 7.) helyettesítési meghatalmazottjaként eljáró Zlatarov Ügyvédi Iroda (eljáró ügyvéd: dr. Z. L.) által képviselt **Katedra Nyelviskola Kft.** (1061 Budapest, Anker köz 1-3.) eljárás alá vont ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat és jogsértő reklámozás tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács – a jelen versenyfelügyeleti eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezi a Katedra Nyelviskola Kft.-t (a továbbiakban: Katedra vagy eljárás alá vont) az általa tett, alábbiak szerinti vállalások teljesítésére:

- A) A Katedra vállalja, hogy a kötelezettségvállalását elfogadó versenytanácsi végzés kézhezvételtől számított 15. napon belüli időponttól kezdődő 6 hónapos időszakon keresztül a végzés rendelkező részét változatlan formában, valamint a végzés teljes szövegére mutató linket a www.katedra.hu című honlapján folyamatosan megjeleníti, illetve az ugyanezen 6 hónapos időszakban kiküldésre kerülő havi e-mail hírlevelében közzéteszi.
- B) A Katedra vállalja, hogy egy független kutatócéggel a nyelviskolák által képviselt minőségről a kötelezettségvállalását elfogadó versenytanácsi végzés kézhezvételtől számított 12 hónapon belül a (két nyelviskoláról tapasztalattal rendelkező) célcsoport vonatkozásában reprezentatív közvélemény-kutatást végeztet.
- C) A Katedra vállalja, hogy vállalásai teljesítését az A), illetve a B) pontban írt határidők elteltét követő 1-1 hónapon belül – az A) pont szerinti megjelenések, illetve a B) pont szerinti közvélemény-kutatás másolatának megküldésével – a Gazdasági Versenyhivatal számára külön felhívás nélkül igazolja.
- D) A jövőre nézve a Katedra vállalja, hogy minőséggel kapcsolatos piacelsőségi állítást csak olyan esetben alkalmaz, ha a fenti B) pont szerint lefolytatott közvélemény-kutatás adatai a kereskedelmi kommunikációban alkalmazott állítást alátámasztják.

A végzéssel szemben a közléstől számított 8 napon belül a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni. A kérelmet a bíróság nemperes eljárásban bírálja felül, amely során kizárólag okirati bizonyításnak van helye, azonban a bíróság a feleket a szükségeshez képest meghallgathatja.

INDOKOLÁS

I.

Az eljárás megindításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy a Katedra a 2009. és 2013. között végzett ismertségi felmérések eredményeit, illetve a felmérésekből levont következtetéseket olyan módon jelenítette meg kereskedelmi gyakorlatában (pl. azon állításokkal, hogy „Továbbra is a Katedra a legjobb nyelviskola”, „Te még nem a legjobb nyelviskolába jársz?”, „A felmérés eredménye szerint a 2009-es eredményt megismételve továbbra is a Katedra Nyelviskola az ország legjobb nyelviskolája, a Katedra biztosítja a legjobb tanárokat, a Katedrában érhetőek el a legszínvonalasabb nyelvtanfolyamok.”), ami alkalmas lehet a fogyasztók megtévesztésére.
2. Az eljárás alá vont ezzel a magatartásával a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával, különös tekintettel annak bk) alpontjában foglaltakra is, valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat.
3. A fentiek miatt a Gazdasági Versenyhivatal 2013. november 22-én versenyfelügyeleti eljárást indított a Katedrával szemben. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjedt az eljárás alá vont vállalkozás 2009 augusztusától alkalmazott, a nyelviskolát népszerűsítő valamennyi kommunikációs eszközének vizsgálatára.
4. A Katedra által közzétett kereskedelmi kommunikációt már 2009-ben is vizsgálta a Gazdasági Versenyhivatal (B/993/2009.). Az akkor kifogásolt szlogen szerint „a Katedra a legjobb nyelviskola, a legjobb tanárokkal”, a szlogen alatt pedig a következő tájékoztatás szerepelt: „Magyarország felnőtt lakosai szerint, Szonda Ipsos reprezentatív felmérés, 2009. június”. A Gazdasági Versenyhivatal a rendelkezésre álló adatok alapján azonban akkor (a piackutatás megállapításait, eredményeit részleteiben nem vizsgálva) nem indított versenyfelügyeleti eljárást pl. arra való hivatkozással, hogy *„objektíven nem dönthető el a vizsgált tájékoztatás valóság- vagy igazságtartalma. Nem rendelhető ... egyetlen objektív mérce annak eldöntéséhez, hogy egy nyelviskola, vagy egy nyelvtanár mitől a legjobb, ugyanis ennek megítélése minden fogyasztó számára más és más lehet.”*

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

5. Az eljárás alá vont vállalkozás lakossági csoportos és egyéni nyelvtanfolyamokat, cégnél tartott nyelvtanfolyamokat, külföldi nyelvtanulást, nyelvvizsgáztatást, tolmácsolási-fordítási tevékenységet és nyelviskolákkal kapcsolatos franchise tevékenység szervez és végez.
6. A vállalkozás 2012. évi nettó árbevétele az éves beszámolója alapján 737.814.000 Ft,¹ 2013. évi nettó árbevétele főkönyvi kivonata alapján 972.443.719 Ft volt.²

III.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat és az eljárás tárgya

7. A joggyakorlat értelmében önmagában a „legjobb” jelző nem minősül a fogyasztói döntést befolyásoló állításnak. Az, hogy egy fogyasztó vagy egy piaci szereplő számára melyik szolgáltatás vagy áru a legjobb, számtalan objektív tényezőtől függ, miközben az általános érvényű „legjobbság” – valamilyen termékjellemző (pl. ár, gyorsaság, garanciális szolgáltatások) kiemelése nélkül – önmagában meglehetősen szubjektív tartalmú, így egy racionális választási helyzetben egyértelműen meghatározható, piaci jelentőségű szerepet nem játszik.
8. A „legjobb” szó akkor nyer a fogyasztói döntésre hatással bíró tartalmat, ha
 - ahhoz valamely objektív, kézzel fogható jellemző is társul, amelyet a fogyasztók is értenek és akár össze is tudnak vetni, és amelyet – ha a kommunikációjukban is használnak – a vállalkozásoknak is össze kell tudniuk vetni maguk és a versenytársaik esetében, vagy
 - valamilyen egyéb módon objektivizálódik az állítás – a jelen ügyben pl. egy hiteles piackutatás eredményeinek ismertetése révén. Ebben az esetben a „legjobb” állítás már nem pusztán egy-egy véleményt tükröz, hanem egy sokaság véleményét, és ami így tényszerű eredményeket, elismertséget, minőséget sugall.
9. A jelen versenyfelügyeleti eljárásnak azonban nem önmagában egy piacelsőségi állítás volt a tárgya, hanem a piacelsőségi állításokat megalapozó piackutatások interpretálása a 2009-től alkalmazott kommunikációs gyakorlaton belül, különös tekintettel pl. az alábbi állításokra:
 - *A Szonda Ipsos felmérése alapján a felnőtt lakosság szerint a Katedra a legjobb nyelviskola, a legjobb tanárokkal.*
 - *A Katedra a legjobb nyelviskola, a legjobb tanárokkal Magyarország felnőtt lakosai szerint, Szonda Ipsos reprezentatív felmérés*
 - *KATEDRA nyelviskolát spontán ismerő 15 évesnél idősebb magyar lakosság szerint, Ipsos országos reprezentatív felmérés*

¹ Vj/91-4/2013. számú irat 3. számú melléklete

² Vj/91-6/2013. számú irat

- *Az Ipsos Média-, Vélemény- és Piackutató Intézet 2010 júniusában (megismételve a 2009-es kutatást) újabb kutatást végzett a nyelviskolák ismertségével és megítélésével kapcsolatban a felnőtt magyar lakosság körében. A mintába került 1 000 fő nem, életkor, iskolai végzettség, valamint településtípus szerint reprezentálja a 15 éves és annál idősebb magyar lakosságot. A kutatás fő célját jelentette annak kiderítése, hogy mekkora a nyelviskolák ismertsége, és milyen vélemények, benyomások alakultak ki a magyarországi nyelviskolákról.*
 - *A Szonda Ipsos 2009-es, felnőtt lakosság körében végzett országos reprezentatív felmérése szerint a Katedra a legjobb nyelviskola, a Katedra tanárai a legjobbak, a legszínvonalasabb képzést nyújtó nyelviskola. Itt a legkedvezőbb a tanfolyamok ár-érték aránya. Azt szeretnénk, ha ezt nem csak az ország döntő többsége látná így, hanem minden egyes ügyfelünk...*
 - *...idén is országos kutatást végzett a nyelviskolák megítélésével kapcsolatban. A válaszadók döntő többsége szerint a háromszoros Superbrands díjazott Katedra Nyelviskola az ország legjobb nyelviskolája, a Katedra biztosítja a legjobb tanárokat, a Katedrában érhetők el a legszínvonalasabb nyelvtanfolyamok.*
 - *... országos kutatást végzett a nyelviskolák megítélésével kapcsolatban. A nyelviskolákat spontán ismerő, 15 évesnél idősebb magyar lakosság szerint az előző évekkel megegyezően továbbra is a négyszeres Superbrands díjas Katedra Nyelviskola az ország legjobb nyelviskolája.*
 - *... felnőtt lakosság körében végzett országos reprezentatív felmérése alapján a válaszadók többsége szerint a Katedra a legjobb nyelviskola, a Katedra tanárai a legjobbak, a legszínvonalasabb képzést nyújtja, valamint itt a legkedvezőbb a tanfolyamok ár-érték aránya.*
10. A Katedra nyilatkozata szerint a „Katedra a legjobb nyelviskola, a legjobb tanárokkal” szlogent 2009. augusztus 21-től kezdte kommunikálni,³ az állítás használata az Ipsos Média-, Reklám-, Piac- és Véleménykutató Zrt. (a továbbiakban: Ipsos) által végzett 2009. évi ismertségi felmérés eredményein, illetve a felmérésből levont következtetéseken alapult. A Katedra a nyelviskola szolgáltatásait a vizsgált időszakban több kommunikációs eszközökön népszerűsítette, minden évben újabb kutatások eredményeire támaszkodva.
11. A Katedra a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált állítások alátámasztására az alábbi Ipsos-kutatásokat nyújtotta be.
- A Katedra Nyelviskola ideális szlogenje (2009. július)⁴
 - Az ideális szlogen - Kutatás a Katedra Nyelviskola Hálózat számára (2010. július)⁵
 - Nyelviskolák ismertsége - Az ideális szlogen - Kutatás a Katedra Nyelviskola Hálózat számára (2011. július)⁶

³ Vj/91-9/2013. számú irat 1. számú melléklete

⁴ Vj/91-9/2013. számú irat 1. számú melléklete

⁵ Vj/91-9/2013. számú irat 3. számú melléklete

⁶ Vj/91-2/2013. számú irat 1. számú melléklete

- Nyelviskolák ismertsége - Kutatás a Katedra Nyelviskola Hálózat számára (2013. április)⁷
- 12. Az Ipsos-kutatások eredményeit a Katedra a honlapján közölte, valamint tájékoztatta a honlap látogatóit, hogy a kutatás teljes anyaga az ügyfélszolgálatain elérhető.⁸
- 13. A piackutatások szakmai megfelelőségét, az eredmények hitelességét az eljáró versenytanács nem vitatja. Ezen eredmények alapján azonban az eljáró versenytanács néhány kifogást, kérdést fogalmazott meg az eljárás alá vont kommunikációs gyakorlatának fogyasztói értelmezése (a fogyasztó üzenet) szempontjából.
- 14. A „Magyarország felnőtt lakosai szerint, Szonda Ipsos reprezentatív felmérés” állítás ugyanis a fogyasztók számára feltehetően azt üzeni, hogy a megkérdezettek szerint igaz a „legjobb nyelviskola” állítás. A fogyasztó azonban azt gondolhatta, hogy a megkérdezettek saját vagy közeli hozzátartozóik, ismerőseik több nyelviskolán alapuló tapasztalataira alapozták válaszukat,
 - mivel nincs értelme az olyan viszonyításnak, amelyben csak egy piaci szereplő van,
 - tapasztalatok híján az ismertség egy szolgáltatás kapcsán csupán a marketing tevékenység intenzitását, eredményességét jelzi.
- 15. A fogyasztó számára egy nyelviskolákra vonatkozó országos felmérésre való utalás azt sugallhatja, hogy egy teljes hazai piacot lefedő, nyelviskolákat ismerő magánszemélyek véleményére, tapasztalataira épülő kutatásra került sor. A hivatkozott kutatás eredményeinek felhasználása azonban kérdésesen objektív, ha a reklámozó nem teszi egyértelművé a fogyasztók számára, hogy
 - egy olyan omnibusz kutatásról volt szó, ahol
 - a releváns tapasztalatokkal és viszonyítási alappal rendelkező al minta elemszáma alacsony,
 - az eredmények alapvetően a nyelviskola nevének ismertségére és nem a szolgáltatás elismertségére utalnak.

IV.

Az eljárás alá vont álláspontja és kötelezettségvállalása

- 16. Az eljárás alá vont az eljáró versenytanács előzetes álláspontját⁹ követően részletesen ismertetett álláspontjában¹⁰ hangsúlyozta, hogy a Katedra
 - jóhiszeműen és körültekintően járt el,
 - a Gazdasági Versenyhivatal korábbi döntését követve folytatta kifogásolt kommunikációs gyakorlatát, így jogszerűtlen, hogy az eljáró versenytanács a joggyakorlatot visszamenőleg kívánja megváltoztatni,

⁷ Vj/091-009/2013. számú irat 3. számú melléklete

⁸ Vj/091-009/2013. számú feljegyzés 3. számú melléklete

⁹ Vj/091-011/2013. számú irat

¹⁰ Vj/091-017/2013. számú irat

- a kommunikációs gyakorlatát mindvégig független kutatóintézettel végeztetett kutatásokra alapozta,
 - saját elégedettségi felmérései is a független kutatóintézet eredményeit támasztják alá.
17. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy álláspontja szerint
- egy szubjektív piacelsőségi állítást nem tesz objektívvé az apróbetűs részben megfogalmazott hivatkozás,
 - a kutatásra történő hivatkozás nem „objektivizálja” a szubjektív állítást,
 - az érintett fogyasztói kör szofisztikált, képzett fogyasztói réteg, az ilyen fogyasztói kör pedig jellemzően nagyobb körültekintéssel jár el és számára várhatóan a reklámokban megjelenő közvéleménykutatási alapfogalmak nem okoznak gondot, azokat megfelelően tudja értelmezni.
18. Előadta továbbá, hogy álláspontja szerint a magatartása megítélése során számos enyhítő körülményt szükséges figyelembe venni:
- a Katedra magatartása nem felróható, hiszen a társadalmi értékítéletnek és az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércének egyaránt megfelel, ha egy vállalkozás az illetékes hatóság által már megvizsgált és nem kifogásolt gyakorlatot folytat, majd amikor a hatóság álláspontja változik, magatartását azonnal ahhoz igazítja,
 - a vizsgált kommunikációs kampány intenzitása alacsony volt,
 - a kommunikációs kampány fogyasztókra gyakorolt hatása minimális lehetett, hiszen pl. a Katedra saját felmérése azt mutatja, hogy a nyelviskola kiválasztásánál a tetszetős reklámok nem meghatározóak, csupán a válaszadók elhanyagolható része jelölte ezt meg figyelembe vett szempontként, így bármilyen reklámkampány fogyasztói döntés befolyásolására való alkalmassága limitált ezen a piacon, még inkább igaz ez a kissé megfoghatatlan „legjobb” szlogenre épülő kampány esetében,
 - a „tovagyűrűző” hatás kizárható, mivel a reklámok kifejezetten a nyelvoktatásra fókuszáltak, kizárólag a nyelvoktatással kapcsolatos attribútumokat emelték ki (tanárok, képzések, tanfolyamok), ezért annak következményei más árupiacokon nem lehettek,
 - a Katedra a kifogásolt magatartással (az alkalmazott kommunikációs panelekkel) azonnal felhagyott az előzetes álláspont kézhezvételét követően.
19. A fentiekén túl, együttműködési szándékát is megerősítve, az eljárás alá vont kötelezettségvállalási nyilatkozatot¹¹ nyújtott be, amelyet a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalást követően kiegészített¹² a rendelkező részben foglaltak szerint. Az eljárás alá vont kérte az eljáró versenytanácsot, hogy a fentiekben előadottakon túl a vállalkozás önkéntes kötelezettségvállalásának mérlegelésénél legyen tekintettel az alábbiakra is:
- a Katedra 1990. óta nyújt nyelvoktatási szolgáltatásokat, és mindvégig törekedett arra, hogy magatartását a jogszabályokkal összhangban, a fogyasztók megelégedésére

¹¹ Vj/091-016/2013. számú irat

¹² Vj/091-021/2013. számú irat

folytassa. A Katedra a diákjai lehető legnagyobb elégedettségét tűzte ki célul, jellemzően hosszabb távú kapcsolatokra építve. Mindezek miatt a Katedrának elsődleges érdeke, hogy reklámjai a valóságot tükrözzék, és ne vezethessenek félreértésekhez. Ha pedig ilyen előfordulna, a Katedra érdeke, hogy a félreértést mielőbb eloszlassa.

- a Katedra terhére versenyjogsértés megállapítására az elmúlt öt évben nem került sor, jelen ügyben is teljes jóhiszeműséggel járt el.
 - a Katedra számára rendkívül fontos piaci szegmens az állam, illetve állami vállalatok megbízásából tartott, valamint más olyan képzések és nyelvtanfolyamok lebonyolítása, amelyekre a közbeszerzési eljárások szabályait alkalmazzák. A Közbeszerzési Döntőbizottság legújabb jogalkalmazási gyakorlata szerint úgy értelmezi a közbeszerzések fakultatív kizáró szabályait, hogy az ajánlattevők nem csak a közbeszerzési kartellek, hanem bármilyen más versenyjogi jogsértés miatt is kizárhatók a közbeszerzésből.¹³ Ezen jogértelmezés miatt a jogsértés megállapításnak jogkövetkezményeként a Katedra egy pontatlanul megfogalmazott reklámkampány miatt kizorolhatna a közbeszerzési eljárásban pályáztatott képzések és nyelvtanfolyamok piaci szegmenséből, elveszítve ezzel árbevételének egy részét.
 - a kötelezettségvállalás jelentős előnyökkel is jár. Elfogadása esetén – a közérdek érvényesülése mellett – jelentős hivatali erőforrások takaríthatók meg. A kötelezettségvállalás a kifogásolt piaci magatartás korrekciója mellett, a piaci szereplők orientálására és a fogyasztók edukációjára is alkalmas. Emellett, a kötelezettségvállalás a versenyhivatali gyakorlat változásának tudatosítására is alkalmas, nem csak a nyelvoktatási szolgáltatások piacán, hanem azon túlmutatva minden gazdasági szereplő és fogyasztó körében.
20. Az eljárás alá vont a vállalásának B) pontja szerinti közvélemény-kutatás kapcsán előadta továbbá, hogy a célcsoport (azaz a két nyelviskoláról tapasztalattal rendelkezők) szempontjából történő reprezentativitásának biztosítására – független piackutatóval egyeztetve – az önálló kutatásnál költséghatékonyabb, ugyanakkor viszonylag időigényes módszert azonosított. Az eljárás alá vontnak az az elképzelése, hogy a havonta folytatott omnibusz kutatások körében több hónapon keresztül megkeresné a két nyelviskola kapcsán tapasztalattal rendelkező fogyasztókat, és az így kapott mintákat aggregálná. Az eljárás alá vont az alacsony elemszámból adódó lehetséges problémák kizárása érdekében kb. 100-150 – két nyelviskola kapcsán tapasztalattal rendelkező – fő megkérdezését tervezi, ehhez azonban előreláthatólag a kutatás megrendelésétől számított kb. 10-12 hónapra van szükség a kutatás elvégzéséhez.

V.

Jogi háttér

21. 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

¹³ Ld. D.912/13/2011. és D.224/11/2012. sz. KDB döntéseket.

kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait.

22. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
23. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában Tpv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
24. A Tpv. 75. §-ának (1) bekezdése értelmében, ha hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza a törvény, illetve az EK-Szerződés 81-82. cikkének rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná.
25. A Tpv. 75. §-ának (2) bekezdése alapján az (1) bekezdés szerinti végzés meghozatala nem zárja ki azt, hogy az ügyben – a körülmények lényeges változása miatt, illetve akkor, ha a végzés a döntés meghozatala szempontjából fontos tény félrevezető közlésén alapult – újabb versenyfelügyeleti eljárás kerüljön megindításra. Az újabb versenyfelügyeleti eljárás során rendelkezni kell a korábban az (1) bekezdés alapján hozott végzésről.
26. Az Fttv. 27. §-ának (3) bekezdése rögzíti, hogy a Tpv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás alkalmazásának akkor is helye lehet, ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott. Ilyen esetben a magatartás megismétlésétől való tartózkodásra lehet kötelezettséget vállalni.
27. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének a) pontja alapján a vizsgáló utóvizsgálatot tart a 75. § szerinti végzésben meghatározott kötelezettség teljesítésének ellenőrzése érdekében. A (4) bekezdés a) pontja rögzíti, hogy az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentése alapján az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben, ha az ügyfél a kötelezettséget nem teljesítette, végzéssel bírságot (78. §) szab ki, kivéve, ha a körülmények változására tekintettel a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt; ilyen esetben, továbbá akkor, ha az ügyfél a kötelezettséget teljesítette, az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti.
28. A Tpv. 82. §-ának (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanácsnak a versenyfelügyeleti eljárás során hozott végzése ellen külön jogorvoslatnak csak akkor van helye, ha azt a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) vagy a Tpv. megengedi. A (2) bekezdés értelmében az eljáró versenytanács végzésével szemben fellebbezésnek nincs helye, annak bírósági felülvizsgálata kérhető.

VI.

A nyilatkozat elfogadása mellett és ellen szóló körülmények

29. A kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálása során az eljáró versenytanács – a Tptv. 75. §-ában foglalt azon általános kérdésen túl, hogy közérdek hatékony védelme biztosítható-e a kötelezés és a versenyfelügyeleti eljárás ekként történő megszüntetése révén – a Gazdasági Versenyhivatal Elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa Elnökének 3/2012. számú, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról szóló közleménye (a továbbiakban: Közlemény) alapján a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett és ellen szóló körülményeket összességében értékelte, figyelemmel az érintett piac sajátosságaira.
30. Általánosságban elmondható a jelen ügyben, hogy a kötelezettségvállalás elfogadása mellett szól, hogy a vizsgált gyakorlat a kereskedelmi költségek és a potenciális fogyasztói hátrányok tekintetében is csekély súlyúnak tekinthető.
31. Szintén a kötelezettségvállalás elfogadása mellett szól, hogy az eljárás alá vont a vállalt (nagyobb költséget jelentő) piackutatással érdemben és jelentősen megváltoztathatja a (korábbi) kommunikációs gyakorlatának alátámasztottságát és magát a kommunikációját is. Az ilyen jellegű változtatás nem pusztán az adott piacon lehet előremutató, de iránymutatásul szolgálhat más vállalkozások (minőségi jellemzőkre vonatkozó, szubjektív véleményeken alapuló) piacelsőségi vagy egyéb módon összehasonlítható jellegű állításainak alkalmazására. Így az eljáró versenytanács az eljárás alá vont kötelezettségvállalási nyilatkozatának elfogadása mellett szóló körülmények között vette figyelembe azt is, hogy a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadásának eredményeként módosuló kereskedelmi gyakorlat orientálhatja a versenytársak és más piaci szereplők magatartását (Közlemény 34. pontja).
32. A kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett szóló körülményként értékelte az eljáró versenytanács a kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálásakor azt, hogy nincs arról tudomása, hogy a Gazdasági Versenyhivatal vagy más hatóság az eljáró versenytanács kötelezettségvállalási nyilatkozat tárgyában meghozandó döntésének meghozatalát megelőző öt évben azt állapította volna meg, hogy az eljárás alá vont megsértette az Fttv.-nek, illetve a Közlemény 12. pontjában jelzett más jogszabálynak a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen, jellemzően megtévesztésre alkalmas kereskedelmi gyakorlatok elleni védelmét szolgálni hivatott rendelkezését (Közlemény 30. pontja).
33. Megállapítható továbbá, hogy a vállalatok kellő részletezettségű, továbbá relatíve könnyen ellenőrizhető és számonkérhető (Közlemény 33. pontja).
34. Ugyancsak a nyilatkozat elfogadása mellett szóló érvként értékelte az eljáró versenytanács a Közlemény 36. b) pontjához kapcsolódóan azt a körülményt, hogy a jelen eljárásban tanúsított hasonló magatartás tárgyában korábban a Gazdasági Versenyhivatal a szokásos joggyakorlatra való hivatkozással nem indított eljárást, amelyet az eljárás alá vont „hallgatólagos jóváhagyásként” értelmezhetett.

35. Ugyan nem azonosított az eljáró versenytanács az elfogadás ellen szóló markáns körülményeket, de szükséges megjegyezni, hogy az eljáró versenytanács nem ért egyet az eljárás alá vont azon érvével (azok jelen ügybeli relevanciájával), hogy a fogyasztói hatás minimális lehetett és a célzott fogyasztói kör különösen körültekintő. Ugyan az eljárás alá vont saját felmérései alapján valóban az látható, hogy az ügyfelei számára a döntési folyamatban vannak fontosabb tényezők a mások minőségre vonatkozó véleményénél (pl. elérhetőség, időbeosztás), de
- nem igazolt, hogy ezek a jellemzők a teljes célcsoportra igazak, továbbá
 - maga az eljárás alá vont is központi kommunikációs elemként alkalmazta a „legjobb” jelzőt, így nem életszerű, hogy ezen állítást értelmetlenül használta az általa megrendelt reklámokban.
36. Továbbá annak sincs relevanciája, hogy az eljárás alá vont ügyfelei mennyire képzettek, körültekintőek, mivel nem várható el még egy különösen körültekintő, ésszerű fogyasztótól sem, hogy részleteiben utánanézzon egy kommunikáció tartalmának, adott esetben nézze át a kutatási eredményeket. Kétségtelen azonban, hogy a vizsgált magatartás súlyának megítélése során annak lehet szerepe, hogy a fogyasztók egyébként utánanézhettek (az eljárás alá vont honlapján, ügyfélszolgálatán) a tényleges adatoknak, továbbá, hogy nem sérülékeny fogyasztókról és nem bizalmi termékről van szó.
37. A fentiek alapján, tekintettel az eljárás alá vont által a 18-19. pontokban előadottakra is, az eljáró versenytanács az eljárás során feltárt valamennyi tény és körülmény, valamint az eljárás alá vont kötelezettségvállalási nyilatkozata tartalmának együttes mérlegelése után úgy ítélte meg, hogy a közérdek leghatásosabban az eljárás alá vont vállalásainak elfogadásával biztosítható.
38. Mindezekre tekintettel az eljáró versenytanács a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

VII.

Egyéb kérdések

39. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
40. A gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, mivel a vizsgált kereskedelmi gyakorlat – egyebek mellett – a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón (MR2 Petőfi Rádió rádiócsatorna, TV2 televíziós csatorna) keresztül valósult meg, így az Fttv. 11. § (2) bekezdés a) pontja alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.
41. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tptv. 46. §-a állapítja meg.
42. A Tptv. 44. §-ának (1) bekezdése szerint a versenyfelügyeleti eljárásra – a törvényben meghatározott szűk körű kivételtől eltekintve – a Ket. rendelkezéseit kell alkalmazni.

43. Az eljárást befejező döntést a Tpv. 63. §-a (2) bekezdésének 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. A Ket. 33. §-a (3) bekezdésének c) pontja alapján a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő az ügyintézési határidőbe nem számít be. Mindezekre tekintettel az ügyintézési határidő 2014. augusztus 26-án telik le.
44. A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 75. §-a (1) bekezdésének második mondata, illetve 82. §-a biztosítja.

Budapest, 2014. július 31.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanácsstag

Dr. Bara Zoltán s.k.
versenytanácsstag

dr. Berki Ádám s.k.
versenytanácsstag