



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
**Levélcím:** 1391, Budapest 62. Pf. 211.  
**Telefon:** (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860  
**Ügyszám:** Vj/42/2014.  
**Iktatószám:** Vj/42-102/2014.

### Üzleti titkot nem tartalmaz!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Zsebedics Béla végelszámoló által képviselt **GlobalPencil Kereskedelmi Kft. v.a.** (1051 Budapest, József nádor tér 9., I. em. 6.) eljárás alá vont vállalkozással szemben üzleti döntések tisztességtelen befolyásolása tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – tárgyaláson kívül – meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t .**

- I. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a GlobalPencil Kft. 2013. november 7. óta az ingyenes/próba iroda- és tisztítószert csomaggal kapcsolatos, különösen az áru valós megítélését jelentősen megnehezítő értékesítési gyakorlatával az üzletfél választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszert alkalmazott.
- II. Az I. pontban felsorolt jogsértés miatt az eljáró versenytanács kötelezi az eljárás alá vontat 242.500,- Ft (azaz kettőszáznegyvenkettőezer-ötszáz forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára köteles megfizetni.

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 Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevelében terjesztheti elő.

## INDOKOLÁS

### I.

#### A vizsgálat tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2014. május 16-án annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást a GlobalPencil Kft.-vel (a továbbiakban: GlobalPencil vagy eljárás alá vont vállalkozás) szemben, hogy az eljárás alá vont vállalkozás 2013. november 7. óta megsértette-e a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 10. §-ában foglalt rendelkezéseit, amikor
  - a GlobalPencil az üzletfeleket az általa alkalmazott üzleti módszer során ingyenes/próba iroda- és tisztítószer csomag megküldésének ajánlatával keresi meg,
  - az üzletfelek számára azonban a megkeresés jogi természete, valamint a csomag átvételének következményei nem egyértelműek,
  - a csomag áráról és tartalmáról nem tájékoztatja az üzletfeleket, arról csak a csomag megküldése után érkező számlából szereznek tudomást,
  - az üzletfelek a csomag ellenértékét tartalmazó számlát a csomag átvételét követő több nappal – jellemzően 8 napon túl kapják meg, amikor már az ellenérték kifizetése esedékes,
  - az üzletfeleket arról tájékoztatja, hogy lemond minden követelésről, ha az általa felajánlott kedvezményes összeget kifizetik.<sup>1</sup>
2. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont iroda- és tisztítószer csomag értékesítésével kapcsolatos 2013. november 7-től alkalmazott teljes kereskedelmi gyakorlatára terjedt ki.

### II.

#### Az eljárás alá vont vállalkozás

3. A GlobalPencil-t 2013. november 4-én jegyezte be a cégbíróság. Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint irodaszerek és tisztítószerek forgalmazásával foglalkozik.<sup>2</sup> Az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat által működtetett nyilvántartásból lekért cégmásolat tanúsága szerint a GlobalPencil főtevékenysége egyéb máshova nem sorolható új áru kiskereskedelme.

---

<sup>1</sup> Vj/42/2014. számú végzés

<sup>2</sup> Vj/42-2/2014. számú irat

4. A GlobalPencil a vizsgálat során bejelentette, hogy nincs ügyvezetője, mivel az eddigi ügyvezetőt, Virágné Kovács Henriett Vilmát más társaságot érintő ügy miatt a cégbíróság 5 évre eltiltotta mindennemű vezetői tisztség betöltésétől<sup>3</sup>, ennek okán az eltiltott ügyvezető intézkedni nem tud.<sup>4</sup> Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint a társaság ügyvezetése nem rendezett, mivel az eltiltott Virágné Kovács Henriett Vilma helyett új ügyvezető még nincs kijelölve.<sup>5</sup> A GlobalPencil nyilatkozott továbbá, hogy a társaság befejezte a működését részben eredménytelenség, részben az ügyvezető eltiltása miatt.<sup>6</sup>
5. Az eljárás alá vont vállalkozás a fenti nyilatkozata alátámasztására mellékelte a Budapest Környéki Törvényszék Cégbíróságának 2014. július 7-én kelt, Cgt.13-14-005522/2. számú végzését, továbbá arról tájékoztatta a GVH-t, hogy amint kézhez kapja a GlobalPencil megszüntetésére vonatkozó felhívást, azt a GVH részére azonnal megküldi másolatban.
6. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a cégbíróság a Cgt.13-14-005522/2. számú végzéssel a Riffer Solar Bt.-vel szemben kényszertörlési eljárás megindítását rendelte el, valamint elrendelte e végzés jogerőre emelkedését követően a kényszertörlésre vonatkozó adatok bejegyzését a cégjegyzékbe.<sup>7</sup> A Riffer Solar Bt. cégmásolata alapján az eljáró versenytanács megállapította továbbá, hogy a Riffer Solar Bt. egyik üzletvezetésre jogosult tagja (vezető tisztségviselője) Virágné Kovács Henriett Vilma.
7. Az eljáró versenytanács megállapította továbbá, hogy a GlobalPencil jelen határozat meghozatalának időpontjában a cégjegyzékben működő vállalkozásként szerepel, amelyet 2013. november 4-től Virágné Kovács Henriett Vilma ügyvezető képviselt, aki egyébként a GVH felé a kért nyilatkozatokat és adatszolgáltatásokat aláírta. Virágné Kovács Henriett Vilma ügyvezető eltiltásáról szóló döntést az eljárás alá vont nem csatolt, azt a hatályos cégjegyzék adatai nem támasztják alá. Ennek okán megállapítható, hogy a versenyfelügyeleti eljárás során szolgáltatott adatokat az eljárás alá vont vállalkozás törvényes képviselője tette (Vj/42-2/2014. számú irat és P/76-2/2014. számú irat, amely a Vj/42-86/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé) vagy azt elismerte és fenntartotta<sup>8</sup> (Vj/42-6/2014. számú irat).
8. A GlobalPencil 2015. február 25. óta felszámolás alatt áll, amely időponttól kezdve Virágné Kovács Henriett Vilma képviseleti jogosultsága megszűnt. A

---

<sup>3</sup> Vj/42-6/2014. számú irat

<sup>4</sup> Vj/42-93/2014. számú irat

<sup>5</sup> Vj/42-84/2014. számú irat

<sup>6</sup> Vj/42-6/2014. számú irat

<sup>7</sup> Vj/42-6/2014. számú irat melléklete

<sup>8</sup> Vj/42-93/2014. számú irat.

képviselőre jogosult végelszámoló Zsebedics Béla (9151 Abda, Vasút u. 76.). A cég neve GlobalPencil Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság végelszámolás alatt.

9. A GlobalPencil 2013. évi nettó árbevétele az éves beszámoló alapján 2.425.000 Ft volt.<sup>9</sup>

### III.

#### Az érintett termék

10. Az eljárás alá vont vállalkozás üzletfeleknek ajánl, illetve küld meg irodaszereket és tisztítószerket (a továbbiakban: irodaszerek).
11. A csomag az alábbi táblázatban feltüntetett termékeket tartalmazta változó összetételben.<sup>10</sup>

Termékek	A termék eladási ára
toll	[...] <sup>11</sup>
zebra rotring	
szövegkiemelő	
hibajavító roller	
öntapadós jegyzetömb	
jegyzetömb	
celluxtépő	
gémkapocs + tartó	
tűzőgép + kapocs	
genotherm (100 db/csomag)	
színes genotherm (10 db/csomag)	
törlőkendő	
billentyűzet tisztító spray	
tisztító, fertőtlenítő hab	
BlueMagic gel	
írható CD/DVD	
akkufresh	
térképtű (50 db/csomag)	

<sup>9</sup> Az eljáró versenytanács a Vj/042-98/2014. sz. végzésében felhívta a vállalkozást, hogy nyilatkozzon a 2014. évi nettó árbevételéről. A végzést az eljárás alá vont kézhez vette, nyilatkozatot az abban megjelölt határidőig nem nyújtott be.

<sup>10</sup> Vj/42-2/2014. számú irat, Vj/42-31/2014. számú irat és P/76-2/2014. számú irat, amely a Vj/42-86/2014. számú feljegyzés mellékletként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

<sup>11</sup> Üzleti titok.

12. Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint a GlobalPencil-nek az érintett termékek értékesítéséből 2013 novemberétől 2014 júniusáig 7.878.118 Ft nettó árbevétele származott, az alábbiak szerint.<sup>12</sup>

<b>Időszak</b>	<b>Árbevétel</b>
2013. november	875.200 Ft
2013. december	1.550.210 Ft
2014. január	1.025.158 Ft
2014. február	1.098.350 Ft
2014. március	1.425.300 Ft
2014. április	1.728.900 Ft
2014. május	175.000 Ft
2014. június	0 Ft
<b>Összesen:</b>	<b>7.878.118 Ft</b>

13. Az eljárás alá vont vállalkozás 2013. november 7. és 2014. február 28. között az üzletfelek részére [...] értékből állított ki számlát.<sup>14</sup> A csomagok értéke a számlák tanúsága szerint (áfával) 127 Ft és 584.758 Ft között változott.<sup>15</sup>

#### **IV.**

##### **A vizsgált magatartás**

14. A Global Pencil nyilatkozata szerint termékeit direkt marketing útján kizárólag telefonon keresztül értékesíti akként, hogy nyilvános, vásárolt céges adatbázis alapján keresi meg a potenciális megrendelőit és kínálja termékeit, kizárólag Magyarország területén. Tevékenységét nem reklámozza, ezért reklámanyagai nincsenek.<sup>16</sup>
15. Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint kizárólag gazdálkodó szervezeteket keresett meg az ajánlatával.<sup>17</sup>
16. Az eljárás alá vont vállalkozás az értékesítőit szóban készíti fel, és tekintettel arra, hogy ez különösebb tudást nem igényel, oktatási segédletet nem alkalmaz.<sup>18</sup>

<sup>12</sup> Vj/42-2/2014. számú irat és P/76-2/2014. számú irat, amely a Vj/42-86/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

<sup>13</sup> Üzleti titok

<sup>14</sup> B/257-5/2014. számú irat melléklete, amely a Vj/42-86/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé.

<sup>15</sup> B/257-5/2014. számú irat melléklete, amely a Vj/42-86/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé.

<sup>16</sup> Vj/42-2/2014. számú irat és P/76-2/2014. számú irat, amely a Vj/42-86/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

<sup>17</sup> Vj/42-2/2014. számú irat

17. Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint minden esetben teljes körű tájékoztatást nyújt a megrendelőknek, mind a termékről, mind annak áráról, a szállítási feltételekről, az elállási lehetőségről, a számlázásról és a cég elérhetőségéről. A szerződést szóban kötik a megrendelővel az irányadó jogszabályok szerint. A megrendelést követően a cég másik munkatársa még visszahívja a megrendelőt és még egyszer pontosításra kerül, hogy minden érthető volt-e, és a megrendelés tartalma is pontosításra kerül.<sup>19</sup>
18. Az üzletfeleknek futár kézbesíti a csomagot<sup>20</sup>, amelynek átvételekor az üzletfelek aláírják a fuvarlevelet.
19. A csomag mellé kiállított fuvarlevél az alábbi tájékoztatást tartalmazza.<sup>21</sup>
- „Jelen kikötések vonatkoznak a GlobalPencil és a megrendelő között, akár írásban, akár szóban, telefonon vagy telefaxon megkötött szerződésekre, a felek ettől eltérő írásbeli megállapodása hiányában. A megrendelő az áru átvételével és a fuvarlevél aláírásával kijelenti, hogy jelen szerződési feltételekről tudomással bír. A megrendelő, az áru átvételétől számított 8 napon belül, az árut kipróbálhatja (akár el is használhatja) és a szerződéstől indokolás nélkül elállhat. A megrendelő tudomásul veszi, hogy az elállás csak abban az esetben szerződésszerű, ha az a fentebb írt 8 napon belül, a GlobalPencil részére bizonyítható módon közlésre kerül. Jogszerű elállás esetén a GlobalPencil az árut a saját költségén visszashallítja, és a megrendelővel szemben semmilyen követelést nem támaszt. Jogszerű elállás hiányában a GlobalPencil a határidő lejártát követően jogosult az áru ellenértékéről 8 napos fizetési határidő megjelölésével átutalásos számlát kiállítani a megrendelőnek, aki annak fizetésére kötelezettséget vállal.”*
20. Az eljárás alá vont ingyenes kipróbálásra szánt csomagot küldött az ügyfeleinek, amelynek tartalmáról és áráról előzetesen nem tájékoztatta az üzletfeleit, akik erről csak a csomag megküldése után érkező számlából szereztek tudomást.
21. Az üzletfelek számára az sem volt egyértelmű a telefonos megbeszélés alapján, hogy a telefonos megbeszélés alapján közte és a GlobalPencil között szerződés jött létre, aminek alapján a csomag ellenértékét neki meg kell majd fizetnie, hacsak azt időben vissza nem küldik az eljárás alá vontnak. A fuvarlevélen olvasható tájékoztató első mondata értelmezhető volt számukra úgy is, hogy az nem rájuk, hanem csak azokra vonatkozik, akikkel ilyen szerződés ténylegesen létrejött. Ezt az értelmezést támasztja alá az a körülmény is, hogy a fuvarlevélen nem volt érték feltüntetve, tehát az üzletfél ha tisztában lett is volna a fizetési kötelezettségével fennállásáról, annak nagyságáról semmiképpen sem.

---

<sup>18</sup> Vj/42-2/2014. számú irat és P/76-2/2014. számú irat, amely a Vj/42-86/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

<sup>19</sup> Vj/42-2/2014. számú irat és P/76-2/2014. számú irat, amely a Vj/42-86/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

<sup>20</sup> Vj/42-2/2014. számú irat

<sup>21</sup> Vj/42-2/2014. számú irat

22. Minderről az üzletfelek csak a csomag ellenértékét tartalmazó számlák érkezésekor, a csomag átvételét követően több nappal – jellemzően 8 napon túl – szereztek tudomást, amikor az ellenérték kifizetése már esedékessé vált. Erre hivatkozva a visszaküldött csomagot az eljárás alá vont nem vette át. A számlák megküldésekor arról tájékoztatta az üzletfeleit, hogy lemond minden követelésről, ha az általa felajánlott kedvezményes összeget kifizetik.

## V.

### Vevői panaszok és tanúvallomások

#### Vevői panaszok és bejelentések

23. A GlobalPencil kereskedelmi gyakorlatával kapcsolatban több üzletfél is kifogással élt a GVH felé (B/257/2014., B/378/2014., B/577/2014., B/1335/2014., P/76/2014., P/289/2014., P/320/2014., P/404/2014., P/484/2014., P/794/2014., P/869/2014., P/899/2014., P/913/2014., P/967/2014., P/981/2014<sup>22</sup>., P/1057/2014. számú beadványok).
24. A beadványokat benyújtó üzletfelek számos esetben megküldték a kifogásolt magatartást alátámasztó számlák és/vagy fuvarlevelek fénymásolatát is.
25. A megküldött fuvarlevelek egyikén sem volt feltüntetve a küldemény értéke.<sup>23</sup>
26. A benyújtott számlák alapján megállapítható továbbá, hogy a kiküldött csomagok értéke jellemzően 37.973 Ft vagy 297.586 Ft volt, valamint az, hogy a kínált kedvezmény meghaladt az 50%-ot.<sup>24</sup>
27. A bejelentések és panaszok tartalmát az alábbi bekezdés tartalmazza:

*„2014. január 15-20 között telefonon keresett fel el hölgy, aki a Global Pencil Kft termékeit mutatta be. A beszélgetés során felajánlott egy Promóciós csomagot, melyben a termékek mellett egy jelenleg érvényes árlista mellékelését is ígérte. A megbeszélés során a hölgy azt mondta, hogy a csomag és az árlista alapján, ha igényt tart a cég az ő szolgáltatásaikra jelezzen vissza.*

*2014. január 22-én az ígért promóciós csomag meg is érkezett. A fuvarlevélen feltüntették a csomag tartalmát, illetve a feladó címét. A csomagban az irodaszereken kívül más nem volt (árlista sem).*

*2014. február 06-án levelet kaptam (sima feladással), melyben egy számla érkezett a promóciós csomag tartalma alapján. Értetlenül álltam a számla felett. Mivel nem találtunk internetes, telefonos elérhetőséget a céghez, postai úton 2014. február 11-én visszaküldtük*

<sup>22</sup> Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a P/899/2014. és a P/981/2014. számú panasz tartalma azonos. A panaszos a kifogását jelezte mind a GVH, mind a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság felé, ez utóbbi a beadványt – hatásköre hiányának megállapítása mellett – áttette a GVH-hoz. A közvetlenül a GVH-hoz érkezett beadvány P/899/2014. szám alatt, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól érkezett beadvány P/981/2014. szám alatt került iktatásra.

<sup>23</sup> Vj/42-95/2014. számú irat

<sup>24</sup> Vj/42-95/2014. számú irat

*a hiánytalan csomagot, mellékelve hozzá egy levelet, az általuk érkezett számlát és a fuvarlevelet.*

*2014. február 12-in a csomag bontatlanul visszaküldésre került általuk, mely 2014. február 17-én került hozzám. Közben 2014. február 14-én egy hölgy hívott telefonon a számla tartozása végett. Informáltam a hölgyet, hogy postai úton visszaküldtem a csomagot, mellékelve a levelet, melyben kifejtem az okokat, illetve számlát, fuvarlevelet. Mivel 2014. február 12-én ők bontatlanul visszapostázták és rá 2 napra pedig telefonáltak, végképp értetlenül állok a helyzet előtt.” (B-257/2014.)*

*„Telefonos megkeresés alapján ajánlottak tisztítószeret azzal, hogy ha nem tetszik, akkor visszaküldhetem. Csak ezért egyeztem bele, mert azt gondoltam, hogy fel sem bontom, és visszaküldöm a csomagot. Utána elmentem sielni, és pár nappal később mentem be először a [...] alatti irodába, ahol ott várt egy tisztítószeres csomag, amelyet a [...] Kft számára címeztek.*

*A csomagot [...] a [...] Kft bélyegzőjével átvette. A fuvarlevélen apró betűvel azonban az szerepel, hogy az egy szerződés, ahol a megrendelő az áru átvételével — eltérő szóbeli megállapodás hiányában — elismeri azt, hogy ha 8 napon belül nem közöl elállási nyilatkozatot, akkor a feladó jogosult kiszámlázni a csomag teljes értékét. A fuvarlevelet másolatban csatoljuk. A lényeg: a fuvarlevélen nincs rajta a megrendelés összege (a csomag értéke). Márpedig adásvételi szerződés az árban való megállapodás hiányában nem jöhet létre.*

*A telefonos megkeresésben nem közölték se a csomag értékét, sem azt, hogy 8 nap van elállásra, sem azt, hogy ennek elmulasztása esetére ki kell fizetni, és azt sem, hogy a csomag átvétele ilyen tartalmú szerződést hoz létre. Bármelyik információt közlik velem, nemet mondok, gondolom ezért hallgatták el. Ráadásul erre a címre 7, azaz hét darab cég van bejegyezve, aminek vezető tisztségviselője vagyok, így ugyanilyen módszerrel bármelyiknek bármit lehet küldeni.*

*Az átvétel és a fuvarlevél dátuma 2014. január 17. Ha a cég jogszerűen működne, akkor legalább 8 napot várna a számla kiállításával. Ezzel szemben a postán kapott számla kelte 2014. január 24, az esedékessége 2014. január 29-e volt, tehát a számlát előbb állították ki, minthogy letelt volna a 8 nap.*

*A számla szerint a csomag értéke 37.973 Ft ! így, hogy a fuvarlevélen nincs rajta az összeg, gyakorlatilag bármilyen összeget rá lehet írni a számlára, ami csak ki fér. A számla megérkezését követően felhívtam a Globalpencil Kft-t, ahol közölték, hogy a telefonbeszélgetésről nincs hangfelvétel, a csomagot pedig ki kell fizetni, mert céges bélyegzővel vették át.*

*A szerződés létrejött, minősítése nem a hatóság feladata, de egyértelmű, hogy nekem sem ügyvezetőként, sem magánszemélyként, sem az átvevő magánszemélynek semmilyen szándéka nem irányult ilyen szerződésre, így szerződési akarat hiányában szerződés nem jött létre. Ugyanígy a vételárban való megállapodás hiányában sem jöhet létre szerződés. A felelős őrzés szabályai szerint a csomagot felbontatlanul őriztük, majd az átvevő megpróbálta visszaküldeni a feladónak, aki ezt megtagadta (ennek igazolását is másolatban csatoljuk).” (B-378/2014)*

*„A kft. alkalmazottja 2014.03.31.-én telefonon megkeresett. Felkínált egy irodatechnikai csomagot a kft. részére. Kérdésemre, hogy ez mennyibe kerül? — azt válaszolta, hogy ingyenes bemutató csomag. Majd elküldték a csomagot, amelyet 2014. 04.02.-in*



kolleganóm átvett a mellékelt „Fuvarlevél”-lel, amelyben a fuvarlevélen felsorolt áruk voltak. A fuvarlevélen, apró betűvel az átvétel aláírásával a szerződési feltételek elfogadására irányuló kötelezettség megfogalmazva. Viszont a szerződési feltételek nincsenek leírva. Szerződéskötés nem történt, megrendelés nem történt. A fuvarlevélen kívül más kísérő okmány nem volt a csomagban.

Majd 2014.04.14.-én újra megkeresett a kft. alkalmazottja telefonon és közölte, hogy 2014.04.09.-én feladták a kft. részére a mellékelt számlát, és utalják át 297.586.- Ft-ot részükre.

Reklamációmra, - hogy ingyenes csomagot ígértek- közölte, hogy én félreértettem őt, mert csak a kiszállítás ingyenes, de hogy lássam segítő szándékát, megpróbálja a „főnökségnél” elérni, hogy 50%-on kapjuk meg a csomagot, amely szerintem, még így is nevétségesen és irreálisan magas érték. Majd kb. egy órán belül visszahívott, hogy „természetesen” a „főnökség” hozzájárult a kedvezőbb számlázáshoz.

Mindkét telefon beszélgetéskor közöltem a hölgygel, hogy én ilyen feltételekkel nem kérem ezt a csomagot. Erre viszont az volt a válasz, először még elfogadható hangon, másodsor már fenyegetőzve, hogy akár végrehajtó útján be fogják hajtani a cégen a számla összegét, mert mi elfogadtuk a fuvarlevél aláírásával a feltételeket és a csomagot, és hogy képzelem, hogy egy ilyen értékű csomagot ingyen megkaphatok.

További megjegyzéseimre, hogy én nem kaptam tájékoztatást a szerződési feltételekről és az árakról, az volt a válasz, hogy a weblapjukon nyilvános. 2014.04.14.-én rákerestem a GlobalPencil kft.-re interneten és nem találtam weblapot ilyen néven és nincs a fuvarlevélen, sem a számlán web elérhetőség megadva.

Én még aznap, vagyis 2014.04.14-én a mellékelt elállást küldtem a Global Pencil kft.-nek, a csomag visszaszállítását kérve. Ez a mai napig még nem történt meg”. (B-577/2014)

„Társaságunk 2013. december 2-án átvett egy irodaszereket tartalmazó csomagot, melyet telefonon történt egyeztetést követően a 2013. november 04-én bejegyzett Global Pencil Kft. (1051 Budapest, Józsefnádor tér 9., adószám: [...]) juttatott el a részünkre.

Az ügyintézőnk elmondása szerint a telefonon történt egyeztetés során az alábbiak hangzottak el:

- ingyenesen bocsátják a rendelkezésünkre kipróbálás céljából
- akár az egész csomagot fel is használhatjuk
- a csomag tartalmazza a termékek árlistáját.

A beszélgetés során egyetlen szó sem esett a fuvarlevél apró betűs részében olvasható 8 napos elállási jogról.

Sajnálatos módon társaságunk nem jelezte időben a szerződéstől való elállás szándékát.

Ezt kihasználva, a Global Pencil Kft. a kiszállítást követő 8. napon kiállította a társaságunk nevére szóló számlát. Kizárólag a 2013. december 11-én kézhez vett 171/2013. sorszámú számla áttekintését követően vált ismertté számunkra, hogy az abban szereplő egységárak a kereskedelmi forgalomban beszerezhető hasonló termékek árának többszöröse, ár-érték arányukat tekintve jelentősen túlárazottak a termékek.

Ezt követően azonnal jeleztük telefonon a Global Pencil Kft. pénzügyi szakemberének [...], hogy ilyen irreálisan magas árakon ezekre a szokványos - kiemelkedő márkát, minőséget nem képviselő - irodaszerekre nem tartunk igényt.

*Továbbá jeleztük, hogy a telefonon történt „szerződéskötés” során társaságunk nem kapott kellő információt a csomag felhasználását illetően.*

*A csomag ingyenes árumintaként (bemutató csomagként) került kiküldésre, bárminemű fizetési kötelezettség vállalása nélkül.*

*Az átvételkor kapott fuvarlevélen szereplő 8 napos határidő - mint jogszerű elállási határidő - nem került említésre a telefonon történt beszélgetés során, holott komoly jelentőséggel bír az ilyen típusú értesítések lehetséges következményei tekintetében.*

*Figyelembe véve a szerződéskötés módját, a termékek túlárazottságát, a megtevesztő magatartást, továbbá azt, hogy egyetlen terméket sem próbáltunk ki és használtunk fel a doboz tartalmából, tájékoztattuk a hölgyet, hogy a csomagot hiánytalan állapotban visszaküldjük és a számlakövetelésüket nem fogadjuk el.*

*A csomagot 2013. december 12-én hiánytalan állapotban (eredeti számlával, fuvarlevél másolattal) visszaküldtük a Global Pencil Kft. részére, melynek átvételét megtagadták.*

*Ezt követően ismét írásban tájékoztattuk a Global Pencil Kft.-t, hogy a több szempontból is megtevesztőnek ítélt magatartásra való tekintettel elállunk a szerződéstől., a követelést nem ismerjük el (nem kívánunk pénzügyileg teljesíteni olyan ügyletet, melyben az átvétel következményei és az árak nem voltak ismertek társaságunk számára), a visszaküldött, ám az részükről át nem vett (hiánytalan) csomagot egyéb lehetőségek hiányában tároljuk.*

*Majd többszöri telefonváltást követően a Global Pencil Kft.-t képviselő hölgy (...) felajánlott egy 50%-os kedvezményt az eredeti számlaértékhez képest.*

*Tekintettel az eljárás módjára, illetve arra, hogy a Global Pencil Kft. egyik alapító tagjának neve alatt már több társaság megszűnt, illetve jelenleg is felszámolás vagy csődeljárás vagy kényszertörlesztés alatt áll, nem fogadtuk el az ajánlatot, tartottuk magunkat azon álláspontunkhoz, hogy egy szándékosan megtevesztő magatartással állunk szemben.*

*Ezt követően a Global Pencil Kft. képviselőjében egy ügyvéd hívott fel minket, aki újabb lehetőséget ajánlott fel egy bruttó 115.595,- Ft végösszegű számla és egy nettó 30.000,- Ft értékű ajándéksomag formájában. Továbbá tájékoztattott, amennyiben nem fogadjuk el ezt a végső ajánlatot, úgy megindítja a bírósági eljárást a társaságunkkal szemben.*

*Figyelembe véve egy esetleges bírósági eljárás következményeit - még akkor is, ha számunkra pozitív eredménnyel zárulna -, arra a következtetésre jutottunk, hogy elfogadjuk a fenti ajánlatot. Nem kívántuk a társaságunkat olyan helyzetbe hozni, mely üzleti vagy gazdasági hátrányt jelentene a piacon egy folyamatban lévő bírósági ügy kapcsán.” (P-76/2014)*

*„Értesítés új család létezéséről*

*Kérem észrevételem elfogadását, - hogy mással ne fordulhasson elő - az ügyben, hogy a változatosabbnál változatosabb anyagi átverési, haszonszerzési mód közé sorolhassák, ha úgy ítélik meg, az alábbi módszert: A GlobalPencil Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (HU-1051 Budapest, József nádor tér 9. I. em. 6.) képviselője telefonon felhívott, mint Egyéni Vállalkozót, hogy mintakollekciót küld a termékeiből címemre, ha lesz igényem az alapján a termékeikre, megrendelhetem a jövőben tőlük.*

*A mintakollekció megérkezett, a termékek nem nyerték el a tetszésemet, nem foglalkoztam megrendeléssel. A következő héten azonban a cég kipostázott a címemre, egy meglehetősen nagy összegű számlát, a csomagban található tárgyakért, ami jóval felülmúlja a tartalom értékét. A csomagot hiánytalanul, saját költségemen visszaküldtem a cég címére. A*

postáról azonban „címezett nem fogadta el” jelzéssel visszaküldték, további díj ellenében átvehettem volna.

Mivel nem tartok igényt a csomag tartalmára, a posta kezelésére (megsemmisítés ilyenkor az eljárás, ha jól tudom) bízom a csomagot, mert nem fizetek még egyszer olyan dolgokért, amit nem rendeltem, nem kértem.

Nagy valószínűséggel régóta alkalmazott módszer lehet ez a fajta „kereskedelmi fogás”? ennél a Kft.-nél, egészen biztos vagyok benne, hogy többen kifizetik a kiszámlázott összeget.

Én nem rendeltem semmit, nem kértem a termékeket, visszaküldtem a csomagot. Úgy vélem ez a módszer kimeríti a csalás fogalmát.

Mellékletek: fotó csomag tartalmáról, fuvarlevél, számla, csomagfeladási feladóvevény, értesítés csomag visszaérkezésről” (P-289/2014)

„Az elmúlt héten telefonon megkereste cégünket a Global Pencil Kft. (1051 Budapest, József nádor tér 9.1 em.6; Adószám: 24753922-2-41; Cgysz: 01-09-180531) azzal az ajánlattal, hogy részünkre futárszolgálattal egy irodaszereket tartalmazó csomagot küld, amelynek értéke 29900 Ft. Első körben a hölgy ajánlatát udvariasan visszautasítottam, mondván nincs szükségünk az említett termékekre. Ő azonban azzal érvelt, hogy mindenképpen elküldi a csomagot, tekintjük meg, és csak azt kell belőle kifizetni, amire szükségünk van, a többit egy futár visszaviszi nekik. Ilyen feltételekkel egyeztünk bele a csomag leszállításába. Azt is mondta a hölgy, hogy pár napon belül hívni fog, és amennyiben nem tartunk igényt a csomagra, már küldi is érte a futárt.

A csomag megérkezett, amit mi-mivel nincs rá szükségünk, és a tartalmi listát áttekintve ár-érték arányban sem megfelelő- bontatlanul magunknál tartottunk, várva a hívást, hogy a futárral visszaküldjük. Hívás azonban nem érkezett, jött viszont helyette egy számla az említett 29900 Ft-ról plusz az Áfa (ezt a hölgy „elfelejtette” említeni). Már ezen felszaladt a szemöldökünk, mivel nem ebben egyeztünk meg a hölgygel. Ekkor gondoltam, felhívom őket, hogy tisztázzam a helyzetet és köszöljem velük, hogy a csomagra nincs szükségünk és azt bontatlan állapotban elszállíthatják.

Ekkor ért a következő meglepetés, miszerint az említett cégnek nincs sem telefonos, sem pedig E-mail-es elérhetősége. Most már abban sem vagyok biztos, hogy a címük valódi. A tudakozó sem tudott ebben segítségünkre lenni, mondván, hogy nincs bejelentett cég a fenti címen egyik szolgáltatónál sem.

Mi az említett számlát befogadni és kifizetni nem fogjuk, mivel a csomagra nincs szükségünk, azt fel nem használtuk, meg nem rendeltük, szerződést a Global Pencil Kft-vel nem kötöttünk, a fent említett telefonbeszélgetésen kívül semmilyen információcsere nem történt, és a terméket szóban sem megrendeltük, csak a fenti feltételek mellett beleegyeztünk annak leszállításába. A Kft. címére pedig nem küldjük vissza, mivel a postai visszaszállítás költségeit sem vagyunk hajlandóak átvállalni a Global Pencil Kft-től.

Véleményünk szerint a Global Pencil Kft. viselkedése kimeríti a tisztességtelen piaci magatartás fogalmát, hiszen a mi jóhiszeműségünket kihasználva próbál meg rántukmálni egy általunk nem is kért terméket, amelynek értéke valószínűleg el sem éri a számlán szereplő összeget.” (P-320/2014)

„Telefonos megkereséskor egy különleges pályázati lehetőségről beszélnek, ahol kb. 90 e Ft értékű csomagot 30eFt-ért lehet megvenni, de pontos árulistát nem közölnek, direkt rákérdezés esetén is azt mondják, hogy ez egy próbacsomag, hogy látni lehessen a

minőséget, és ki is mondják, hogy ez nem rendelés, illetve lehet cserélni. Ha valaki elfogadja, akkor később egy másik személy telefonál a szállítási cím pontosítása miatt, ahol rákérdez a számlázási címre. Ha itt az „átvert” rákérdezz, hogy miért van rá szükség, akkor a hölgy elmondja, hogy a későbbi számlázás miatt, de ő ebben nem kompetens, az illetékes kollégát kapcsolja. Ott rákérdezés megint, és megnyugtató, hogy ez nem rendelés, megkapom a próbacsomagot, és pár napon belül telefonon megkeresnek, jobb esetben személyesen egy kávé mellett a további együttműködést át lehet majd beszélni.

Megkapom a „próbacsomagot”, aminek a telefonos információ alapján 90eFt az értéke, és ha kell akkor 30eFt.-ért meg lehet venni. A valóság elszomorító: silány minőségű írószerek, ha márkás írószerekben is gondolkozom, akkor is max. 9eFt értékű a csomag. A csomagolás kritikán aluli.

Pár nap után megkapom a számlát, ahol kiderül, hogy a telefonban kapott információtól eltérően a csomag értéke már csak bruttó 72 körüli, és nettó 30-t kell kifizetni, nem bruttó, mint ahogy a telefonban elhangzott (telefonban az volt, hogy először keresnek, utána számláznak).

Várom, hogy keressenek. Kiderül, hogy egyedi csomagcímét használnak a szállításnál, ahol apró betűvel rajta van a 8 napos visszavásárlás, de mivel elaltatják az ember figyelmét, hogy ők keresnek telefonon, ezért a csomagcímét senki nem nézi meg. Végül nagy nehezen telefonos elérhetőséget is lehet hozzájuk találni, ahol a kolléganő azt mondja, hogy nem kompetens, visszahívnak. Ez meg is történik. Fenyegetőzés, és normális üzletmenetben nem szokásos módszerekkel próbálják az emberre rábeszélni mégis a terméket. Ha nyolc napon túl kerül visszaküldésre, akkor elutasítják a postai átvételt. Telefonban érdekes módon azonnal tudnak törvényi hivatkozást mondani.” (P-484/2014)

„2014. június 24.-én kaptunk egy csomagot az említett társaságtól, miszerint ez egy ingyenes csomag, melynek segítségével szeretnék megnyerni cégünk bizalmát a jövőbeni üzleti kapcsolat kialakítása céljából. Ezt a csomagot a [...] Kft. nem rendelte meg, erről tudomása nem volt, csali, az érkezés napján derült ki. 2014. július 3-án érkezett meg a 2355/2014 számú számla, irracionális, bruttó 297.586,- forintos végösszeggel. Ezt nem áll módunkban kifizetni, mivel a termékekre megrendelést nem adtunk le, valamint a termékek értéke is messzemenően alulmúlja a számla végösszegét.” (P-869/2014)

„Tájékoztatásul megküldöm Önöknek a GopalPencil Kft részére megküldött levelemtől szíves tájékoztatásul, mivel a cég továbbra sem folytat - vagy még mindig - megfelelő tevékenységet!!

Tisztelt Címzett!

2014.07.18.-án érkezett számlájukat azzal küldöm vissza, hogy azt elfogadni nem áll módunkban.

Cégünknek az Önök képviselője azzal küldte meg csomagjukat, hogy amennyiben felkelti érdeklődésünket és igényt tartunk arra, akkor megvásárolhatjuk a csomagban szereplő termékeket! (Mindenféle megkötés nélkül, és nem kell az összeset), ha nem tartunk igényt rá, akkor visszaszállítják.

Szó sem volt időintervallumról sem arról, hogy nekünk kell visszaszólnunk, ha kérünk valamit, ill. akkor is, ha nem!!

Véleményünk szerint a csomag fuvarlevelén szereplő adatok is hiányosak hiszen nem szerepelnek rajta a termékek ára sem, valamint a tartalma nem egyezik meg az érkezett

termékekkel sem!(A csomagban nem szerepelt tartalomjegyzék és az árak sem voltak feltüntetve!!

Ezáltal - mivel a számlát csak 2017.07.18.-án kaptuk meg tájékoztatni sem tudtam volna Önöket - az Önök által biztosított 14 nap feltételének a figyelembevételével - hogy egyáltalán milyen értékben és akarunk-e valamit is vásárolni a megküldött mintákból!!!!!!

Szó szerint az hangzott el, hogy a csomag megérkezése után keresni fognak és eldöntöm, hogy igényt tartok -e rá ,valamint választhatok,hogy mire van esetleg szükségünk!!

Azt azonban nem közölte velünk ,hogy már a szállítás után ki is számlázzák, és ha van szükségünk, ha nincs, akkor is ki kell fizetnünk! - illetve „nagy lelkién” felajánlották ,hogy 50%-ban - felháborodásom után - megvásárolhatjuk azokat!

Tisztességtelennek és inkorrektnek tartom hozzáállásukat, valamint felháborító,hogy mindenféle értesítés nélkül - amikor el akarnak adni akkor fel tudnak hívni de a csomag megérkezése után senki fel nem hívott volna ,hogy meg vagyok-e elégedve a termékekkel valamint meg szeretnénk -e vásárolni azokat - és ezáltal vásárlásra akarnak erőltetni!

Mindezek figyelembevételével a számlájukat visszaszármaztatjuk és a csomagra sem tartunk igényt! Kérem annak mielőbbi el ill. visszaszállítását!!” (P-899/2014)

„Telefonbeszélgetésünkre hivatkozva küldöm a GlobalPencil Kft. ajándécsomag átvételével kapcsolatos észrevételeimet.

Intézményünket ingyenes iroda és tisztítószer csomag megküldésének ajánlatával kereste meg, azonban a csomag átvételének következményeit csak a számla kézhezvétele után ismertem meg, mert a csomag áráról és tartalmáról csak utólag szereztem tudomást.

Telefonon történt beszélgetésünk során a GlobálPencil Kft. ügyintézőjétől többször megkérdeztem, hogy biztos, hogy ingyenes a csomag erre azt válaszolta, hogy ez egy ingyenes próbacsomag, ami nem jár fizetési kötelezettséggel, ehhez képest 2014. július 24-én postai úton kaptunk egy számlát a cégtől. Ekkor szereztünk tudomást arról, hogy az átvett csomagban lévő áruk milyen magas értékűek. Telefonon felkerestem a GlobalPencil Kft. ahol elkérték a telefonszámom és másnap visszahívtak, közölték hogy amennyiben nem térítjük meg az átvett csomag árát bírósághoz fordulnak.” (P-913/2014)

„A cég még július elején keresett meg telefonon, - nem tisztázott, hogy a telefonszámomat honnan vette, mert nem nyilvános - hogy marketing célból, tisztítószereket küldenének kipróbálásra.

Többször hangsúlyoztam a telefonbeszélgetés alatt, hogy nem foglalkozunk takarítással, így termékeiket nem tudjuk kipróbálni, tehát véleményezni sem. A telefonban azt állították, hogy termékeik ingyenesek, és háztartásban is fel lehet őket használni.

Tekintve, hogy korábban vettünk már részt magánszemélyként piackutatási célból, termékek tesztelésében, így beleegyeztem, hogy cégünk címére kiküldhetik a díjmentest!) termékcsomagot.

A csomag meg is érkezett, azonban a napokban kézhez kaptam a mellékelt számlát is, melyről először azt hittem valami vicc.

A cég azonban naponta többször hív, és a számla ellenértékét követeli, annak ellenére, hogy közöltem nem vagyok hajlandó azt kifizetni, tekintve, hogy nem rendeltem meg. Állításuk szerint azzal, hogy beleegyeztem a címünkre történő kézbesítéshez, megrendeltem

*termékeiket, amit ők valóban kiszállítottak, de csak a szállítás volt ingyenes, és szerintük ez ügyben valamit félre értettem.*

*Tekintve, hogy alapvetően tisztítószert akartak küldeni kipróbálásra, ezzel szemben egy halom, számomra használhatatlan és mérgező irodaszert tartalmaz a csomag, melyről nem volt tudomásom, meg nem tekinthettem, ki nem választhattam, csak gyanútlanul átvettem egy marketing célból ígért csomagot, a számlát nem áll módomban egyenlíteni.*

*A csomag visszaküldésére áldozni nem áll módomban, így a mai napon felszólítással élek a cég felé, hogy amennyiben a csomagot nem szállítják el 3 munkanapon belül, úgy tárolási díjat fogunk felszámolni érte.” (P-967/2014)*

*„A Global Pencil Kft munkatársa a 06-1/235 5070 telefonszámról felhívott, bemutatta vállalkozásukat, elmondta, hogy iroda- és tisztítószereket gyártanak/forgalmaznak, felsorolta a választékot és ajánlott egy reprezentációs csomagot, melyben minden termékükből küldenek.*

*Elmondta, hogy a csomag értéke körülbelül 29.000 forint nettó.*

*Beleegyeztem, hogy küldjék a csomagot.*

*A beszélgetést követően interneten elkezdtem utánanézni a Global Pencil Kft-nek. A google keresőből hamar megtudtam, hogy versenyhivatali eljárás indult velük szemben.*

*2014. 05. 29.-én meg is érkezett hiánytalanul, majd küldték a számlát nettó 29.900 forintról. Idáig ezzel nem is volt probléma.*

*Később ismét megkerestek a [...] telefonszámról, hogy a reprezentációs csomagból lemaradtak termékek és, hogy ezeket pótlólag elküldenék nekem, de ezt már teljesen ingyen. Gondoltam biztos küldenek majd pár darab tollat meg egy tűzőgépet.*

*Kicsivel később felhívott egy bizonyos [...] szállítási adategyeztetés céljából.*

*2014. 06. 26.-án megérkezett a csomag, ami körülbelül háromszor-négyszer annyi terméket tartalmazott mint az első. 2014. 07. 14.-én jött egy számla a Global Pencil Kft-től nettó 234.320 forint értékben. Le voltam döbbenve és azonnal felhívtam őket a [...] telefonszámon, és közöltem, hogy problémám van. A hölgy elkérte a nevem és a telefonszámom, hogy egy illetékes kolléga vissza fog hívni.*

*Pár perccel később felhívott [...], aki korábban szállítási adategyeztetés céljából keresett. Ő azt állította, hogy a kizárt, hogy a munkatársa azt állította volna, hogy ingyenes a csomag, mert ami ingyenes az csak a szállítási költség. Közölte velem, hogy a beszélgetést rögzítették és szó se volt ingyenes csomagról, csak ingyenes kiszállításról. Továbbá, rögzítették, amikor adategyeztetés céljából visszahívott és állítólag azt mondta nekem, hogy „a megbeszélte címre küldik a csomagot és a számlát” én pedig erre helyeseltem. Közölte velem, hogy iskolásoknak szoktak valamilyen kedvezményt adni, és ha soknak találok az összeget, akkor tudnak adni 50 százalékos engedményt.*

*Továbbra is azzal érveltem, hogy nekem kihangsúlyozták, hogy a csomag ingyenes és nem fogadom el, illetve megbeszélem az ügyvezetővel a dolgot.*

*Ezután ismét visszahívott a [...] akitől kértem, hogy küldjék el a hangfelvételt, amin a szóbeli szerződéskötésünk hallgató (amennyiben annak minősült a beszélgetésünk).*

*Közölte, hogy arról a beszélgetésünkről nem készült hangfelvétel, ahol a csomagról beszélgettünk, csak arról készült hangfelvétel, amikor ő visszahívott adatokat egyeztetni és állítólag azt mondta nekem, hogy „a megbeszélte címre küldik a csomagot és a számlát én pedig erre helyeseltem.*

*Raadásul azt is mondták, hogy csak a bíróság adhat ki ilyen hangfelvételt”.(P-1057/2014.)*

*Az eljárás alá vont vállalkozás előadása a vevői panaszokkal kapcsolatosan*

28. Az eljárás alá vont vállalkozás előadta, hogy vitás ügyei nincsenek, figyelemmel arra, hogy határidőben történő elállás esetén visszaveszik a csomagot, határidőn túli elállás esetén pedig igyekeznek egyezségi ajánlattal békés megoldást találni.
29. Elállás esetén a csomagot a GlobalPencil a saját költségén szállíttatja vissza, azaz a megrendelőt semmilyen költség nem terheli. A GlobalPencil előadta, hogy az elállások tekintetében eddig nem végzett statisztikai felmérést, mivel alig pár hónapja működik, de nagyságrendileg elmondható, hogy a megrendeléseknek kb. felétől állnak elállási időn belül. Elállási időn túl még kb. a fennmaradó rész 1/3-a jelzi elállását, és ezekben az esetekben kedvezményekkel és egyéb módon igyekeznek peren kívül rendezni az ügyet. Reklamációk a termékekkel kapcsolatban nem voltak.
30. Az eljárás alá vont vállalkozás előadta, hogy figyelemmel arra, hogy minden ügyet eddig peren kívül rendezett, ezért nem érti a GVH felé jelzett kifogásokat, álláspontja szerint nem adott okot erre. Akinek problémája van és hozzá fordul, azt orvosolja.

*Tanú meghallgatások*

31. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozás terhére róható kereskedelmi gyakorlat szóbeli tájékoztatáson alapult, ennek rekonstruálása céljából a GVH - a bejelentésekben és panaszokban foglaltak értékelésén túl - tanúkkal történő bizonyítást végzett a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 54. §-ának (5) bekezdése alapján.
32. A tanúk kiválasztása az eljárás alá vont által megküldött listából<sup>25</sup> történt, annak figyelembevételével, hogy az ország különböző pontjain működő vállalkozások érintettek legyenek. A megkérdezett tanúk közül kettő korábban panaszt tett jelen eljárás tárgya tekintetében. A Vj/42-34/2014-es tanúvallomás tevője fél évvel korábban panaszt is nyújtott be a GVH-ba, P/320/2014. sz. alatt, továbbá a Vj/42-37/2014-es tanúvallomás tevője is panasszal élt a GVH felé, beadványa P/404/2014. szám alatt került iktatásra. Az idézés 20 tanú részére került megküldésre, 19 tanú szabályszerűen válaszolt, 1 tanú tanúvallomására eljárási okokból nem került sor. A vizsgáló mindösszesen 20 tanút idézését rendelte el, akik közül 19 tanú írásbeli tanúvallomást tett, egy tanú nem válaszolt.

---

<sup>25</sup> Vj/42-86/2014. számú irat

33. A Vj/42-27/2014., Vj/42-30/2014. és Vj/42-32/2014. számon iktatott tanúvallomás nem tartalmazta a tanú egyértelmű és kifejezett írásos nyilatkozatát arról, hogy a tanúvallomás szabályait, a vallomástétel akadályait és a hamis tanúzás következményeit megismerte, ezért ezen tanúk vallomását az eljáró versenytanács nem vette figyelembe.

34. A tanúknak feltett kérdéseket és az azokra adott válaszok érdemi összefoglalását az alábbi táblázat tartalmazza.

Írásbeli tanúvallomást tartalmazó irat száma		1. kérdés: A GlobalPencil Kft. ingyenes/proba iroda-és tisztítószer csomag megküldésének ajánlatával kereste meg?	2. kérdés: Az Önt megkereső személy tett említést a megkeresés jogi természetéről?	3. kérdés: Az Önt megkereső személy tett említést a csomag átvételének következményeiről?	4. kérdés: Az Önt megkereső személy tett említést a csomag áráról?	5. kérdés: Az Önt megkereső személy tett említést a csomag tartalmáról?	6. kérdés: A csomag áráról csak a csomag megküldése után érkező számlából szerzett tudomást?	7. kérdés: A számlát a csomag átvételét követő 8 napon túl kapta meg, amikor az ellenérték kifizetése esedékes volt?	8. kérdés: Kapott arról tájékoztatást, hogy a GlobalPencil Kft. lemond minden Önnel szemben fennálló követeléséről, ha az általa felajánlott kedvezményes összeget kifizetik?
1	Vj/42-28/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	nem	igen
2	Vj/42-29/2014.	igen	nem	nem	igen	igen	nem	nem	igen
3	Vj/42-31/2014.	nem	nem	nem	nem	nem	igen	igen	nem
4	Vj/42-33/2014.	igen	nem	nem	nem	nem	igen	igen	igen
5	Vj/42-34/2014.	igen	nem	nem	igen	igen	nem	-	igen
6	Vj/42-35/2014.	-	nem	nem	nem	igen	igen	igen	igen
7	Vj/42-36/2014.	igen	nem	-	nem	igen	igen	nem	igen
8	Vj/42-37/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	igen	igen
9	Vj/42-38/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	nem	nem
1	Vj/42-39/2014.	igen	nem	nem	nem	nem	igen	igen	igen
1	Vj/42-40/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	-	igen
1	Vj/42-41/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	igen	nem
1	Vj/42-	igen	nem	nem	nem	igen	igen	igen	igen



Írásbeli tanúvallomást tartalmazó irat száma		1. kérdés: A GlobalPencil Kft. ingyenes/próba iroda- és tisztítószer csomag megküldésének ajánlatával kereste meg?	2. kérdés: Az Önt megkereső személy tett említést a megkeresés jogi természetéről?	3. kérdés: Az Önt megkereső személy tett említést a csomag átvételének következményeiről?	4. kérdés: Az Önt megkereső személy tett említést a csomag áráról?	5. kérdés: Az Önt megkereső személy tett említést a csomag tartalmáról?	6. kérdés: A csomag áráról csak a csomag megküldése után érkező számlából szerzett tudomást?	7. kérdés: A számlát a csomag átvételét követő 8 napon túl kapta meg, amikor az ellenérték kifizetése esedékes volt?	8. kérdés: Kapott arról tájékoztatást, hogy a GlobalPencil Kft. lemond minden Önnel szemben fennálló követeléséről, ha az általa felajánlott kedvezményes összeget kifizetik?
3	42/2014.								
1 4	Vj/42-46/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	-	nem
1 5	Vj/42-48/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	nem	igen
1 6	Vj/42-53/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	igen	-

A „-” jellel jelölt mező jelentése: a tanú nem válaszolt vagy nem egyértelműen válaszolt a kérdésre.

35. Az eljáró versenytanács bejelentések és panaszok, illetve az egyes tanúvallomások kapcsán az alábbi releváns elemeket emeli ki.
36. A bejelentésekből, panaszokból és tanúvallomásokból megállapíthatóan az eljárás alá vont munkatársa jellemzően egy mintacsomagot vagy próbacsomagot kínál az üzletfeleknek.
37. Többen akként nyilatkoztak, hogy az eljárás alá vont vállalkozás kifejezetten a mintacsomag vagy próbacsomag ingyenes jellegéről adott tájékoztatást (Vj/42-35/2014., Vj/42-36/2014., Vj/42-38/2014., Vj/42-39/2014., Vj/42-48/2014., valamint a B-577/2014. bejelentés és a P-76/2014. panasz.)
38. A küldemény értékét/árát a fuvarlevélen nem tüntették fel (Vj/42-37/2014., Vj/42-39/2014., valamint valamennyi, a 22. pontban felsorolt beadványokcsatolmányai).
39. Többen a csomag áráról a csomag megküldése után érkező számlából szereztek tudomást (Vj/42-28/2014., Vj/42-31/2014., Vj/42-33/2014., Vj/42-35/2014., Vj/42-36/2014., Vj/42-37/2014., Vj/42-38/2014., Vj/42-39/2014., Vj/42-40/2014., Vj/42-41/2014., Vj/42-42/2014., Vj/42-46/2014., Vj/42-48/2014., Vj/42-53/2014., valamint a B-257/2014., a B-378/2014., a B-577/2014., a P-76/2014., a P-289/2014., a P-484/2014., a P-869/2014., a P-899/2014. sz. beadványok).

40. Az eljárás alá vont vállalkozás által megküldött csomag ellenértékéről szóló számlát a csomag átvételét követően több nappal, általában 8 napon túl veszik kézhez az üzletfelek (Vj/42-31/2014., Vj/42-33/2014., Vj/42-42/2014., Vj/42-53/2014., valamint a B-378/2014., a B-577/2014. és a P-899/2014. sz. beadványok).
41. Többen akként nyilatkoztak, hogy az eljárás alá vont által megküldött csomagban lévő termékek tényleges értéke elmaradt a megküldött számlán szereplő összegtől, az eljárás alá vont vállalkozás által alkalmazott árak magasak voltak (Vj/42-28/2014., Vj/42-29/2014., Vj/42-33/2014., Vj/42-34/2014., Vj/42-35/2014., Vj/42-39/2014., Vj/42-48/2014., valamint a B-577/2014., a P-76/2014., a P-289/2014. beadványok).
42. Néhány tanú megküldte a számla fénymásolatát, amelyek tanúsága szerint
- a próbacsomagok ellenértéke 37.973 Ft volt, majd kedvezmény nyújtásával 25.000 Ft-ra csökkent (Vj/42-31/2014.),
  - az első megküldött csomag ellenértéke 37.973 Ft, a második csomag ellenértéke 297.586 Ft volt (Vj/42-37/2014.),
  - a próbacsomagok ellenértéke a kedvezmény nyújtásával 190.652 Ft volt (Vj/42-39/2014.),
  - a próbacsomagok ellenértéke 297.586 Ft volt, majd 50 %-on egy második ajánlat (B-577/2014),
  - egy 50%-os kedvezményt adott az eljárás alá vont az eredeti számlaértékhez képest, majd újabb lehetőséget ajánlott fel egy bruttó 115.595,- Ft végösszegű számla és egy nettó 30.000,- Ft értékű ajándécsomag formájában (B-76/2014),
  - az eljárás alá vont felajánlotta, hogy 50%-ban megvásárolhatja azokat az üzletfél (P-899/2014.).
43. Az eljárás alá vont vállalkozás a számla összegét, illetve a megrendelés megtörténtét, a szerződés létrejöttét vitató üzletfelekkel rendszerint közli, hogy a vitát jogi útra tereli, bírósághoz fordul (Vj/42-29/2014., Vj/42-33/2014., Vj/42-37/2014., valamint a B-577/2014., a P-76/2014., a P-913/2014. sz. beadványok).
44. A számla összegét, illetve a megrendelés megtörténtét, a szerződés létrejöttét vitató üzletfeleknek az eljárás alá vont vállalkozás egyes esetekben felkínálja annak lehetőségét, hogy ha az üzletfél a számla összegének meghatározott részét megfizeti, akkor az eljárás alá vont vállalkozás lemond a további követelésekről, eltekint a további fellépéstől (Vj/42-29/2014., Vj/42-37/2014., Vj/42-39/2014., Vj/42-42/2014., valamint a P-76/2014. sz. beadványok).
45. Néhány tanú, illetve panasztevő/bejelentő megkísérelte visszaküldeni a csomagot és a számlát, azonban az eljárás alá vont vállalkozás megtagadta az

átvételt (Vj/42-33/2014., Vj/42-37/2014., Vj/42-40/2014., valamint a B-257/2014., a P-76/2014., P-289/2014. sz. beadványok).

46. Voltak tanúk, akik ügyvéd segítségét kérték, és az ügyvédi fellépés hatására az eljárás alá vont vállalkozás hajlandó volt elállni a követelésétől és visszavenni a csomagot (Vj/42-33/2014., Vj/42-35/2014. sz. beadványok).
47. Néhány tanú, illetve bejelentő úgy nyilatkozott, hogy nem kívánta jogi útra terelni az ügyet, ezért kénytelen volt elfogadni (és kifizetni) a kedvezményes árat (Vj/42-28/2014., Vj/42-34/2014., valamint a P-76/2014. sz. beadványok).

## VI.

### Az eljárás alá vont vállalkozás előadása

48. Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint valótlan annak állítása, hogy a megrendelők nem voltak tisztában az árról és a csomag tartalmáról, mivel minden esetben teljes körű tájékoztatást nyújt a megrendelőknek mind a termékről, mind annak áráról, a szállítási feltételekről, az elállási lehetőségről, a számlázásról és a cég elérhetőségéről, továbbá a megrendelést követően a cég másik munkatársa még visszahívja a megrendelőt és még egyszer pontosításra kerül, hogy minden érthető volt-e.<sup>26</sup>
49. A terméklistájával, valamint a kiszámlázott termékek árával kapcsolatban a GlobalPencil előadta, hogy az áraik azért magasabbak, mint az átlagos árak, mert saját költségén szállítja ki az árut, illetve szállítja vissza elállás esetén, ennek költségeit a megrendelőre nem terheli rá.<sup>27</sup>
50. Az eljárás alá vont vállalkozás kérte annak megállapítását, hogy nem követett el jogsértést, mivel sem a Tptv. 10. §-át, sem más jogszabályt nem sértett meg; továbbá kérte az eljárás megszüntetését.<sup>28</sup>

## VII.

### Jogszabályi háttér

51. A Tptv. 2/A. §-ának (1) bekezdése értelmében a Tptv. alkalmazásában fogyasztó a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) alapján fogyasztónak minősülő megrendelő, vevő és felhasználó. A Fttv. 2. §-ának a) pontja kimondja, hogy fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

---

<sup>26</sup> Vj/42-2/2014. számú irat és P/76-2/2014. számú irat, amely a Vj/42-86/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

<sup>27</sup> Vj/42-2/2014. számú irat

<sup>28</sup> Vj/42-2/2014. számú irat

52. A Tpvt. 2/A. §-ának (2) bekezdése szerint a Tpvt. alkalmazásában üzletfél a fogyasztónak nem minősülő személy.
53. A Tpvt. 10. §-a szerint tilos az üzletfél választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.
54. A Tpvt. 2014. július 1-jét megelőzően, jelen eljárás megindításakor hatályos 8/A. §-a értelmében nem terjed ki az üzleti döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalmáról rendelkező III. fejezet hatálya az olyan magatartásra, amely a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései értelmében megtévesztő reklám.
55. A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 3. §-ának d) pontja szerint gazdasági reklám az 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 - (a továbbiakban együtt: termék), szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban mindezek együtt: áru) értékesítésének vagy más módon történő igénybevételenek előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul (a továbbiakban: reklám).
56. A Grt. 2014. július 1-jét megelőzően, jelen eljárás megindításakor hatályos 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 reklámozóéval azonos vagy ahhoz hasonló tevékenységet folytató más vállalkozás jogait sérti vagy sértheti.
57. A Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, illetve az f) pont értelmében megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.
58. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpvt. 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 (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.

59. A Tptv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tptv. eltérő rendelkezése hiányában a Ket. rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tptv. eltérő szabályokat nem állapít meg.
60. A Ket. 50. §-ának (1) bekezdése értelmében a hatóság köteles a döntéshozatalhoz szükséges tényállást tisztázni, s ha ehhez nem elegendőek a rendelkezésre álló adatok, hivatalból vagy kérelemre bizonyítási eljárást folytat le. A Ket. 50. §-ának (6) bekezdése szerint a hatóság a bizonyítékokat egyenként és összességükben értékeli, és az ezen alapuló meggyőződése szerint állapítja meg a tényállást. A bizonyítékok értékelésének főbb szabályai a következők a Ket. 50. §-a alapján: a hatóság szabadon választja meg az alkalmazandó bizonyítási eszközt [50. § (5) bekezdés], a hatóság által hivatalosan ismert és a köztudomású tényeket nem kell bizonyítani [50. § (3) bekezdés], a hatóság olyan bizonyítékokat használ fel, amelyek alkalmasak a tényállás tisztázásának megkönnyítésére [50. § (4) bekezdés], bizonyíték különösen például az ügyfél nyilatkozata, az irat, a tanúvallomás [50. § (4) bekezdés]. A Ket. 2. §-ának (3) bekezdése szerint a közigazgatási hatóság az eljárás során az érintett ügyre vonatkozó tényeket veszi figyelembe, minden bizonyítékot súlyának megfelelően értékeli, döntését valóságghú tényállásra alapozza.

## VIII.

### Jogi értékelés keretei

#### A GVH hatásköre és illetékessége

61. A GVH hatáskörét a jelen versenyfelügyeleti eljárásra a Tptv. 45. §-a, illetékességét a Tptv. 46. §-a állapítja meg. A Tptv. 45. §-a szerint a GVH jár el minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik a bíróság (Tptv. 86. §) hatáskörébe. A Tptv. 46. §-a rögzíti, hogy a GVH illetékessége az ország egész területére kiterjed.
62. Az eljárás lefolytatását a közérdek védelme tette szükségessé, figyelemmel arra, hogy valószínűsíthetően jogsértő gyakorlatával az eljárás alá vont

vállalkozás az üzletfeleket az ország egész területén kereste meg, és amellyel kapcsolatosan számos kifogás érkezett a GVH-hoz (B/257/2014., B/378/2014., B/577/2014., B/1335/2014., P/76/2014., P/289/2014., P/320/2014., P/404/2014., P/484/2014., P/794/2014., P/869/2014., P/899/2014., P/913/2014., P/967/2014., P/981/2014., P/1057/2014. számú beadványok).

#### A kereskedelmi gyakorlat címzettjei

63. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelése kapcsán az eljáró versenytanács megállapította, hogy annak címzettjei üzletfelek. E megállapítást az eljárás alá vont nyilatkozata is megerősítette (Vj/42-2/2014. számú irat).

#### Alkalmazandó jogszabály

64. A jelen eljárás tárgyát képező magatartást a Tpv. alapján kell elbírálni. Az Fttv. ugyanis csak fogyasztókkal szembeni magatartásokra irányadó, márpedig az eljárás alá vont vállalkozás kizárólag gazdálkodó szervezeteket keresett meg az ajánlatával, így megállapítható, hogy a GlobalPencil tevékenysége nem az Fttv. szerinti fogyasztókat célozza. Az eljárás alá vont vállalkozás által kifejtett magatartás nem minősül Grt. 3. § h) pontja szerinti rendelkezései értelmében megtévesztő reklámnak, mert az eljárás alá vont kizárólag az üzletfelek közvetlen, szóbeli megkeresés alkalmazásával, reklámanyagok használata nélkül tanúsította a vizsgált magatartást, így – figyelemmel a Tpv. 8/A. §-ára – jelen ügyben a Grt. rendelkezései sem alkalmazhatóak.

#### Az eljárás tárgya

65. A jelen eljárás tárgya annak elbírálása, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a 2013. november 7-től kezdődően alkalmazott-e az üzletfelek választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszert az irodaszereket tartalmazó csomagjainak az értékesítése során. Az eljáró versenytanács úgy ítéli meg, hogy az a néhány eset, amelyben a tanúvallomások szerint az eljárás alá vont vállalkozás ingyenesnek mondta a csomagot, valójában annak – a számos üzletfél által a GVH felé jelzett – általánosabb magatartásnak a részét képezi, hogy az eljárás alá vont vállalkozás nem ad tájékoztatást a termékek áráról (így a csomag – további körülményekre is figyelemmel – kifejezett állítás nélkül is ingyenesnek vélhető).

66. Az eljáró versenytanács aláhúzza, hogy kizárólag az eljárást megindító végzésben meghatározott körben értékeli a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot.

#### Az üzletfelek döntése

67. Az üzletfelek 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 az üzletfelek figyelmének felkeltését is magában foglalja. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza az üzletfél döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására az üzletfél keresi az azt tanúsító vállalkozás termékét, szolgáltatását.

#### A tényállás tisztázása

68. Az eljáró versenytanács a Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése alapján irányadó Ket. 50. §-ának (1), (3), (4), (5) és (6) bekezdéseiben foglaltak alapján állapította meg a döntéshozatalhoz szükséges tényállást, figyelemmel a Ket. 2. §-ának (3) bekezdésére is, mely szerint a közigazgatási hatóság az eljárás során az érintett ügyre vonatkozó tényeket veszi figyelembe, minden bizonyítékot súlyának megfelelően értékeli, döntését valósághű tényállásra alapozza.
69. A jelen eljárásban a GVH elsősorban a bejelentésekre, panaszokra és tanúvallomásokra alapítottan állapította meg a tényállást, mivel nem állnak rendelkezésre az eljárás alá vont vállalkozás által az üzletfelekkel folytatott telefonbeszélgetések hanganyagai, továbbá a telefonbeszélgetések során az eljárás alá vont vállalkozás által adott tájékoztatások tartalmát meghatározó belső dokumentumok, oktatási anyagok pedig – az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint – nem készültek. Az eljárás alá vont vállalkozás a GVH felhívására közölte a szerződött partnerei listáját. A vizsgáló ezen cégek közül szűrőpróba szerűen kiválasztott reprezentatív számú vállalkozást, és azok képviselőire jogosultjait idézte tanúként. E tanúk nem vitatták, hogy kapcsolatban álltak az eljárás alá vont vállalkozással. Az egymást erősítő, egymásnak ellent nem mondó tanúvallomások és az ügyben érkezett számos panasz és bejelentés alapján megállapítható volt az eljárás alá vont vállalkozás által tanúsított üzleti módszer értékeléséhez szükséges tényállás.

#### A választási szabadság korlátozása

70. A Tpv. tilalmazza az üzletfelek választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazását. A Tpv. ezzel kapcsolatos rendelkezésének az a célja, hogy az üzletfelek tájékozott döntés meghozatalára való képességének, az árukkal kapcsolatos választási szabadságának, illetve az árukkal kapcsolatos magatartásának korlátozására, torzítására alkalmas üzleti módszerekkel szembeni fellépés biztosított legyen. Egy üzletfél választási szabadságát korlátozó üzleti módszer elleni fellépés célja, hogy olyan magatartások vizsgálatát is lehetővé tegye a GVH számára, amely során egy vállalkozás nem valamely tény reklámban történő állításával vagy elhallgatásával, hanem kifejezetten és direkt módon az üzletfél döntési

folyamatába való beavatkozással torzítja az üzletfél piaci tranzakcióra vonatkozó döntését.

71. Az üzletfelek választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek megvalósulásával kapcsolatban a Tpv. nem tartalmaz taxatív felsorolást, az megvalósulhat akár fizikai erőszakkal való fenyegetés révén; de e nélkül is, a választási szabadságot enyhébb eszközökkel korlátozó, az üzletfelekre ily módon való nyomásgyakorlással is. Ez utóbbiak ugyancsak tilalmazottak, ha indokolatlanul korlátozzák az üzletfelek egyes áruk, szolgáltatások közötti választási szabadságát. Ez megvalósulhat oly módon is, hogy a vállalkozás pszichés nyomásgyakorlással, az üzletfél zavarása, az üzletféllel fennálló jogviszony tényleges jellegének elfedése, eltorzítása révén jelentősen megnehezíti az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.

## IX.

### Jogi értékelés

72. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont vállalkozás által az üzletfelek irányában tanúsított, a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált üzleti módszer több olyan elemet tartalmaz, amely alkalmas az üzletfelek választási szabadságának indokolatlan korlátozására azáltal, hogy jelentősen megnehezíti az eljárás alá vont vállalkozás ajánlatának, illetőleg az árunak a valós megítélését.
73. Az eljárás alá vont vállalkozás által alkalmazott üzleti módszer lényegi eleme, hogy az üzletfelet bizonytalanságban tartja az üzletfél és az eljárás alá vont közötti jogviszony jellegét, tartalmát, az üzletfelet megillető jogokat és kötelezettségeket illetően.
74. Az üzletfél telefonon történő megkeresése során az ajánlatot jellemzően annak minta-, illetve próba jellegének hangsúlyozásával, gyakran a kipróbálás ingyenes jellegének a közlésével teszi vonzóvá az üzletfél számára. Az eljárás alá vont és az üzletfél között közvetlen kapcsolatot teremtő telefonhívások alkalmazásának célja, hogy az üzletfelet azonnali cselekvésre, az adott termék megrendelésére vagy további információk beszerzésére ösztönözze.
75. Az eljáró versenytanács ellentmondást észlelt az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata és a rendelkezésre álló egyéb bizonyítékok között. A GVH-hoz érkezett beadványok, valamint a tanúvallomások alapján megállapítható, hogy sem a termékek áráról, sem a termékeket tartalmazó csomag átvételének következményeiről nem hangzott el pontos információ. Továbbá a beadványok egyike sem tett említést arról, hogy megrendelést követően az eljárás alá vont vállalkozás munkatársa még visszahívta volna a megrendelés tartalmának



pontosítása érdekében, és az eljárás alá vont sem tudta ezt hitelt érdemlően bizonyítani.

76. Ezzel szemben az eljárás alá vont vállalkozás állítása szerint az üzletfél és a GlobalPencil között egyeztetésre kerülnek telefonon az adásvételi szerződés konkrét elemei (áru, ár, szállítási és fizetési feltételek, elállási jog, cég elérhetősége), ezen túlmenően a megrendelést követően eljárás alá vont vállalkozás egy másik munkatársa még visszahívta a megrendelőt és még egyszer pontosításra kerül a megrendelés tartalma. Ugyanakkor az eljárás alá vont vállalkozás nem tudta alátámasztani hangfelvétellel vagy az ügyintézői számára készített oktatási anyagokkal azt, hogy a telefonbeszélgetés során teljes körű tájékoztatást nyújtott volna a megrendelőknek, így ennek pusztán állítása nem alkalmas a GVH által beszerzett egybehangzó bizonyítékok megcáfolására.
77. Az eljáró versenytanács tehát az eljárás alá vont által előadottakkal ellentétben az egymással egybevágó bejelentői és panaszos előadások és a tanúvallomások tartalma alapján állapította meg a tényállást, az alábbi körülményekre tekintettel:
- a tanúk függetlenek és objektívek, túlnyomó részben nem a panaszt benyújtó cégeket kereste meg a GVH, hanem az eljárás alá vont vállalkozás által közölt listájáról véletlenszerűen kiválasztott cégeket;
  - a tanúvallomások egybehangzóak és a bejelentésekben és panaszokban előadottakkal egybevágóak;
  - a bejelentők és panaszosok egymástól független előadása alapján ugyanaz az eljárás alá vonti gyakorlat rajzolódik ki;
  - az eljáró versenytanács életszerűtlennek tartja azt, hogy az üzletfeleknek nyújtott tájékoztatás az eljárás alá vont által előadottak szerint történt meg, mivel a különböző mennyiségben és értékben összeállított próbacsomagok tartalmát, árát és lényeges tulajdonságát minden egyes telefonhívás során elmondani önmagában is túlzottan időigényesnek látszik;
  - nincs tudomása az eljáró versenytanácsnak olyan listákról, feljegyzésekről, amelyeken az eljárás alá vont érdekében eljáró hívó személy azt rögzítette volna, hogy a felhívott cégek mely termékekből mennyit rendeltek, vagy milyen értékű próbacsomagra vonatkozó ajánlatot fogadtak el;
  - nem ismert arra vonatkozó adat vagy állítás, hogy az eljárás alá vont egyfelől meggyőződött volna arról, hogy a felhívott személynek van-e képviselési joga, másfelől hogy ellenőrizte volna a felhívott személyazonosságát.

78. Mindezek alapján a bejelentések/panaszok és tanúvallomások arra engednek következtetni, hogy a szerződés lényeges elemeiben a felek szóban nem állapodtak meg, amit az üzletfelek későbbi, a csomag átvételét követően tanúsított magatartása egyértelműen igazol. Az eljáró versenytanács ekként megállapítja, hogy a telefonon történő megkeresés jogi természete nem vált világossá az üzletfél előtt, azaz nem voltak tudatában annak, hogy ennek során megrendelés történt.
79. Az eljárás alá vont vállalkozás a címzetteknek a fuvarlevélen ad tájékoztatást a kipróbálási határidőről és az elállási jog gyakorlásának feltételeiről. A tájékoztatás szerint az ügyfél *„az áru átvételétől számított 8 napon belül az árut kipróbálhatja (akár el is használhatja) és a szerződéstől indokolás nélkül elállhat. [...] Jogszerű elállás hiányában a GlobalPencil a határidő lejártát követően jogosult az áru ellenértékéről 8 napos fizetési határidő megjelölésével átutalásos számlát kiállítani a megrendelőnek, aki annak fizetésére kötelezettséget vállal.”* Ugyancsak a fuvarlevél tartalmazza azt a tájékoztatást, miszerint *„a megrendelő az áru átvételével és a fuvarlevél aláírásával kijelenti, hogy jelen szerződési feltételekről tudomással bír”*.
80. A beadványok és a tanúvallomások nem utalnak arra, hogy a csomag érkezésekor, az átvétel rutinszerű igazolásaként történő aláírása során tudomást szereztek volna az elállási jogról (és ezzel együtt arról, hogy telefonon szerződést kötöttek, amire az elállási jog vonatkozik).
81. Az üzleti módszer elemét képezi az is, hogy az üzletfélnek megküldött csomag semmilyen információt nem tartalmaz az árról és a termékekről, így az üzletfél nem tudja ténylegesen megítélni az ajánlatot, az árut. A fuvarlevélen nem szerepel érték, ami cáfolná a címzettek (egy részük) azon feltételezését, hogy ajándékot kaptak, vagy legalábbis a termékek kipróbálására ingyenes lehetőségük lesz. Ilyen esetben a címzett a termék árával sem lehet tisztában. Ár hiányában lehetetlen az eljárás alá vont ajánlatát más vállalkozások hasonló szolgáltatásával összevetni.
82. A csomag ellenértékét tartalmazó számlának a csomag átvételét követő több nappal későbbi, általában a 8 napos elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn túl történő megküldése is az üzleti módszer része. Az üzletfél a csomag átvételekor nem, csak a számla megismerésekor vetheti össze a részére megküldött csomag tartalmát az árral. Még ha a telefonos hívás nyomán szerződés jött volna is létre a felek között, amelynek tartalmát képezi az elállási jog, akkor is legkorábban csak akkortól kezdődhet a 8 napos elállási határidő, amikor megismerhetővé válik az ügyfél számára valamennyi körülmény, ami alapján mérlegelni tudja a szerződés mellett és ellen szóló érveket. Abban az esetben viszont, amikor az ügyfél a számla megérkezését követően nyilvánítja ki azt az álláspontját, mely szerint ezen az áron nem óhajtja a szolgáltatást, az eljárás alá vont vállalkozás arról ad tájékoztatást,

hogya a szerződés elállással történő megszüntetésére nyitva álló idő már eltelt, s így az üzletfélnek meg kell fizetnie a számlán szereplő összeget.

83. A számla megküldését az eljárás alá vont nem véletlenül időzíti arra az időpontra, amikor a fuvarlevél szerinti elállási jog gyakorlására rendelkezésre álló idő – álláspontja szerint – már letelt. Ekkor ugyanis – saját jogértelmezése szerint – már esedékes az, hogy az üzletfél kifizesse az ellenértéket.
84. Elállni azonban csak olyan szerződéstől lehet, amely – a felek valamennyi lényeges elemre kiterjedő konszenzusával – létrejött, amely körülményt az eljáró versenytanács – a korábban kifejtettek alapján – nem lát bizonyítottnak.
85. Az eljárás alá vont vételárigényét vitató üzletfél számára az eljárás alá vont vállalkozás – noha a közöttük létrejött jogviszony tartalma sem tisztázott – felajánlja, hogy ha az üzletfél a számlán szereplő összeg egy részét kifizeti, lemond minden további követelésről. Noha a követelés jogszerűségének üzletfél általi megítéléséhez szükséges információk az üzleti módszer eredményeként az üzletfél előtt rejtve maradnak, a bírósági út igénybevétele helyett több üzletfél elfogadta a kisebb összegre szóló árajánlatot. A csökkentett összeget az ügyfelek úgy fizették meg, hogy az eljárás alá vont vállalkozás ezirányú tájékoztatásának hiányában nem voltak tisztában azzal, hogy elállhattak volna a szerződéstől, vagy hivatkozhattak volna arra, hogy a szerződés létre sem jött.
86. Az üzletfelekre gyakorolt nyomást szolgálja a követelés rendezésének jogi útra (így különösen bírósági útra) terelésére történő utalás – miközben a vonzó kezdeti ajánlatra épülő üzleti módszer eredményeként az üzletfelek számára még mindig nem állnak rendelkezésre az eljárás alá vonttal fennálló jogviszony tényleges tartalmának megismerését lehetővé tevő információk.
87. Az eljárás alá vont nyilatkozata alapján és a tanúvallomásokból megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a későbbiekben a nem fizető üzletfelekkel szemben nem fordult bírósághoz. Sőt, egyes esetekben az is bizonyítást nyert, hogy olyan üzletfelekkel szemben, akik ügyvéd segítségét kérték, és az ügyvédi fellépés hatására az eljárás alá vont vállalkozás hajlandó volt elállni a követelésétől és visszavenni a csomagot (Vj/42-33/2014., Vj/42-35/2014.).
88. Az eljáró versenytanács szerint egy üzleti vállalkozástól elvárható, hogy a hozzájuk beérkező dokumentumokat (pl. fuvarlevél) figyelmesen elolvassák, azonban ez nem mentesíti az eljárás alá vontat azon követelmény teljesítése alól, hogy ne alkalmazzon az üzletfelek választásai szabadságát korlátozó üzleti módszert.
89. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás megindítását követő időszak vonatkozásában is érkeztek kifogások a GVH-hoz az eljárás alá vont vállalkozás üzleti módszerével kapcsolatban (B/1335/2014., P/794/2014., P/869/2014., P/899/2014., P/913/2014., P/967/2014.,

P/981/2014., P/1057/2014.), így megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően sem hagyott fel a kifogásolt magatartással.

90. Az eljárás alá vont vállalkozás 2014. július 31-én kelt, Vj/42-6/2014. számú iratban tett nyilatkozatát, miszerint a társaság befejezte a működését, megcáfolja a GVH-hoz benyújtott B/1335/2014. számú beadvány, amelynek bejelentője arról számolt be, hogy *„többszöri kéretlen és zavaró telefonos megkeresést követően, de megrendelés nélkül - 2014 augusztusában újabb irodaszer csomag érkezett, mellékelt számlával, irreálisan nagy mennyiségű irodaszerrel, az első csomaghoz képest szinte tízszeres értékben, mindösszesen 234.320 Ft-ért”*.
91. A tanúvallomások és a GVH-hoz érkezett kifogások egyértelműen ellentmondanak az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozatának, mely szerint vitás ügyei nincsenek.

### Összefoglalás

92. Figyelemmel a fentiekre, az eljáró versenytanács a Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján megállapítja, hogy a GlobalPencil 2013. november 7. óta az üzletfelek választási szabadságát indokolatlanul korlátozó, az ajánlat, illetve az áru valós megítélését jelentősen megnehezítő üzleti módszert alkalmazott, és e magatartásával megsértette a Tpvt. 10. §-át.
93. Az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabott ki az eljárás alá vont vállalkozással szemben. Az eljáró versenytanács a bírság összegét a Tpvt. 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 (a továbbiakban: bírságközlemény) foglaltaknak megfelelően határozta meg, figyelemmel arra, hogy egyrészt a közlemény elfogadásakor a fogyasztó fogalmába az üzletfelek is beletartoztak, továbbá a közlemény jelen ügyben történő alkalmazását indokolja az is, hogy a Tpvt. III. fejezete szerinti ügyben a bírság kiszabásának jogalapja a Tpvt. 78. §-ának (3) bekezdése.<sup>29</sup> Ezért 2007-ben elfogadott közleményt a Versenytanács nemcsak az Fttv., hanem a Tpvt. III. fejezete alapján lefolytatott eljárásokban is irányadónak tekinti.

---

<sup>29</sup> Ugyan [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] alapvetően az Fttv. szerint értékelt magatartásokkal kapcsolatos kötelezettségvállalások tekintetében rendelkezik, azonban - tekintettel arra is, hogy a Grt. szerinti jogsértések esetén is Tpvt. szerinti eljárási szabályok az irányadók a versenyfelügyeleti eljárásban – a Versenytanács a Közlemény szerinti szempontokat a Grt. alkalmazása körében is irányadónak tekinti [...]. (Vj-75/2012.)

94. A Közlemény a Kúria megközelítését figyelembe véve kiemeli, hogy a bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen piaci magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a versenyjogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz, s olyan összegű, amely az eljárás alá vontat és más vállalkozást hasonló magatartástól visszatart. A Versenytanács Közleményben összefoglalt gyakorlata szerint a bírság összegének kiindulópontjául szolgálhat a jogsértő tájékoztatással járó költség, vagy a jogsértéssel érintett piacon realizált időarányos árbevétel, amely mértéket a releváns súlyosító és enyhítő körülmények növelhetnek, illetve csökkenthetnek. Ezt követően szükséges annak mérlegelése, hogy az így kalkulált bírságösszeg összességében alkalmas-e a kívánt következmények elérésére.
95. Az eljáró versenytanács a bírság összegének megállapítása során jelen ügyben nem a jogsértő kereskedelmi kommunikációk alkalmazása kapcsán felmerült költségekből indult ki, mivel ezek a költségek nem vagy a GVH számára nem ismert módon merülhettek fel, hanem az érintett termék értékesítéséből származó árbevételi adataiból (lásd a jelen határozat 11. pontját) indult ki.
96. A bírság összegének megállapítása során az eljáró versenytanács súlyosító körülményként vette figyelembe
- különösen nagy súllyal, hogy a vállalkozás által követett üzleti módszer az eljárás alá vont vállalkozás tevékenységének meghatározó elemét képezi, az üzleti módszer egésze gyakorlatilag a jogsértő magatartáson alapul;
  - különösen nagy súllyal, hogy az eljárás alá vont vállalkozás magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének.
97. A bírságközlemény 9. pontja szerint amennyiben a kommunikációs költség a jogsértés jellege miatt irreleváns, vagy annak összege nem ad megfelelő viszonyítási alapot, vagy ha nem állnak rendelkezésre megbízható adatok, úgy a GVH a jogsértéssel érintett árukból realizált, időarányos árbevétel egy bizonyos százalékáig terjedő összeget tekinti a bírság alapösszegének. A GVH gyakorlata szerint az árbevétel 5 %-a tekinthető egy felső értéknek. Ebben az esetben az alapösszeg meghatározása és felsorolt enyhítő és súlyosító szempontok mérlegelése nem különül el egymástól, mivel e szempontok alapján határozható meg, hogy a jogsértéssel érintett forgalom hány százaléka lesz a bírság alapösszege.
98. Tekintettel arra, hogy az adott esetben két különösen súlyosító körülménnyel szemben nem volt megállapítható semmiféle enyhítő körülmény, az eljáró

versenytanács a bírság alapösszegét a jogsértéssel érintett forgalom 5 %-ában határozta meg. Ennek összege  $(7.878.118 \times 0.05=)$  393.906,- Ft (azaz háromszázkilencvenháromezerkilencszázhat forint).

99. Végezetül az eljáró versenytanács a fentieknek megfelelően kalkulált bírságösszeget megvizsgálta abból a szempontból is, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire – kellő mértékű elrettentő erőt képvisel-e, illetve, hogy nem haladja-e meg a törvényi maximumot. Az eljáró versenytanács szerint az így meghatározott bírságalap kellő mértékű elrettentő erőt képvisel az eljárás alá vont vállalkozás számára, bár a hasonló ügyekben kiszabott bírságokhoz mérten alacsony, ezért általános visszatartó hatása nincs.
100. A bírságalap fent meghatározott alapösszege azonban jelen esetben meghaladta a Tpv. 78. § (1) bekezdésében meghatározott bírságmaximumot.
101. A Tpv. 78. § (1) bekezdése szerint a bírság összege legfeljebb a vállalkozás a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet. Ugyanezen törvényhely (2) bekezdése szerint ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. Ez jelen esetben a 2013. évi nettó árbevétel jelen határozat 8. pontjában leírt értéke. Az ezen érték alapján kiszabható maximális bírság 242.500,- Ft (azaz kettőszáznegyvenkettőezeröttszáz forint). Tekintettel arra, hogy fentiek alapján az eset összes körülményei alapján adódó bírságalap összege ezt meghaladja, az eljáró versenytanács indokoltnak tartotta az eljárás alá vont vállalkozással szemben a törvényileg meghatározott maximális bírság kiszabását.

## X.

### Egyéb kérdések

102. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő.
103. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.
104. 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).
105. A Tpv. 44. §-a alapján a Ket. versenyfelügyeleti eljárásra is irányadó 140. §-ának (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.
106. A Ket. 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.
107. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezetteket, 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.
108. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2015. április 8.

dr. Bara Zoltán s.k.  
előadó versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.  
versenytanácsstag

dr. Miks Anna s.k.  
versenytanácsstag