



A GVH a brüsszeli összefonódás-bejelentéseknél is figyelemmel kíséri a magyar piacokra gyakorolt hatást

Budapest, 2022. február 7. – Az Európai Bizottság feltételek előírása mellett járult hozzá, hogy a Facebook-ot is üzemeltető Meta irányítást szerezzen a Kustomer, egy feltörekvő ügyfélkapcsolat-kezelő szoftvercég felett. Amagyar piacokat is érintő tranzakció versenyhatásainak értékelésében a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) is közreműködött.

Az [Európai Bizottság kötelezettségek előírása mellett jóváhagyta](#), hogy a Meta Inc. irányítást szerezzen a Kustomer Inc. felett. A vevő a Facebook, a WhatsApp, az Instagram és a Messenger anyavállalata; a szintén amerikai Kustomer pedig egy kicsi, innovatív és gyorsan növekvő szereplő az ügyfélkapcsolat-kezelő (CRM) szoftverek piacán. Ezek lényege, hogy egyetlen átlátható felületbe integrálják a különböző kommunikációs csatornákat (pl. telefon, e-mail, SMS, WhatsApp, Messenger vagy Instagram stb.) és az ügyfélkapcsolatok kezeléséhez szükséges információkat (pl. vásárlás előzményeit, visszatérítéseket, panaszokat), ezzel könnyítve a cégek számára a fogyasztókkal való érintkezést.

Az összefonódás olyan tagállami áttétel révén került az Európai Unió Bizottsága elé, melynek célja a digitális piacokat érintő összefonódások versenyhatásainak alaposabb vizsgálata. A Bizottság által lefolytatott eljárások során a tagállami hatóságok is részt vesznek a lehetséges versenyhatások értékelésének folyamatában. Az uniós versenyhivatalok – így a magyar nemzeti versenyhatóság is – egy ún. Tanácsadó Bizottságon keresztül működnek közre az eljárásban, és szavaznak a Bizottság döntéstervezetéről. A GVH így az uniós szintű döntéshozatal során is minden esetben gondoskodik arról, hogy megfelelően figyelembe vegyék a tranzakciók magyar piacokra és fogyasztókra gyakorolt hatásait.

A Bizottság a részletes vizsgálatot követően kötelezettség előírása mellett engedélyezte az összefonódást. A Meta a versenyaggályok orvoslása érdekében vállalta, hogy legalább 10 évig megkülönböztetésmentes hozzáférést biztosít minden ügyfélkapcsolat-kezelő szoftver szolgáltató számára a kommunikációs csatornái integrálásához szükséges informatikai felületekhez. Erre is figyelemmel – más versenyhatóságok mellett - a GVH is hozzájárult a Bizottság döntésének elfogadásához.

GVH Sajtóiroda