

KRID: 213396918

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/42/2020.

Iktatószám: VJ/42-200/2020.

Betekínthető változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Zárdai Ügyvédi Iroda (eljáró ügyvéd: Dr. Z. Z., KRID: 18101498), a Kovács Réti Szegheő Ügyvédi Iroda (1121 Budapest, Zugligeti út 41., eljáró ügyvéd: dr. K. A., KRID: 28301400) és az Ormai, Papp és Társai CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang LLP Ügyvédi Iroda (1053 Budapest, Károlyi utca 12., 3. emelet, eljáró ügyvéd: dr. Sz. Sz., KRID: 18652949) által képviselt **Helvetia Direct Marketing s.r.o.** (Hostivarská 133/64, 10200 Prága 10, Csehország; kézbesítési meghatalmazott: J. Zs.) és a Zárdai Ügyvédi Iroda (eljáró ügyvéd: Dr. Z. Z., KRID: 18101498) által képviselt **Helvetia Apotheke d.o.o.** (Ramici BB, 78 000 Banja Luka, Bosznia-Hercegovina) eljárás alá vont vállalkozásokkal szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – tárgyalás tartását követően - meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

- I. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Helvetia Apotheke d.o.o. 2019. júniusától 2021. június 30-ig, míg a Helvetia Direct Marketing s.r.o. 2021. július 1-től 2023. január 18-ig alkalmazott kereskedelmi kommunikációjával megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdésben foglalt tilalmat azáltal, hogy a Helvetia Apotheke márkanévű étrend-kiegészítő termékek rendszeres csomagajánlatainak népszerűsítése érdekében végzett telefonos megkeresések során az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás szerint többek között elhallgatta:
 - a kereskedelmi gyakorlat célját, azaz azt, hogy a hívások szerződéskötésre irányultak;
 - a forgalmazó vállalkozás nevét és címét;
 - a csomagok rendszeres küldését, illetve azt, hogy annak mekkora költsége van;
 - a szerződéstől történő elállás feltételeit. továbbá
 - a rendszeres csomagok leállításának feltételeit.
- II. Az eljáró versenytanács a fenti jogsértés miatt a Helvetia Direct Marketing s.r.o.-t 116.800.000,- Ft, azaz száztizenhatmillió nyolcszázézer forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezi a jelen határozat közlésétől számított 30 napon belül.

A versenyfelügyeleti bírságot a kötelezett a Magyar Államkincstár 10032000-01037557-00000000 számú versenyfelügyeleti bírságszámlája¹ javára köteles megfizetni a határozat közlésétől számított 30 napon belül. Befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság). Ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, akkor az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet. A bírság (és az esetleges késedelmi pótlék)

¹ Külföldről történő utalás esetén a versenyfelügyeleti bírság számla adatai a következők: IBAN: HU88 10032000-01037557-00000000, SWIFT: HUSTHUHB

meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

III. A fentiekén túl az eljáró versenytanács kötelezi a Helvetia Direct Marketing s.r.o.-t, hogy az alábbi, általa vállalt kötelezettségeket hajtsa végre, illetve vezesse be:

III.1. A rendszeres csomagajánlatokkal kapcsolatos jövőbeli, új ügyfelek telemarketinges megkereséseihez készített scripteket a határozat kézhezvételét követő 2 hónapon belül teljesszűrűen vizsgálja felűl és hozza összhangba az eljáró versenytanács határozatában rögzített elvárásokkal.

III.2. A határozat kézhezvételét követő 2 hónapon belűl (a scriptek fenti véglegesítését követően) végrehajtott összes telemarketinges csatornán keresztűl történő, rendszeres csomagajánlatokra vonatkozó értékesítései eseten kűl n t j koztatassa („T j kozttat  üzenet”) a fogyasztókat a telefonon történő szerződéskötés során a fogyasztó adatkezeléssel kapcsolatos t j kozttat st követő jóváhagyásának megfelelően, a fogyasztó választása szerint emailben vagy SMS-ben 24  r n belűl a megkötött szerződés lényeges elemeiről (“Lényeges Szerződéses Elemek”), azaz:

- o a társaság nevről és címéről;
- o a megv s r lt termék(ek) nevről;
- o a termék szállításának a rendszerességéről;
- o a termék  r r l és – amennyiben vannak – a kapcsolódó költségekről (pl. szállítási költség);
- o a rendszeres csomagkűld s leállításának feltételeiről;
- o az elállási jogról (többek között kifejezetten annak kezdő- és z r id pontj r l és időtartamáról);

Amennyiben a fogyasztó SMS-ben történő előzetes t j kozttat st választ, az SMS sz vegeben a legfontosabb információk kerűljenek k zlj sre, valamint egy, a Helvetia D.M. honlapjára mutató link, ahol a Lényeges Szerződéses Elemek elérhetőek.

Az SMS vagy email t j kozttat son kívűl a fogyasztókat az üdvözlő csomag részeként egy kűl n, papír alapű t j kozttat sban („T j kozttat  Oldal”) tömören, áttekinthetően, figyelemfelkeltő formában, közérthető módon is t j kozttatassa a Lényeges Szerződéses Elemekről, valamint az ügyfélszolgálatának elérhetőségéről.

III.3. A határozat kézhezvételét követő 2. hónaptól negyedévenként fűggetlen kűls  szakértő igénybevételével vizsg ltassa felűl a telemarketing értékesítés során alkalmazott scriptjeit, azoknak a mindenkor hatályos fogyasztóvédelmi előírásokkal és versenytanácsi gyakorlattal való összhangjának folyamatos biztosítása érdekében;

III.4. A határozat kézhezvételét követő 3 hónapon belűl hozzon létre, és a l trehoz st l számított legalább 2025. október 31-ig tartson fenn egy, a telemarketinges értékesítést ellenőrző munkavállalói pozíciót (Ellenőrző Pozíció), amelyet az említett időszakban egy magyar anyanyelvű munkatárssal folyamatosan töltsön be.

III.5. A határozat kézhezvételét követő 2 hónapon belűl fogadjon el és léptessen életbe egy belső szabályzatot (“Belső Szabályzat”), amely az Ellenőrző Pozícióhoz kapcsolódó tevékenységekre is k terjed en részletesen szabályozza, hogy a telemarketinges partnerei tevékenységét miként ellenőrzi és az esetleges szabálytalanságokkal szemben hogyan lép fel. A Belső Szabályzatot legalább 2025. október 31-ig tartsa hatályban.

III.6. A fenti kötelezettségek teljesítése ellenőrzésének biztosítása érdekében a Helvetia Direct Marketing s.r.o. köteles a határozat kézhezvételét követő 3 hónapon belűl beszámolni és

igazolni a fenti kötelezettségek teljesítését. Ezenkívül a 2025. október 31-ig köteles egy átfogó riport keretében becsatolni ezen időszak alatt alkalmazott összes verziójú:

- rendszeres csomagajánlatokra vonatkozó telemarketing scrip(ek)et;
- az Ellenőrző Pozícióhoz kapcsolódó feladatok és felelősségi körök listáját;
- a Belső Szabályzatát;
- az érintett fogyasztóknak elküldött tájékoztatások (a fogyasztókat a Lényeges Szerződéses elemekről a III.2. pont szerint tájékoztató e-mail-ek vagy SMS szövegek, illetve az üdvözlő csomaghoz csatolt „Tájékoztató Oldal”) mintáit.

IV. Az eljáró versenytanács a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 76. § (1) bekezdés o) pontja alapján megállapítja, hogy az eljárás alá vont vállalkozások magatartása az Fttv. melléklet 21. pontjában foglalt tényállás kapcsán nem volt jogsértő.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap² használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselőt kötelező.

I N D O K O L Á S

I.

Az ügyindítás

- 1) A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a 2020. november 30-án kelt, VJ/42/2020. számú, vizsgálatot elrendelő, a versenyfelügyeleti eljárást megindító végzés indokolása alapján észlelte, hogy a Helvetia Apotheke d.o.o. (a továbbiakban: Helvetia) és a Helvetia Direct Marketing s.r.o. (a továbbiakban: Helvetia DM) eljárás alá vont vállalkozások (a továbbiakban együtt: eljárás alá vont vállalkozások) 2019 júniusától a Helvetia Apotheke márkanévű étrendkiegészítő termékek (a továbbiakban: termékek) népszerűsítése során a fogyasztók tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információkat, így különösen a kereskedelmi gyakorlat célját, a szerződés lényeges tartalmi elemeit, a vállalkozás pontos nevét és címét, a szerződéstől történő elállás feltételeit valószínűsíthetően elhallgatják vagy elrejtik, illetve azokat homályos, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátják a fogyasztók rendelkezésre, és ezáltal olyan ügyleti döntés meghozatalára készíthetik, amelyet egyébként nem hoztak volna meg. Az eljárás alá vont vállalkozások a fenti magatartásukkal Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértették az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
- 2) A GVH továbbá észlelte, hogy az eljárás alá vont vállalkozások a telemarketing megkeresést követően a fogyasztók számára postai úton megküldött csomaghoz számlát, illetve fizetési felszólítást tartalmazó dokumentumokat mellékelnek, s ezáltal valószínűsíthetően azt a hamis benyomást kelthetik a fogyasztókban, hogy már megrendelték a termékeket.
- 3) Az eljárás alá vont vállalkozások a fenti magatartásukkal az Fttv. melléklete 21. pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértették az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
- 4) A versenyfelügyeleti eljárás a következő panaszok és bejelentés kapcsán indult. A panasszal/bejelentéssel összefüggő eljárások száma: P/417/2019, P/882/2019, P/939/2019, P/127/2020, P/158/2020, P/162/2020, P/367/2020, P/382/2020, P/393/2020, P/699/2020, P/741/2020, P/779/2020, P/782/2020, P/833/2020, P/862/2020, P/901/2020, és B/89/2020.

² http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

- 5) A versenyfelügyeleti eljárás folyamán az eljárás alá vontakkal szemben a következő, további panaszok érkeztek: P/221/2021, P/515/2021, P/579/2021, P/581/2021, P/762/2021, P/885/2021, P/1067/2021, P/95/2022, P/117/2022, P/224/2022.
- 6) A vizsgálati jelentést VJ/42-136/2020. számon a vizsgálók 2022. július 28-án terjesztették a Versenytanács elé, ezzel az eljárás a Tpv. 47. § (2) bekezdése alapján versenytanácsi szakaszba került.
- 7) Az eljáró versenytanács 2022. november 11-én kibocsátotta az előzetes álláspontját³. A Helvetia, majd a Helvetia DM is az előzetes álláspont észrevételezésére határidő hosszabbítást és a kitűzött tárgyalás elhalasztását kérte⁴, aminek az eljáró versenytanács helyt adott. Ezt követően a Helvetia iratbetekintési kérelmet⁵ terjesztett elő.
- 8) A Helvetia kérelmének megfelelően 2023. január 12-én tárgyalásra került sor⁶, a Helvetia a tárgyalás napján tette meg észrevételeit⁷ az előzetes álláspontra, a tárgyaláson kiterjesztette az iratbetekintési kérelmét. A tárgyaláson a Helvetia DM ügyvezetője is megjelent, aki jelezte, hogy a Helvetia DM meg kívánja hatalmazni képviselőjével a Helvetia jogi képviselőjét.
- 9) Az immár mindkét eljárás alá vontat is képviselő jogi képviselő 2023. január 16-án⁸, január 20-án⁹, január 27-én¹⁰, január 30-án¹¹ újabb észrevételeket tett az előzetes álláspontra.
- 10) Az eljáró versenytanács az iratbetekintési kérelmeknek túlnyomórészt helyt adó végzésében¹² a kérelemnek megfelelően 15 napos határidőt biztosított az előzetes álláspont észrevételezésére.
- 11) Ezt követően az eljárás alá vontak újabb, a zártan kezelt panaszok megismerésére vonatkozó iratbetekintési kérelmekkel¹³ éltek, illetve az iratbetekintés alapján újabb észrevételeket¹⁴ tettek az előzetes álláspontra.
- 12) A Helvetia DM 2023. február 24-én érkezett beadványában újabb jogi képviselőt hatalmazott meg, aki kötelezettségvállalási indítványt¹⁵ terjesztett elő.
- 13) Ugyanezen a napon az eljáró versenytanács ismételten helyt adott¹⁶ az újabb iratbetekintési kérelemnek és további határidőt biztosított a megismert iratok alapján az előzetes álláspont újbóli észrevételezésére, aminek a Helvetia DM 2023. március 14-én¹⁷, a Helvetia pedig 2023. március 22-én¹⁸ tett eleget.
- 14) Közben a Helvetia DM 2023. március 20-án egy újabb, immár a harmadik jogi képviselője útján a kötelezettségvállalási indítványát kiegészítette és további észrevételeket tett az előzetes álláspontra¹⁹.
- 15) Az eljáró versenytanács az eljárás alá vontak észrevételei, illetőleg a Helvetia DM által előterjesztett, majd kiegészített kötelezettségvállalás kapcsán adatkérésekkel élt²⁰, amelyeknek az eljárás alá vontak eleget tettek²¹.

³ VJ/42-148/2020.

⁴ VJ/42-152/2020. és VJ/42-154/2020.

⁵ VJ/42-156/2020. és VJ/42-158/2020.

⁶ VJ/42-163/2020.

⁷ VJ/42-162/2023.

⁸ VJ/42-165/2020

⁹ VJ/42-166/2020 és VJ/42-167/2020.

¹⁰ VJ/42-171/2020. és VJ/42-172/2020.

¹¹ VJ/42-173/2020

¹² VJ/42-174/2020

¹³ VJ/42-175/2020. és VJ/42-176/2020.

¹⁴ VJ/42-177/2020., VJ/42-178/2020.

¹⁵ VJ/42-180/2020.

¹⁶ VJ/42-181/2020.

¹⁷ VJ/42-184/2020.

¹⁸ VJ/42-187/2020.

¹⁹ VJ/42-185/2020.

²⁰ VJ/42-188/2020. VJ/42-192/2020. és VJ/42-194/2020.

²¹ VJ/42-191/2020. VJ/42-193/2020. és VJ/42-195/2020.

II. Az eljárás alá vontak

II.1. A Helvetia DM

- 16) A Helvetia DM-et 2008. május 20. napján jegyezték be a cseh cégjegyzékbe²². A bejegyzése óta kozmetikumok és étrend-kiegészítők gyártásával foglalkozik.²³
- 17) A Helvetia DM 2021. éves nettó árbevétele 299.755.000,- cseh korona volt, amely előadása szerint 12.057.723,- eurónak²⁴ felel meg. A Helvetia DM előzetes, tehát nem végleges 2022. évi nettó árbevétele²⁵ [üzleti titok] cseh korona²⁶ volt²⁷.
- 18) A Helvetia DM nyilatkozata alapján kis- és középvállalkozásnak minősül²⁸ és a megelőző tíz évben nem állapított meg a Versenytanács jogsértést vele szemben.

II.2. A Helvetia

- 19) A Helvetia a Boszniai Szerb Köztársaságban 2013-ban alapított társaság, amely elsősorban csomagküldő kereskedelemmel foglalkozik, melynek keretében több EU tagállamban értékesít kozmetikai és étrend-kiegészítő termékeket.²⁹
- 20) A Helvetia 2021. éves nettó árbevétele 15.453439,25 konvertibilis márka volt, amely előadása szerint 7.901.394,46 eurónak³⁰ felel meg³¹; a Helvetia 2022. évi nettó árbevétele³² 12.270 konvertibilis márka (BAM), ami előadása szerint 6.273,55 eurónak³³ felel meg. A Helvetia szintén kis- és középvállalkozásnak minősül és a Versenytanács vele szemben sem állapított meg a megelőző tíz évben jogsértést.

III.

Az érintett termék, az érintett piac és a termék forgalmazása

III.1. Az érintett termék

- 21) Jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgya a csomagküldő kereskedelem, amelyben a közvetlenül érintett termékek a Helvetia Apotheke márkanévű vitaminokat tartalmazó étrend-kiegészítők.³⁴ Az étrend-kiegészítők az irányadó jogszabályok alapján élelmiszernek minősülnek, azonban már itt meg kívánja jegyezni az eljáró versenytanács, hogy a jelen ügyben vizsgált magatartások esetében a csomagküldéssel érintett termékek kategóriájának, így végső soron az élelmiszer ágazati kommunikációs szabályoknak nincs érdemi relevanciájuk, ugyanis a magatartás megítélése szempontjából a csomagküldés tárgya (a legtöbb tekintetben) közömbös.

²²<https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=693521&typ=PLATNY> (letöltés dátuma: 2022. január 10.)

²³ VJ/42-100/2020. számú feljegyzéssel átemelt P/882-10/2019. számú irat 3. bekezdése

²⁴ Ami figyelemmel a Tpvt. 78. § (2) bekezdésére a 2021.december 31-i MNB középárfolyama (369,00 Ft) alapján 4.449.299.787,- Ft

²⁵ VJ/42-189/2020.

²⁶ Ami figyelemmel a Tpvt. 78. § (2) bekezdésére a 2022.december 31-i MNB középárfolyama (16,58 Ft) alapján [üzleti titok],- Ft

²⁷ A Helvetia DM 2022-es nettó árbevételi eredménye a Cseh Köztársaság Igazságügyi Minisztériumának hivatalos nyilvántartásában 2023. július 24-én nem volt elérhető: <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-firma?subjektId=693521>

²⁸ VJ/42-10/2020. számú adatszolgáltatás 11. pont és 2. pont

²⁹ VJ/42-100/2020. számú feljegyzéssel átemelt P/882-8/2019. számú irat 1. pont és a VJ/42-10/2020. számú adatszolgáltatás 7. pont

³⁰ Ami figyelemmel a Tpvt. 78. § (2) bekezdésére a 2021.december 31-i MNB középárfolyama (369,00 Ft) alapján 2.915.614.556,- Ft

³¹ VJ/42-146/2020.

³² VJ/42-191/2020.

³³ Ami figyelemmel a Tpvt. 78. § (2) bekezdésére a 2022.december 31-i MNB középárfolyama (400,25 Ft) alapján,- 2.510.988,- Ft.

³⁴ A 2021. júniusától Magyarországon forgalmazott Helvetia Apotheke márkanévű étrend-kiegészítő termékeket is tartalmazó listát a VJ/42-59/2020. számú adatszolgáltatás 1. számú melléklete tartalmazza

- 22) Jelen versenyfelügyeleti eljárás a termékek értékesítésének a fogyasztók közvetlen telefonos megkeresésének módszerével alkalmazott kereskedelmi gyakorlatára (telemarketing) terjed ki és ezen belül a rendszeres küldeményekre.

III.2. Az érintett piac

- 23) A jelen eljárásban érintett piac az étrend-kiegészítő termékek piaca. A magyarországi étrend-kiegészítő piac diverzifikáltnak tekinthető. Az Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet (a továbbiakban: OGYÉI) honlapján elérhető adatbázis szerint több mint 23.000 különböző termék van forgalomban Magyarországon.³⁵ Az adatbázis szerint a Helvetia DM 43 készítményt jelentett be az elmúlt évek során.
- 24) Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozások által forgalmazott étrend-kiegészítők változatos hatóanyag tartalmúak, és a telemarketinges megkeresések során a fogyasztók számára a termékek széles választékát ajánlják, ezért nem indokolt a keresleti oldal egyedi termékenkénti szűkítése. Az érintett piac keresleti oldalán azon fogyasztók állnak, akik számára fontos az egészségük megőrzése, esetleg fogyni vágnak, vagy meglévő betegségük, egészségügyi problémájuk miatt kiegészítő támogatást szeretnének nyújtani szervezetüknek.

III.3. A termék forgalmazási háttere és tényleges forgalmazása

III.3.1. Az eljárás alá vontak közötti együttműködési megállapodások

- 25) A Helvetia DM-t egy balkáni üzleti partnere 2013-ban kereste meg, hogy - a helyi alacsony munkaerő költségre, az olcsó raktározásra, a rugalmas személyzeti lehetőségekre építve - szeretnék a Helvetia DM termékeit Bosznia Hercegovinai székhellyel értékesíteni több Európai Unió országban. E megkeresést követően lépett üzleti kapcsolatba a Helvetia DM a Helvetiával.³⁶
- 26) [üzleti titok]³⁷³⁸
- 27) [üzleti titok]³⁹⁴⁰.
- 28) [üzleti titok]^{41 42}
- 29) A termékek magyarországi forgalmazását 2021. július 1-től a gyártó, a Helvetia DM vette át.⁴³

III.3.2. Harmadik felekkel történő együttműködések (Értékesítéstől a behajtásig)

- 30) Az eljárás alá vont vállalkozások a termékek magyarországi telemarketinges értékesítését kiszervezik alvállalkozók részére. A vizsgált időszak kezdetétől, 2019. júniustól 2021. június 30-ig a Helvetia a következő vállalkozásokkal állt szerződéses kapcsolatban:
- Photel Kommunikációs Zrt. (1094 Budapest, Berzenczey utca 9.),
 - Tiszavirág CallCenter Kft. (4451 Nyíregyháza, Móra Ferenc köz 18.),
 - Tomek Péter egyéni vállalkozó (4400 Nyíregyháza, Szabadság tér 11.),
 - Crystal Call a.s. (Háľkova 1/A, 831 03 Bratislava, Szlovák Köztársaság),
 - Direct Solution Partner Kft. (2040 Budaörs, Baross u. 89.).⁴⁴
- 31) 2021 júliusától a Helvetia DM az alábbi vállalkozásokat veszi igénybe a telemarketinges értékesítés elvégzéséhez:
- Photel Online Solution Kft. (7100 Szekszárd, Széchenyi utca 40.),
 - Tiszavirág CallCenter Kft. (4451 Nyíregyháza, Móra Ferenc köz 18.),
 - Crystal Call a.s. (Háľkova 1/A, 831 03 Bratislava, Szlovák Köztársaság) (a továbbiakban együtt: telemarketinges vállalkozások).

³⁵ https://ogyei.gov.hu/ETREND_LISTA/# (letöltés dátuma:2022. május 16.)

³⁶ VJ/42-11/2020. számú adatszolgáltatás 7. pont 3. bekezdés

³⁷ VJ/42-10/2020. 1. számú melléklet

³⁸ VJ/42-100/2020. számú feljegyzéssel átemelt P/882-8/2019. számú irat 1. pont 2. bekezdés

³⁹ VJ/42-11/2020. 2. számú melléklet 15. oldal és VJ/42-11/2020. 1. számú melléklet 4. oldal

⁴⁰ VJ/42-11/2020. 4. számú melléklet

⁴¹ VJ/42-100/2020. számú feljegyzéssel átemelt P/882-8/2019. számú irat 1. pont 1. bekezdés

⁴² VJ/42-100/2020. számú feljegyzéssel átemelt P/699-16/2019. számú irat 2. pont

⁴³ VJ/42-69/2020. 1. pont

⁴⁴ VJ/42-33/2020. 1. pont

- 32) A Direct Solution Partner Kft. elsősorban a Helvetia telefonos és levelezési ügyfélszolgálatát látja el, melyek keretében fogadja és megválaszolja a Helvetia-hoz érkező telefonhívásokat, kezeli és megválaszolja a Helvetia magyar email fiókjába és magyarországi levelezési címére érkező ügyfél e-maileket, leveleket és küldeményeket és rögzíti a rendszerben ezeket az eseményeket.⁴⁵⁴⁶ A Direct Solution Partner Kft. az ügyfélszolgálat tevékenységét CRM rendszerben végzi, ahol rögzíti az ügyfél adatokat és a beérkező ügyfélpanaszokat is. A CRM rendszer az eljárás alá vont vállalkozások számára is elérhető, a beérkező panaszokról külön tájékoztatást nem kapnak.⁴⁷
- 33) A Helvetia DM általi forgalmazási időszakban szintén a Direct Solution Partner Kft. látja el az ügyfélszolgálati feladatokat.⁴⁸

III.3.3. A termékek értékesítésének fajtái

- 34) A termékek értékesítése Magyarországon telemarketinges közvetlen megkeresés útján, illetve online webshopon (<https://www.helvetia.hu/>) keresztül történik, azzal, hogy a webshop alapján, illetve a fogyasztóhoz eljuttatott katalógus alapján az ügyfelek az ügyfélszolgálaton keresztül telefonon is rendelhetnek.⁴⁹⁵⁰
- 35) A termékeket egyedi, egyszeri, illetve rendszeres, ismételt küldeményként értékesítik.⁵¹

III.3.3.1. Az egyszeri küldemények

- 36) Az egyszeri küldemények a termékek nagyobb (pl. 180 db-os, 120 db-os) kiszerezéseit tartalmazzák, amelyeket nem követ újabb küldemény, ugyanakkor az értékesítő engedélyt kér a fogyasztótól az újbóli megkeresésre a csomag átvételét követő kb. 6 hónap múlva egy esetleges újabb küldemény értékesítése céljából.⁵²

III.3.3.2. A rendszeres küldemények

- 37) A rendszeres küldemények általában 20 vagy 40 db-os kiszerezésűek és 20 naponta ismétlődő jelleggel kerülnek megküldésre a fogyasztók számára.
- 38) A rendszeres küldemények esetén az első, bemutatkozó (welcome) csomagot (a továbbiakban: welcome küldemény, bemutatkozó csomag vagy üdvözlő csomag) ingyenesen biztosítják, a fogyasztó a postaköltséget és csomagolási díjat téríti, míg ezt követően a 20 naponta kiküldésre kerülő küldemények esetében a termék meghatározott árát, de már csomagolási és postaköltséget nem.⁵³
- 39) A küldeményben a termék és a számla (postai csekk) mellett attól függően, hogy az welcome küldemény-e, illetve, hogy mely eljárás alá vonta vállalkozás általi forgalmazási időszakban került kiküldésre, eltérő kísérő dokumentumok találhatóak.
- 40) A Helvetia általi forgalmazás esetén előforduló dokumentumok:
- termék katalógus;
 - bemutatkozó csomag kísérőlevele;
 - ajándékutalvány;
 - egyszeri extra ajánlat;
 - több alkalmas extra ajánlat;
 - extra mennyiségi ajánlat.⁵⁴
- 41) A Helvetia DM⁵⁵ általi forgalmazás esetén előforduló dokumentumok:
- ajándék utalvány, csak a welcome csomagnál;

⁴⁵ VJ/42-100/2020. számú feljegyzéssel átemelt P/901-4/2019. számú irat 1. pont és a P/699-9/2019. I. pont

⁴⁶ VJ/42-10/2020. 13. pont

⁴⁷ VJ/42-80/2020. számú adatszolgáltatás 3. pont

⁴⁸ VJ/42-78/2020. számú adatszolgáltatás 3.b. pont

⁴⁹ VJ/42-100/2020. számú feljegyzéssel átemelt P/882-8/2019. számú irat 16. pont

⁵⁰ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a www.helvetia.hu honlapon közzétett ÁSZF szerint sms-ben is van lehetőség rendelés leadására.

⁵¹ VJ/42-10/2020. számú adatszolgáltatás 9. pont 2. bekezdés

⁵² VJ/42-100/2020. számú feljegyzéssel átemelt P/901-4/2019. számú irat 1. pont 4. bekezdés

⁵³ VJ/42-64/2020. számú adatszolgáltatás 4. pont

⁵⁴ VJ/42-100/2020. számú feljegyzéssel átemelt P/901-4/2019. számú irat 2. pont (5. oldal teteje)

⁵⁵ VJ/42-78/2020. számú adatszolgáltatás 3.a pont

- termék katalógus, csak a welcome csomagnál.
- 42) A welcome küldemény csomagként papírdobozban kerül postázásra, egyedi küldeményazonosítóval, így nyomon követhető, egyértelműen kimutatható az átvétele. A további küldemények egyszerű küldeményként papírborítékban kerülnek kiküldésre.^{56 57}
- 43) A bemutatkozó csomag 2019-től, 2020-tól és 2021. július 1-től alkalmazott kísérőlevél mintáit, a bemutatkozó csomag mellé mellékelt postai csekk egy-egy példányát az előzetes álláspont 1. számú melléklet mutatja be.
- 44) Az eljárás alá vontak nyilatkozata szerint a rendszeres küldemények értékesítésének [üzleti titok] %-a közvetlen telefonos megkeresés útján történik.⁵⁸

III.3.4. A termékek telemarketinges forgalmazási (értékesítési) gyakorlata

- 45) A telemarketinges értékesítést követően az üdvözlő csomagokat 2-3 héten belül szállítják ki a fogyasztók számára. A csomagokat, illetve az eljárás alá vontak által küldött leveleket a Magyar Posta Zrt. kézbesíti a fogyasztók részére.⁵⁹ A papírdobozban küldött üdvözlő csomagot minden esetben a Magyar Posta Futár Szolgálatát kézbesíti, amelynek átvétele dokumentált és nyomon követhető, a további csomagok papírborítékban hagyományos levélküldeményként érkeznek.⁶⁰
- 46) Az üdvözlő csomag átvételét követően a fogyasztó 7 napon belül jelezheti, ha nem tart igényt további küldeményekre, illetve 14 napon belül megilleti a szerződéstől, így az első üdvözlő csomagtól történő elállás joga. A 8. napon a következő 20 napos küldemény már előkészítésre kerül. Az üdvözlő csomagban található csekk fizetési határideje általában 14 nap.⁶¹
- 47) Amennyiben a fogyasztó nem él elállási jogával az üdvözlő csomag átvételét követően, továbbá nem jelzi, hogy nem kíván további csomagokat kapni, és nem egyenlíti ki az első csomagban található postaköltségért és csomagolási díjért fizetendő számlát, valamint az azt követően kézbesített küldemény(ek) díját sem fizeti meg, [üzleti titok]⁶²
- 48) Amennyiben a fogyasztó elmulasztja megtéríteni az aktuális csomag árát (üdvözlő csomag esetén a csomagolási és postaköltséget), akkor a kifizetetlen összegre írásban emlékeztetik, hat hónap alatt általában összesen öt levél és egy SMS kerül kiküldésre.⁶³
- 49) Az első felszólító levél kiküldését követően küldött levelek után díjat számolnak fel az eljárás alá vont vállalkozások, amelyeknek összege felszólító leveleként 600,- Ft, tehát négy írásbeli felszólítás esetén 2400,- Ft-ot terhelnek a fogyasztóra.⁶⁴⁶⁵
- 50) Ha a fogyasztó továbbra sem teljesít, az ügyet átadják követeléskezelésre. A követeléskezelést 2019. július 31-ig az Intrum Justitia Zrt. végezte, míg ezt követően a Creditforte Kft. végzi.⁶⁶ A követelés kezelésre történt átadás után követeléskezelés díj kerül felszámolásra a nem fizető fogyasztók számára, amely 6900,- Ft.⁶⁷

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

IV.1. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat eszközei és tartalma

- 51) Jelen versenyfelügyeleti eljárásban az kerül vizsgálatra, hogy az eljárás alá vontak
 - a termékek telemarketinges értékesítése során elhallgatják vagy elrejtik-e, illetve homályos, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátják-e a fogyasztók rendelkezésére a tájékozott ügyleti döntéshez szükséges és ezért jelentős információkat, így különösen a kereskedelmi

⁵⁶ VJ/42-100/2020. számú feljegyzéssel átemelt P/901-4/2019. számú irat 1. pont 1. és 2. bekezdések

⁵⁷ VJ/42-93/2020. számú adatszolgáltatás 2. pont

⁵⁸ VJ/42-81/2020. számú adatszolgáltatás 3. pont

⁵⁹ VJ/42-69/2020. számú adatszolgáltatás

⁶⁰ VJ/42-93/2020. számú adatszolgáltatás 2. pont

⁶¹ VJ/42-93/2020. számú adatszolgáltatás 3.1. és a Scriptek

⁶² VJ/42-93/2020. számú adatszolgáltatás 4. pont

⁶³ VJ/42-100/2020. számú feljegyzéssel átemelt P/699-13/2019. számú irat 5. pont

⁶⁴ VJ/42-102/2020. számú feljegyzéssel beemelt ÁSZF 5. oldal

⁶⁵ 2020. júliustól alkalmazott ÁSZF szerinti díjszabás

⁶⁶ VJ/42-100/2020. számú feljegyzéssel átemelt P/699-10/2019. számú irat 2. bekezdés

⁶⁷ VJ/42-102/2020. számú feljegyzéssel beemelt ÁSZF 5. oldal

gyakorlat célját, a szerződés lényeges tartalmi elemeit, a vállalkozás pontos nevét és címét, a szerződéstől történő elállás feltételeit;

- a telemarketinges megkeresést követően azt a hamis benyomást keltik-e a fogyasztókban a számukra postai úton megküldött csomaghoz számlát, illetve fizetési felszólítást tartalmazó dokumentumokat mellékelve, hogy a fogyasztók már megrendelték a terméket.
- 52) Az eljárás alá vontak által a termékek népszerűsítése során alkalmazott kereskedelmi gyakorlat szóbeli, személyes tájékoztatás, ami közvetlen telefonos megkeresés útján valósul meg.
- 53) A telefonos megkereséseket a telemarketinges vállalkozások ügyintézői/operátorai végzik előre meghatározott ügynevezett „call scriptek” (a továbbiakban: script) alapján, amelyek eltérőek attól függően, hogy rendszeres küldeményre vagy egyedi küldeményre vonatkoznak.⁶⁸
- 54) A rendszeres küldemények scriptjeit azok alkalmazása időpontjának megjelölésével (2019., 2020. és a 2021. év), telemarketinges vállalkozásként az előzetes álláspont 2-3. számú mellékletei tartalmazzák, itt kívánja megjegyezni az eljáró versenytanács, hogy a hívások tartalmát a scripteken túl hanganyagok is igazolják⁶⁹ és ezek a hanganyagok, ahogy később kifejtésre kerül, nagyrészt egybevágnak a scriptek tartalmával (megerősítve azt a nyilvánvaló tény, hogy a telefonos operátorok a scriptek alapján folytatják a telefonbeszélgetést).

IV.1.1. A call scriptek jellemzőinek összefoglalása⁷⁰

- 55) Az eljáró versenytanács a call scripteket a különböző alvállalkozásokra és időpontokra vonatkozóan (2019, 2022. és 2021.) az előzetes álláspontjának 2-3. mellékletében teljes mértékben ismertette és a jogi értékelése során a releváns részeket jelen határozatában be is mutatja.
- 56) Az értékesítési scriptek felépítése mindhárom verziót tekintve azonos volt:
1. Bemutatkozás,
 2. Ajánlat,
 3. Összefoglalás,
 4. Búcsúzás.
- 57) A bemutatkozó részben általában a fogyasztó egészsége és egészségügyi szokásairól kérdez az operátor, majd az adott válasz, illetve életkor alapján tesz fel újabb kérdéseket:

„Az első...Mégkérdezhetem, hogy mit tesz az egészsége megtartásának érdekében? Odafigyel az egészséges táplálkozásra, sportolni szokott? (köszönöm)

Rendben....A korát megkérdezhetem? Hány éves ön? (-Milyen fiatalos hangja van, nem is gondoltam volna...)

És az utolsó kérdésem ...Alkalmanként fogyaszt vitaminokat, ásványi anyagokat...? (→ a következő kérdést a nem és életkor szerint tegye fel)”

- 58) Ezt követően, az operátor a fogyasztó számára az alapján tesz fel kérdéseket és ajánl ki termékeket, hogy 40 év alatti vagy feletti:

- **40 év alatti ügyfél esetén:** *testalkat megtartására(Easy Slim), külső ápolására (haj, köröm) (Hair&Nail Comfort), immunrendszer erősítésére (Imuno Compolex), fáradtság ellen (SuperVital Q10) ízületekre (Arthro Prim Collagen) szed valamit?*
- **40 év feletti ügyfél esetén:** *vérnyomásra (Cardio Complex with Omega 3 Cardio), emésztésre (VitaEnzym), fáradtság ellen (SuperVital Q10), a szemére (látásra)(OcuLux) vagy a csontjaira, ízületeire (FitBones K2) szed valamit?*

- 59) Már az ajánlati részben (de több script verzióban már a bemutatkozó részben) az ingyenes bemutató csomag ígérete is elhangzik, felkeltve ezzel a fogyasztó figyelmét. E scriptek főüzenete

⁶⁸ VJ/42-10/2020. 9. és 10. pontok

⁶⁹ Lásd az előzetes álláspont 4. sz. mellékletét.

⁷⁰ Lásd az előzetes álláspont 2. sz. mellékletét [Photel Kommunikációs Zrt.; Tiszavirág CallCenter Kft.; Tomek Péter; Crystal Call a.s. vállalkozások által alkalmazott -HELVETIA APOTHEKE - call script 2019 – (VJ/42-54/2020. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklet alapján (a scriptben megadott kiemelések az eredeti dokumentumból származnak)].

a termék ingyenes kipróbálásának lehetőségében ragadható meg⁷¹. Ezt az üzenetet a scriptek többször is rögzítik: „*ingyen*” biztosítják vagy a „*termék értékét most nem kell téríteni*”, „*Egy ingyenes teljes 20 napos alapcsomagról van szó*”.

- 60) Ezt követően, attól függetlenül, hogy a fogyasztó rendelni kíván-e vagy sem, a termékhez kínált további előnyöket ismerteti az operátor:

„Azonban, ahogyan már említettem az alapcsomagot ingyen kapja, tehát az alapcsomag esetében Önnek csak a szállítási és csomagolási díjat kell fizeti, ami 995,-HUF! Továbbá az első csomag mellé kap még tőlem egy termékkatalógust is, amely valamennyi termékünket tartalmazza, sőt kap még tőlem egy értékes ajándékutalványt is! Gondolom, küldhetjük mindezt így Önnek is, ugye?

- *nem (folyt kifogáskezelés oldal)*
- *Igen (pontos adategyeztetés, majd a kötelező rész felolvasása)”*

- 61) Ezekután a scriptek egy „**KÖTELEZŐ RÉSZ (megrendeléskor kell felolvasni)**” elnevezésű részt tartalmaznak, azonban az egyetlen egy call scripten sem kerül rögzítésre, hogy az étrend-kiegészítőből az ingyenes bemutató csomag kizárólag abban az esetben jár, ha az étrend-kiegészítőt rendszeres csomagajánlat útján megrendelik (itt jegyezendő meg, hogy a call scriptek és a hanganyagok azt sem tartalmazzák, hogy egy rendszeres csomag küldésére vonatkozó szerződés jön létre), amelynek keretében 20 naponta újabb adag étrend-kiegészítő érkezik, mindaddig, amíg a fogyasztó másként nem dönt. Tehát nem kerül rögzítésre az, hogy az ingyenes próbacsomag további feltétele, hogy egy előfizetési szerződés jöjjön létre a forgalmazó és a fogyasztó között. Itt jegyezendő meg az a nyilvánvaló tény, hogy mivel a rendszeres csomagküldésről sincs megfelelő tájékoztatás, annak ára sem kerül egyértelműen közlésre a fogyasztó irányába (a scripteknél ez egyáltalán nem kerül rögzítésre, míg a hanganyagok alapján túlnyomó többségében vagy hiányzik vagy nem egyértelmű a közlés, nem tartalmazza pl. azt, hogy csomagonként értendő).

- 62) Ezenkívül az is megállapítható, hogy a call scriptek nem tartalmazzák azon fogyasztói tájékoztatást, hogy mi a csomagot forgalmazó vállalkozás neve, e körben kizárólag a Helvetia Apotheke (sic!) kerül említésre („*Jó napot, XY vagyok a Helvetia Apotheke megbízásából telefonálok!*”), de nem esik szó a vállalkozás címéről és arról sem, hogy a hívás, a kereskedelmi gyakorlat célja táplálék kiegészítők értékesítésére létrejövő szerződés megkötése. Ezenkívül az is megállapítható, hogy az operátorok által a megrendelést követően kötelező részként felolvasandó szövegben a szerződéstől való elállás, illetve a rendszeres csomagok leállításának lehetősége kapcsán csak annyit rögzítenek a scriptek, hogy

„A megrendeléstől Ön az első küldemény kézhezvételétől számított 14 napon belül elállhat, és visszaküldheti nekünk. Abban az esetben, ha elégedett lesz a küldeménnyel és a kézhezvételétől számított 7 napon belül nem értesít bennünket arról, hogy nem kíván kapni további küldeményeket, úgy minden 3. héten egy újabb 20 napos adagot kézbesítünk Önnek. Természetesen a küldemények kézbesítését bármikor megszakíthatja vagy töröltetheti a saját döntése alapján.”

- 63) Rögzíthető az is, hogy valamennyi script tartalmaz, egy ún. „**KIFOGÁSKEZELÉS oldal**”-t, amelyet az operátoroknak abban az esetben kell használniuk, ha a fogyasztó nem kíván vásárolni.
- 64) A scriptek legvégül a „**BÚCSÚZÁS**” elnevezésű részt tartalmazzák.

⁷¹ Bővebben, a scriptekből idézett szöveggel lásd jelen határozat VIII.3.1.1. A kereskedelmi gyakorlat üzenete című fejezetében.

IV.1.2. A beszerzett telefonos hanganyagok jellemzőinek összefoglalása

- 65) A telefonhívások az előzetes álláspont 4. sz. mellékletében kerültek teljes terjedelmükben ismertetésre.
- 66) A feldolgozott 44 telefonhívás alapján megállapítható, hogy a beszélgetések menete nagyjából a scriptek felépítését követi, azonban pl. az elállásról való tájékoztatás a 44 vizsgált hívás esetében csak 14 esetben szerepelt. A scripteknek megfelelően az operátori tájékoztatások nem tartalmazzák azt, hogy mi a vállalkozás neve (e körben kizárólag a Helvetia Apotheke kerül említésre), mi a vállalkozás címe, és arról sincs konkrét tájékoztatás, hogy mi a hívás, és így a kereskedelmi gyakorlat célja (táplálék kiegészítők értékesítésére létrejövő szerződés megkötése). Nem tartalmazzák azt sem megfelelően az operátori tájékoztatások, hogy rendszeres csomagküldési szerződés jön létre, illetve azt abszolút egyetlen egy beszélgetés sem tartalmazza, hogy a rendszeres csomagoknak mennyi lesz a díja. Ezenkívül megállapítható, hogy még abban az esetben is, ha sor kerül a szerződéstől való elállás, illetve a rendszeres csomagok leállításának lehetőségére történő értesítésre, az operátorok próbálják annak jelentőségét csökkenteni, elhadják ezt a részt, vagy külön erre vonatkozó hanganyagot játszanak le, ami kapcsán tájékoztatják, hogy ezt „kötelező lejátszani és meghallgatni”, próbálják azt negligálni „Na most van egy ilyen szabály”, illetve sok esetben az ingyenes próbacsomagra történő utalással együtt tájékoztatják erről a fogyasztót, összekeverhetővé téve így az ingyenes csomagtól való elállással.

IV.2. Megcélzott fogyasztói kör

- 67) A Helvetia DM előadta, hogy a megcélzott fogyasztói kör a felnőtt lakosság, elsősorban a 35-60 év közötti nők, akik családtagjaikról is gondoskodnak.⁷²

IV.3. A megkeresésekre és az értékesített termékekre vonatkozó adatok

- 68) 2019. június 1-től 2021. június 30-ig havi bontásban, telemarketinges vállalkozásonként az alábbi táblázat⁷³ mutatja be a termékek rendszeres csomagajánlatainak értékesítésére irányuló fogyasztói megkeresések számát, valamint e megkeresésekből a megrendeléssel zárult (a továbbiakban: sikeres hívások) számát. A teljes vizsgált időszakban több, mint 4 millió hívás lebonyolítására került sor.

	Direct Solution Partner Kft.		Crystal Call a.s.		Photel Kommunikációs Zrt.		Tiszavirág CallCenter Kft.		Tomek Péter		
	Összes kimenő hívás	Sikeres megrendelésel zárult hívás	Összes kimenő hívás	Sikeres megrendelésel zárult hívás	Összes kimenő hívás	Sikeres megrendelésel zárult hívás	Összes kimenő hívás	Sikeres megrendelésel zárult hívás	Összes kimenő hívás	Sikeres megrendelésel zárult hívás	Összes sikeres megrendeléssel zárult hívás
2019.06.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019.07.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019.08.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019.09.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019.10.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]

⁷² VJ/42-81/2020. számú adatszolgáltatás 1. pont

⁷³ VJ/42-60/2020. 1. pont A és B táblázat adataiból összeállítva

2019.11.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2019.12.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020.01.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020.02.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020.03.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020.04.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020.05.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020.06.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020.07.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020.08.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020.09.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020.10.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020.11.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2020.12.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2021.01.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2021.02.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2021.03.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2021.04.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2021.05.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
2021.06.	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Összesen	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]

IV.4. Értékesítésből származó árbevétel

69) A Helvetia-nak a vizsgált időszak vonatkozásában összesen [üzleti titok] Ft, bevétele származott a termékek magyarországi értékesítéséből, az alább megosztás szerint:

	2019 júniustól ⁷⁴	2020 ⁷⁵ év	2021. június 30-ig ⁷⁶
--	------------------------------	-----------------------	----------------------------------

⁷⁴ VJ/42-10/2020. számú adatszolgáltatás 11. pont

⁷⁵ VJ/42-10/2020. számú adatszolgáltatás 11. pont

⁷⁶ VJ/42-76/2020. számú adatszolgáltatás 4. pont alapján

A rendszeres csomagajánlatokból származó árbevétel	[üzleti titok]	[üzleti titok]	[üzleti titok]
--	----------------	----------------	----------------

70) A Helvetia DM-nek a magyarországi rendszeres csomagajánlatok értékesítéséből [üzleti titok] Ft árbevétele származott 2021. júliustól 2022. augusztus 31. napjáig.⁷⁷⁷⁸

V.

A kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó bizonyítékok

V.1. Értékesítési scriptek

- 71) Az eljáró versenytanács a telemarketinges értékesítések alapjául szolgáló scriptek tartalmát tekinti irányadónak a telefonos megkeresések során elhangzó tájékoztatások megítélésénél.
- 72) Ezen scriptek teljes egészében megtalálhatóak az előzetes álláspont 2-3. számú mellékleteként, illetve felépítésük és lényegi tartalmuk ismertetésre került fentebb a IV.1.1. fejezetben, ezenkívül releváns részük kiemelésre kerül a VIII.3. A feltárt kereskedelmi gyakorlat értékelése című fejezetben is.

V.2. Telemarketinges értékesítések hanganyagai

- 73) A Helvetia 2019 júniusától 2021 májusáig, míg a Helvetia DM 2021 júliusától 2022 áprilisáig telemarketinges vállalkozásonként benyújtotta a rendszeres csomagajánlatok értékesítésére irányuló, minden hónap második csütörtökén⁷⁹ végzett és fogyasztói megrendeléssel zárult telefonhívásait.
- 74) Ezen hanganyagok közül a vizsgált időszakra és az alkalmazott script verziókra figyelemmel 44-et dolgozott fel a GVH, amelyek teljes leírt szövege az előzetes álláspont 4. számú mellékletében található meg, illetve felépítésük és lényegi tartalmuk ismertetésre került fentebb a IV.1.2. fejezetben, ezenkívül releváns részük kiemelésre kerül a VIII.3. A feltárt kereskedelmi gyakorlat értékelése című fejezetben.
- 75) Az eljárás alá vont vállalkozások telemarketinges vállalkozásonként az alábbi számú hívást nyújtották be:

	Helvetia ⁸⁰	Helvetia DM ⁸¹
Crystal Call a.s.	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Direct Solution Partner Kft.	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Photel Kommunikációs Zrt. részéről	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Tiszavirág CallCenter Kft. részéről	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Tomek Péter egyéni vállalkozó	[üzleti titok]	[üzleti titok]
Photel Online Solution Kft.	[üzleti titok]	[üzleti titok]

- 76) A Helvetia DM előadta, hogy a bekért napok nem mindegyikén történt sikeres telefonhívás valamennyi vállalkozás esetében, továbbá a Crystal Call a.s. fokozatosan felhagyott a rendszeres csomagok magyarországi telemarketinges értékesítésével.⁸²
- 77) Az eljáró versenytanács előljáróban megjegyzi, hogy a telefonhívások tartalmát - tekintettel azok jelentős mennyiségére, a vizsgált időszak kiterjedtségére és az Ákr. 4. §-ban foglalt hatékonyság elvére - véletlenszerű kiválasztással tekintette át a vizsgálat során.
- 78) A GVH a választás során az alábbiakra volt figyelemmel:
- a vizsgált időszak minél teljesebb lefedése érdekében a telefonhívásokat 1-1 havi eltolással kezdte áttekinteni az egyes telemarketinges vállalkozások esetén;

⁷⁷ VJ/42-72/2020. számú adatszolgáltatás 3/f. pont alapján

⁷⁸ VJ42-147/2020. számú adatszolgáltatás 1. és 2. pont

⁷⁹ Az adott nap kijelölésénél a GVH figyelemmel volt arra, hogy lehetőleg ne szüneteljen a munka az adott napon valamely ünnep végett.

⁸⁰ VJ/42-38/2020. számú adatszolgáltatás

⁸¹ VJ/42-81/2020. számú adatszolgáltatás 5. pont

⁸² VJ/42-81/2020. számú adatszolgáltatás 5. pont

- minden egyes telemarketinges vállalkozás vonatkozásában – amennyiben lehetősége volt rá - három havonta választott egy telefonhívást;
 - a telefonhívások hossza alapján, rövidnek minősülő 5 perc alatti hívásokat és hosszúnak tekinthető 8 perc feletti hívásokat is választott az átlagos hosszúságú (5-8 perc közötti) telefonhívások mellett.
- 79) Az előbbi kritériumok alapján véletlenszerűen kiválasztott telefonbeszélgetések szövegét az előzetes álláspont 4. számú mellékletben szó szerint rögzíti azzal, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése szempontjából lényegesnek nem tekinthető részekre, úgymint az érintett termékfajta termékbemutatója (termékbemutató), a fogyasztó személyes adatainak rögzítése (adategyeztetés) és a jogszabályok által előírt adatkezelési és feldolgozási tájékoztatás (adatkezelési tájékoztatás), során elhangzó információkat nem rögzítette, azokra összefoglalóan utal.
- 80) A GVH a rendelkezésre bocsátott telefonhívásokból a bemutatott kritériumok alapján mindösszesen 44 hívást vizsgált, 35 hívást a Helvetia időszakából [2019. június – 2021. május (24 hónap)], míg 9 hívást a Helvetia DM eljárás alá vont vállalkozástól [2021. július – 2022. április (9 hónap⁸³)].

V.3. Egyéb bizonyítékok

V.3.1. Az ügyfélszolgálatra érkezett fogyasztói panaszok

- 81) A GVH a Direct Solution Partner Kft.-től, mint az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó vállalkozástól bekért olyan fogyasztói jelzéseket, amelyek azt kifogásolják, hogy a fogyasztó a részére megküldött terméket (rendszeres csomagot) nem rendelte meg. A Direct Solution Partner Kft. 2019 júliusától 2022. márciusáig beküldött évi 10 darab (mindösszesen 40 darab) fogyasztói írásbeli és szóbeli (telefonos) megkeresést.
- 82) A Direct Solution Partner Kft. a panaszokkal kapcsolatban előadta, hogy 2019. évben (júliustól decemberig): több mint száz darab, 2020. évben több mint hétszáz darab; 2021. évben több mint ezer darab, míg 2022. évben (januártól márciusig): több mint kétszáz darab olyan panasz érkezett be hozzájuk, amely a termék megrendelésének tényét kifogásolta. Az adatokkal kapcsolatban megjegyezte, hogy azok csak az ügyfélszolgálatra érkező ügyfélkontaktok minimális számát érték el.⁸⁴
- 83) A beküldött fogyasztói panaszokat az előzetes álláspont⁸⁵ 5. számú melléklete tartalmazza. A panaszok alapján az állapítható meg, hogy azok szinte kivétel nélkül arra irányultak, hogy a fogyasztók vagy nem rendeltek semmit, vagy az első ingyenes csomagot elfogadták, de nem rendeltek ezenkívül mást, pl. rendszeres csomagot, mégis többet kaptak, és emiatt követeléssel álltak elő az eljárás alá vontak. Ez teljesen egybecseng azzal, hogy a scriptek és a hanganyagok tartalma alapján sem a szerződéskötési célról, sem a rendszeres csomagküldési szerződésről nem lettek tájékoztatva a fogyasztók:
- *Én tudomásom szerint nem rendeltem Önöktől semmit. Nem tudom mi alapján találtak meg engem. Ezennel mindennemű kapcsolatot lemondok Önökkel.*
 - *A fizetési figyelmeztetésre reagálva: Én nem rendeltem Önöktől semmilyen terméket, elmondtam a telefonon is. Egyszer küldtek egy dobozt, ki sem bontottam, rá volt írva: nem kell fizetni érte. Aztán még küldtek két borítékot, azt sem bontottam ki.*
 - *Az Önök telefoni rábeszélésére az év folyamán valóban vettem egy promóciós csomagot, melynek ellenértékét, 1000 Ft-ot kifizettem. Ezt követően én nem rendeltem további csomagot.*
 - *Valóban nem kapták meg az előző felszólításra a befizetést, mert nem fizettem be. Ugyanis okt. 21-én magát a terméket visszaküldtem. Egy olyan terméket, amit soha nem rendeltem meg!.*
 - *Telefonos megkeresésükre, egyetlen K2 próba terméket kértem, aminek kifizettem a posta költségét. Több alkalommal nem rendeltem, ennek ellenére mégis kaptam Önöktől egy*

⁸³ A GVH 2022. februárból nem hallgatott meg hívást.

⁸⁴ VJ/42-80/2020. számú adatszolgáltatás 2. pontja

⁸⁵ VJ/42-148/2020,

csomagot 1990 Ft értékben. Mivel én ezt nem rendeltem meg, ezért ezt nem áll szándékomban kifizetni, vagy visszaküldeni, mert ezt is csak térítés ellenében tehetem meg a postán.

- Megkaptam felszólító levelüket melyben késedelmes fizetésről értesítenek. Tudomásom szerint nem rendeltem önöktől semmilyen terméket. Az igaz egyszer egy alkalommal megkeresett a kollégájuk egy termékük kipróbálása kapcsán de nem rendeltem semmit.
- Figyelmeztetést kaptam Önöktől, de sejtelmem nincs miért. Nem rendeltem semmit, így nem tartozom semmivel.
- **NEM KÉRTEM ÉS NEM IS KAPTAM ÖNÖKTŐL SEMMIT!**
- Ismételten kérem Önöket, hogy a rendelés nélküli Cardio Complex küldeményüket szüntessék be.
- Megtiltom, hogy nekem mindenféle szarokat itt küldözzenek amikor nem is rendeltem.
- Sajnos Önöket nem lehet elérni telefonon, ezért írok. Mindig foglalt? Nem hiszem el! Közlöm, hogy semmilyen terméket nem rendeltem és nem is kaptam így nem is fizethetek érte.
- Önök ellen a Gazdasági Versenyhivatal már indított eljárást tisztességtelen értékesítési gyakorlat miatt!! Mivel én nem rendeltem önöktől rendszeres küldeményt, ennek ellenére önök velem ellentétesen úgy gondolják, hogy igen ez csak becsapáson és félrevezetésen keresztül történhetett, ezért legyenek szívesek küldjék el e-mailcímemre a hangfelvételt, amelyben állítólag megrendeltem a rendszeres küldeményüket, valamint küldjék el azt is, hogy hogyan jutottak hozzá a telefonszámomhoz! Amennyiben ezt nem teszik meg, úgy hagyjanak békén, többet ne zaklassanak!!
- A mai napon befizettem az önök által szerintem jogtalanul küldött csekket, de nem hagyom ennyiben a dolgot! Gusztustalannak és megtévesztőnek tartom ugyan is, hogy ingyen termékkel etetik be az embereket, majd kérés nélkül küldik a következőt, egy csekk kíséretében! A Fogyasztóvédelemhez fogok fordulni!
- Fel vagyok háborodva, mert ettől a cégtől nekem soha semmiféle rendelésem nem volt, kaptam egy csekket ezer forintról, és se nem rendeltem.
- Kapott egy felszólítást, hogy fizessen két csomagot. „Nem rendeltem semmit..”
- Fizetési felszólítást kapott. „Én nem rendeltem semmit..” Én, amit nekem egyszer küldtek, azt kifizettem. Úgy vettem én azt át.
- Semmiféle üzletet nem kötött, hanem ajándékba kapott egyszer egy levél vitamint, mert válaszolt kérdésekre. De ő semmit sem rendelt. Ő csak az ajándékot fogadta el, nem rendelt semmit”

V.3.2.A követelés kezelőhöz érkezett fogyasztói panaszok

- 84) A Creditforte Kft.-hez (a továbbiakban: Creditforte), mint a behajtással megbízott vállalkozáshoz szintén érkeztek fogyasztói visszajelzések, amelyekben a fogyasztók vitatják a követelések jogalapját arra tekintettel, hogy a terméket egyáltalán nem kérték, illetve, hogy csak az ingyenes üdvözlő csomagot fogadták el, további megrendeléssel nem éltek.
- 85) A Creditforte csatolt 20 olyan esetet, amelyeket az ügykezelő rendszerük a fentieknek megfelelően tart nyilván. Csatolta a panaszjegyzőkönyveket és a hozzájuk kapcsolódó alátámasztó dokumentumokat.
- 86) A beadott panaszokkal kapcsolatban a Creditforte felhívta a figyelmet, hogy a jogszabályi kötelezettségek alapján a panasz minden esetben megkülönböztetendő az egyéb jelzésektől. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást kér, állásfoglalást igényel vagy véleményt közöl. Az ilyen ügyeket „reklamációkezelés” megjelöléssel látják el, míg azon ügyek, ahol az ügyfél panaszt kíván tenni, tehát a panaszkezelési eljárás szabályai lesznek az irányadóak, azok a „panaszkezelés” megjelölést kapják. Ezenkívül megkülönböztetnek „megbízóval egyeztetés” ügyállapotú ügyeket is, amelyekben a Helvetia DM-mel történő egyeztetés szükséges (pl.: ügyfél szerint már korábban történt a részéről befizetés, azonban az nem került könyvelésre). Vagyis ezen ügyek nem kizárólag olyan ügyek, ahol az ügyfél jelzése arra vonatkozik, hogy csak az ingyenes

próbacsomagot kérte, illetőleg, hogy nem rendelte meg a terméket, hanem minden olyan esetre is, amelyben a Helvetia DM ügyfélszolgálatának segítségére van szükség.⁸⁶⁸⁷

87) A Creditforte előadta, hogy több mint ötven esetben rögzített 2020 januárja óta panaszt.⁸⁸ Ezen panaszok tartalma az előzetes álláspont 6. számú mellékletében került összefoglalásra. Ezen panaszok is, mint az eljárás alá vontaknál megtett panaszok szinte kivétel nélkül arról szólnak, hogy a fogyasztó nem rendelt semmit, vagy nem rendelt az ingyenes próbacsomagon kívül mást az eljárás alá vontaktól, ezenkívül az is megállapítható, hogy a panaszt tevő fogyasztók nagy része nincs tisztában, hogy kivel is áll szerződésben.

- „Panasszal él, mert állítása szerint 2021.03.05/2021.03.26 és/ 2021.09.27.-én kapott termékeket. Állítása szerint az első beszélgetés során jelezte, hogy több terméket nem kér.
- Panasszal kívánok élni nem tudom hogy mire kell nekem fizetni ??? Nem kaptam semmit HELVETIA APOTHEKE-TŐL , Azt sem tudom hogy kik,mire fizessek ????? 2019 december óta nem is tartózkodom BUDAPESTEN.. Kérem szépen nézzenek utána hogy ha küldtek valamit akkor ki vette át, hozzám semmi sem jutott.. KÖSZÖNÖM
- ... az alábbiakról szeretném Önöket tájékoztatni tárgyi ügygel kapcsolatban. A Helvetia telefonos ügynöke tavaly kb. karácsoy előtti héten, -amint a városi autóbuzson hazafelé tartottam- telefonon keresett meg az ingyenes választható termékük ajánlatával és azzal, hogy amint kiszállítják (én szemvitamint rendeltem) a posta vagy szállítási költséget kell fizetnem, olvassam el majd a tájékoztatót és ha szeretnék (a dobozban megadott módon) rendeljek még, ha óhajtom és szükségét látom. Nem óhajtottam és nem rendeltem semmit semmikor, az első kedvezményes csomagon kívül. Ehhez képest kéretlenül kaptam még egyszerre két csomagot, majd még egyet...?!
- Tudomásom szerint nem rendeltem semmi táplálék kiegészítőt vagy egyéb terméket, szolgáltatást a Helvetia Apotheke-től, amit nem rendeztem volna feléjük. Érdeklődni szeretnék, hogy milyen alapon küld e cég számomra meg nem rendelt csomagokat, s annak díját milyen jogalapon kívánják behajtani rajtam?
- A mai napon és küldtek egy csekket, hogy fizessek Önöknek csekken 13085.-Ft-ot. Önök többszöri alkalommal küldtek nekem Alfavit kapszulákat.
- Első alkalommal azt az információt kaptam, hogy ingyenes kipróbálásra küldenek kapszulákat. Ezt követően Én nem rendeltem meg, így kérem, hogy az Önök által követelt összeg követelése jogtalan.
- Tisztelt Kredit Forte Kft. A panaszom, a bejelentésem a következő: Hónapokkal ez előtt kaptam önöktől egy csomagot, aztán még egyet és még egyet, aztán több alkalommal jeleztem önök felé, hogy ezt én nem kérem és nem rendeltem.”

V.3.3. A GVH-hoz érkezett fogyasztói jelzések

88) A vizsgált időszakban számos fogyasztói panasz és bejelentés érkezett az eljárás alá vont vállalkozások magatartásával kapcsolatban a GVH-hoz is. A vizsgálattal érintett időszakra vonatkozóan mindösszesen 24 panasz került benyújtásra, amelyből 14 a versenyfelügyeleti eljárás megindítása előtt, míg 10 panasz az eljárás folyamán érkezett, a panaszok tartalma az előzetes álláspont 7. számú mellékletben került ismertetésre. Összefoglalóan megállapítható, hogy ezen panaszok is arról szólnak, hogy a fogyasztók nem rendeltek semmit, vagy az ingyenes próbacsomagon kívül nem rendeltek semmit sem az eljárás alá vontaktól, mégis csomagokat küldtek számukra az eljárás alá vontak és követelésekkel léptek fel velük szemben:

- „A telefonbeszélgetés során ingyenes termékmintát vagy ajándékcsomagot ígértek számára. A panaszolt a későbbiek folyamán további csomagokat küldött a panaszos számára, melyhez már csekket is mellékel, valamint fizetésre szólították fel.

⁸⁶ VJ/42-85/2020. számú adatszolgáltatás b) pont 5 bekezdés

⁸⁷ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy tekintettel arra, hogy a Creditforte csak a fogyasztó által panasznak jelölt jelzéseket kezeli panaszként, így nem kizárható, hogy „reklamációkezelés” alatt nyilvántartott ügyek között is található olyan fogyasztói jelzés, amely azt kifogásolja, hogy nem rendelt terméket, vagy csak az üdvözlő csomagot kérte.

⁸⁸ VJ/42-85/2020. számú adatszolgáltatás b) pont

- A panasz szerint a panaszost a panaszolt képviselője telefonon kereste fel azzal, hogy ingyenes termékmintát küldene a panaszos számára. A panaszos előadta, hogy a panaszolt gyógyszereket, illetve gyógyhatású készítményeket küldött számára, annak ellenére, hogy ezeket a panaszos nem kérte, a küldeményekért a panaszolt pénzt követelt.
- A panasz szerint a Helvetia Apotheke telefonon vette fel vele a kapcsolatot ingyenes minta termékcsoport ajánlatával. A panaszos előadta, hogy amikor megkapta az alapsomagot, azt felmondással visszaküldte a megadott címre. Ennek ellenére a posta ugyanazt az alapsomagot folyamatosan visszaviszi számára. A panaszos előadta, hogy annak ellenére, hogy felmondással élt, azt nem törölték, továbbá a panaszolt elérhetőségein nem elérhető.
- A panasz szerint a Helvetia Apotheke telefonon keresi fel a fogyasztókat, melynek során ingyenes termékmintát ígérnek számukra. A panaszoltak azonban a termékminta megküldését követően további küldeményeket, illetve fizetési felszólításokat is küldenek.
- A panasz szerint a Helvetia Apotheke, (KLSZÜ, 1985 Budapest) telefonon keresi fel a fogyasztókat, melynek során ingyenes termékmintát ígérnek számukra. A panaszos kifejtette, hogy a termék postai levélként érkezett a címére, melyben sárga csekk, valamint egy kísérő levél érkezett a számára. A panaszos előadta, hogy ugyan a telefonban nem kért további csomagokat, azokat 20 naponként mégis újból megkapta. A panaszos előadta, hogy a panaszolt honlapján nem lehet lemondani a terméket, azt csak megrendelni lehet, továbbá tájékozódni lehet a termékről. A panaszos szerint a honlapon található email címre többször is elküldte a felmondó nyilatkozatát, azonban ennek ellenére továbbra is megkapta a további csomagokat és az azokban lévő sárga csekket. Ezeket befizette, mivel a felszólító levélben kiiktatást kapott arra vonatkozóan, hogy a be nem fizetett összegek végrehajtónak kerülnek átadásra.”

V.3.4. A Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályának (a továbbiakban: Kormányhivatal) fogyasztóvédelmi eljárása

- 89) A Kormányhivatal előtt a fogyasztóvédelmi eljárás a 2020. július 13-án beérkezett egyedi panaszügyben eljárási kérelem alapján indult, melynek során PE/002/1510-11/2020. számú, 2020. szeptember 10-én kelt határozattal bírság kiszabása mellett a Helvetia magatartásbeli kötelezésekre került. A határozattal szemben a Helvetia kereseti keresettel élt, melynek következményeképp a Kormányhivatal a határozatát saját hatáskörben visszavonta, és 2021. február 9-én kelt PE/002/202-3/2021. számú, megismételt eljárásában hozott határozatával újra fogyasztóvédelmi bírságot és kötelezést alkalmazott. Ezt követően a Helvetia ismét bírósághoz fordult, melynek következtében a Budapest Környéki Törvényszék 9.K.701.150/2021/6. számú, 2021. november 11-én kelt ítéletében a PE/002/202-3/2021. számú határozatot megsemmisítette és a Kormányhivatalt új eljárásra kötelezte.
- 90) A megismételt eljárásban a Kormányhivatal a direkt marketing telefonos szolgáltatással összefüggésben kifejtett bírósági álláspontot szem előtt tartva a rendelkezésre álló bizonyítékokat újraértékelte és elemezte az EU 2015/1535 irányelvben és a 102/2009. (V.11.) Kormányrendeletben foglaltak szem előtt tartásával, kizárva az Fgytv. 51/B. § (1) bekezdésében foglaltak alkalmazását. Ez alapján hozta meg a PE/002/724-4/2022. számú, 2022. május 16-án kelt határozatát, amely 2022. május 30-án vált véglegessé vált a Helvetia jelen eljárásban is eljáró jogi képviselője által történt letöltéssel. A határozat ellen a Helvetia bírósághoz nem fordult, a fogyasztóvédelmi bírságot befizette. A határozatban a Kormányhivatal 300.000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, és ezen túlmenően arra kötelezte, hogy jövőbeni eljárása során
- A. a panaszra adott írásbeli válaszában a kötelező tartalmi elemeket tüntesse fel (panaszforumok, békéltető testület megnevezése és elérhetőségei),
 - B. a fogyasztók számára ne nyújtson megtévesztő tájékoztatást a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó kötelező elemekkel (pl. elállási joggal) kapcsolatban,
 - C. ne nyújtson megtévesztő tájékoztatást az árusított termékek hatásait illetően,
 - D. telefonos szerződéskötés esetén hangozzanak el a jogszabályban előírt kötelező elemek a fogyasztó tájékoztatása érdekében.

91) A Kormányhivatal többek között az alábbi, jelen ügyben is releváns tényállást állapította meg:

„A vizsgált telefonbeszélgetés elején az ügyfélszolgálat csak annyit közölt, hogy a Helvetia cég rögzített vonaláról hívja a Kérelmezőt. **Nem hangzik el a Társaság teljes neve.** A vállalkozás neve alatt elsősorban a cégjegyzés szerinti megnevezés értendő, illetve a márkanév, ha azzal a vállalkozás egyértelműen beazonosítható. A vizsgált telefonbeszélgetés elején az ügyfélszolgálat csak annyit közölt, hogy a Helvetia cég rögzített vonaláról hívja a Kérelmezőt. **Nem hangzik el a Társaság teljes neve, a kiejtés szerinti „Helvécia” szóra a Google kereső a Társaságot s annak honlapját nem dobja ki.** (Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés b) pont).”⁸⁹

„Továbbá **az sem hangzik el a telefonbeszélgetés elején, hogy szerződéskötési célzattal hívja az ügyfélszolgálat a fogyasztót.** Mindezek alapján a Korm. rendelet 17. §-ának sérelme is megállapítható, mely egyben az Fttv. 6. § (1) bekezdés g) pontjába, valamint 7. § (1) bekezdése révén a 3. § (1)-(2) bekezdésébe is ütközik.”⁹⁰

„i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról: **A telefonbeszélgetés során nem hangzik el egyértelműen a fogyasztó elállási jogának ismertetése.** Csak ennyi került ismertetésre: „Hogyha ez a készítmény, amit kiküldünk, ez jó hatással van Önre és szívesen, tehát jól együtt tud vele működni és akkor viszont kúraként kellene ezt alkalmazni, 1.795 a következőnek, a készít.../ ő az ára, nem kell postaköltséget, azt mi bevállaljuk, de ha nem, akkor három elérhetőségünk is van, és kérem hogy jelezze nekünk azt, hogy akkor ez így nem jó. Én a honlapot szoktam ajánlani, vagy a telefonos elérhetőséget.” Ebből egyértelműen az sem derül ki, hogy a fogyasztónak elállási joga van és az is 14 napon belül. Ez egyben az Fttv. 6. § (1) bekezdés a) pontjára figyelemmel a 7. § (1) bekezdésébe is ütközik.”⁹¹

„p) adott esetben a szerződés időtartamáról, és ha a szerződés határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről: Az elhangzott információkból nem derül ki, hogy a Társaság rendszeresen, háromhetente kívánja küldeni a csomagokat és a szerződés határozatlan időre szól. Ezzel sérül az Fttv. 6. § (1) bekezdés bd) és i) pontja, valamint 7. § (1) bekezdése is.”⁹²

„Sem az nem hangzott el, hogy 7 napon belül kellene visszajeleznie a fogyasztónak (melynek egyébként 14 napnak kellene lennie az elállási határidő miatt), sem az, hogy 20 naponta küldenek majd újabb csomagot.”⁹³

„A telefonbeszélgetés nem tartalmazza továbbá azt sem, hogy rendszeres küldeményekre kell számítani a fogyasztónak. Sem a weboldal megnevezését.”⁹⁴

„Az elállási jog nem a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján illeti meg a fogyasztót, hanem a Korm. rendelet alapján, ezzel is megtévesztő tájékoztatást nyújtottak. A „bármikor kérvényezheti” tájékoztatás nem egyértelmű az előző mondattal összefüggésben, melyben szerepel, hogy 14 napon belül állhat el a vásárló. Ez a tájékoztatás, miszerint a rendszeres küldemények kézbesítésétől bármikor elállhat a fogyasztó, már csak a panasz felmerülését követően került megadásra a Kérelmező részére, nem a szerződéskötést megelőzően.”⁹⁵

⁸⁹ 18. oldal 4. bekezdés

⁹⁰ 18. oldal 6. bekezdés

⁹¹ 19. oldal 3. bekezdés

⁹² 19. oldal 4. bekezdés

⁹³ 20. oldal 3. bekezdés

⁹⁴ 20. oldal 5. bekezdés

⁹⁵ 20. oldal 7. bekezdés

„A hangfelvétel bizonyítja, hogy a fogyasztónak nem ajánlották fel, hogy egyszeri vagy rendszeres küldeményt szeretne megrendelni.”⁹⁶

92) A Kormányhivatal határozatának 4. Feltárt jogsértő tényállások megnevezésű fejezetében az alábbiak szerint foglalta össze a jogsértéseket:

„4.2 a távollévők között létrejött szerződésekre vonatkozó előírások terén

- A fogyasztót nem tájékoztatták a Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésében előírt információkról a honlap megnevezése hiányában.
- A telefonbeszélgetés megkezdésekor nem tájékoztatták a fogyasztó a vállalkozás (pontos, beazonosítható) nevééről, valamint arról, hogy a megkeresés szerződéskötés céljából történik.
- A fogyasztó nem tájékoztatták előzetesen a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, a postaköltségről.
- Nem adtak előzetes információt az elállási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről, valamint az elállási nyilatkozat-mintáról.
- Nem tájékoztatták a fogyasztót a szerződés időtartamáról, és mivel a szerződés határozatlan időre szólt, a szerződés felmondásának feltételeiről.

4.3 a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó előírások területén

A Társaság 2020.04.20-ai válaszlevelében megtévesztő mulasztást követett el azzal, hogy

- nem közölte előzetesen a fizetendő postaköltség árát,
- nem tájékoztatta az ügyfelet a 14 napos elállási határidőről,
- nem ismertette, hogy az ingyenes termékminta 20 napra elegendő mennyiséget tartalmaz,
- valamint, hogy ajánlott csomagként érkezik.
- A levélben foglaltakkal ellentétben nem hangzott el, hogy 7 napon belül kell visszajeleznie a fogyasztónak,
- sem az, hogy 20 naponta küldenek majd újabb csomagot.
- A telefonbeszélgetés nem tartalmazza továbbá azt sem, hogy rendszeres küldeményekre kell számítani a fogyasztónak.
- Sem a weboldal megnevezését.
- Megtévesztő mulasztásnak minősül továbbá az a tájékoztatás, miszerint a rendszeres küldemények kézbesítésétől bármikor elállhat a fogyasztó, mivel az már csak a panasz felmerülését követően került megadásra a Kérelmező részére, nem a szerződéskötést megelőzően.

Megtévesztő tájékoztatást adtak azzal, hogy

- a fogyasztóvédelmi törvény alapján illeti meg a fogyasztót az elállási jog.
- Valamint a „bármikor kérve nyitható” tájékoztatás nem volt egyértelmű.
- Nem helytálló a válaszlevélben szereplő panel azon megfogalmazása, miszerint a fogyasztó kiválaszthatja, hogy egyszeri vagy rendszeres küldeményt szeretne megrendelni. (Mivel nem ajánlották fel neki a választás lehetőségét)
- Megtévesztő tájékoztatást nyújtottak azzal, hogy: „Csak az EasySlim rendszeres használata segíthet Önnek elérni a kívánt tömeg leadását!”

V.3.5. Az eljárás alá vont vállalkozások által alkalmazott Általános Szerződési Feltételek

93) A GVH az előzetes álláspont 8. számú mellékletben mutatja be az eljárás alá vont vállalkozások által 2020 júliustól alkalmazott Általános Üzleti Feltételek (Általános Szerződési Feltételek - a

⁹⁶ 20. oldal 9. bekezdés

továbbiakban: ÁSZF)⁹⁷ rendelkezéseit. Ebből kiemelendő, hogy a scriptekkel és a rögzített hanganyagokban foglaltakkal ellentétben az újabb csomagküldés kapcsán nem rögzíti az ÁSZF, hogyha a fogyasztó 7 napon belül nem kéri az újabb csomag kiküldésének leállítását, akkor azt küldik az eljárás alá vontak.

94) Az elállási jog kapcsán az ÁSZF 5.1. csupán az alábbiakat rögzíti:

„Vevő jogosult az adásvételi szerződéstől indokolás nélkül történő elállásra, mégpedig tizennégy (14) napon belül az áru átvételétől számítva, illetve az áru legutóbbi kiszállításának napjától számítva abban az esetben, ha az adásvételi szerződés alapján többféle árutípus szállítása történik, vagy ha az áru több részből áll. Abban az esetben, ha az adásvételi szerződés tárgyát rendszeres áruszállítás képezi, a tizennégy (14) napos határidő az áru első kiszállítása átvételének napjától számítódik.”

VI.

Az eljárás alá vontak álláspontja

VI.1. Helvetia álláspontja az előzetes álláspont előtt

95) A Helvetia előadta, hogy – a forgalmazási időszakában – a termékek értékesítésének feltételeit és a kommunikációt - ideértve az értékesítést támogató kommunikációt is - maga határozta meg, így ő felel a telemarketinges értékesítés során alkalmazott scriptekért.⁹⁸

96) A Helvetia előadta továbbá, hogy tekintettel arra, hogy egészséges életmódot támogató termékeket értékesít, a script kialakítása során a jogszabályi előírások betartása mellett az egészséges életmód propagálása, a termékek bemutatása és az értékesítés feltételeinek ismertetése kiemelt szempontok voltak. Az operátor a beszélgetés során a termék(ek)et a termékismertető alapján mutatja be.⁹⁹

97) A Helvetia a scriptek kapcsán általános jelleggel előadta, hogy a scriptek olyan keretek, amelyek az egyes termékekre vonatkozó ajánlatoknak megfelelően kerülnek kitöltésre és szükség szerint módosításra, továbbá, hogy a telemarketinges értékesítést végző vállalkozások munkatársai az élőbeszéd jellegének megfelelően a keretben foglaltaktól is szükségszerűen eltérnek, azonban az eltérés sem az ajánlatot, sem a jogszabályok betartását nem érintheti.¹⁰⁰

98) A Helvetia előadta, hogy álláspontja szerint a scriptek alapján egyértelműen tájékoztatja a telefonon megkeresett személyeket a szerződés lényeges tartalmi elemeiről. A tájékoztatás a rendszeres küldemény esetében különösen kiterjed a társaság nevére, az érintett termékekre, arra, hogy az első 20 db-os kiszerezésű étrend-kiegészítő termék (welcome/üdvözlő csomag) esetében a termék ingyenes, viszont a postaköltség és csomagolási díj fizetendő, a fizetési határidőre, arra, hogy a welcome csomagot követően 20 naponta további 20 db-os kiszerezésű étrend-kiegészítő termékek kerülnek kiküldésre a meghatározott áron - mely árnak szintén el kell hangoznia a beszélgetésben - mindaddig, amíg az ügyfél nem jelzi, hogy azokat nem kéri, és arra, hogy az ügyfél a rendszeres küldemények kézbesítését bármikor megszakíthatja, továbbá arra is, hogy a kézhezvételtől számított 14 napon belül a megrendeléstől elállhat.

99) Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy sem előre, sem az átvételkor nem kell fizetni, ezért gazdaságilag sem érdeke téves tájékoztatást adni, mert a nem megfelelően tájékoztatott ügyfelek a termékeket nem fizetnék ki, és érvényesíthető követelése sem keletkezne.

100) A Helvetia eljárás alá vont felhívta a figyelmet arra is, hogy a GVH 2020. évben történt többszöri megkereséséből észlelte, hogy félreértések a legjobb szándékuk ellenére is keletkezhetnek (bár sajnálatos módon a panaszosok személyének ismerete nélkül a konkrét okokat nem áll módjukban sem kivizsgálni, sem szükség esetén orvosolni), így a tájékoztatási tevékenység folyamatának átvizsgálása van folyamatban annak érdekében, hogy a tájékoztatásokat tovább egyértelműsítsék és a lehetséges hibaforrásokat kiküszöböljék.¹⁰¹

⁹⁷ VJ/42-102/2020. számú feljegyzéssel beemelt képernyő videója alapján.

⁹⁸ VJ/ VJ/42-10/2020. 8. pont

⁹⁹ VJ/42-10/2020. 9. pont 1. bekezdés

¹⁰⁰ VJ/42-54/2020. 1.pont a) alpont

¹⁰¹ VJ/42-10/2020. számú adatszolgáltatás 14. pont

- 101) A Helvetia a fogyasztói panaszok kezelésével kapcsolatban előadta, hogy amennyiben bármely ügyfél panasszal fordul hozzájuk, akkor az ügyfélszolgálat a panaszt meghallgatja, feldolgozza, megvizsgálja és törekszik annak az ügyfél megalapozására történő rendezésére.
- Amennyiben az ügyfél a terméket nem kéri, akkor ezt a kérést az ügyfélszolgálat tudomásul veszi és törli a megrendelést, továbbá megkéri az ügyfelet, hogy a terméket a megadott címre küldje vissza. Amennyiben van rá lehetőség (pl. telefonbeszélgetés során, ha az ügyfél nem zárkózik el), akkor az ügyfélszolgálat munkatársa megkérdezi, hogy mi a lemondás oka, és ha lehetséges és az ügyfél kéri, akkor orvosolja.
 - Amennyiben az ügyfél jelzi, hogy a terméket nem rendelte meg, vagy nem kapott megfelelő tájékoztatást a telefonbeszélgetésben, akkor ezt a panaszt az ügyfélszolgálat - a telemarketinges partnertől bekért telefonbeszélgetés alapján - kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről a panaszost tájékoztatja. Amennyiben a panasz megalapozott, akkor elnézést kérnek az ügyféltől, törölik a megrendelést és a csomag visszaküldésére sem tartanak igényt. Az ügyfélnek kérésére a telefonbeszélgetésről készült felvételt megküldik.

VI.2. Helvetia DM álláspontja¹⁰² az előzetes álláspont előtt

- 102) Az eljárás alá vont előadta, hogy az ügyindító végzés indokolásában leírt tényállás, mint kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában a 2021. július előtti időszak vonatkozásában érdemben nyilatkozni nem tud, mivel sem annak kialakításában, sem annak megvalósításában nem vett, miből következően annak részleteiről sem rendelkezik ismeretekkel. a Helvetia Apotheke márkanevű termékek magyarországi népszerűsítésében, sem azok forgalmazásában nem vett részt.
- 103) A Helvetia a Helvetia Apotheke márkanevű termékek magyarországi népszerűsítését és forgalmazását saját nevében, érdekében és javára, továbbá saját felelőssége körében végezte ebben az időszakban és nem a Helvetia DM érdekében és javára.
- 104) A Helvetia DM 2021 júliusát megelőzően Magyarország területén nem folytatott semmilyen piaci magatartást, és más sem folytatott semmilyen piaci magatartást a Helvetia DM érdekében vagy javában, így a Helvetia DM-re nem terjedt ki a fogyasztókkal, illetve a piaci magatartással kapcsolatos magyar jogszabályok hatálya, minek megfelelően kérte n vonatkozásában az eljárás megszüntetését.¹⁰³
- 105) A Helvetia DM előadta, hogy a magyarországi étrend-kiegészítő piacon széleskörű kínálat jellemző, mivel a nagyobb és kisebb magyar étrend-kiegészítő gyártók mellett számos külföldi étrend-kiegészítő gyártó termékei is jelen vannak. Az eljárás alá vont előadta, hogy keresleti oldalon a felnőtt lakosság jelenik meg, elsősorban a 35-60 év közötti nők, akik családtagjaikról is gondoskodnak.¹⁰⁴
- 106) A Helvetia DM a 7 napos jelzési kötelezettség és a 14 napos elállási jog érvényesíthetősége kapcsán előadta, hogy a rendszeres csomagjai esetében a megrendelőt minden egyes részére megküldött csomag esetében megilleti a 14 napos elállási jog, míg a még meg nem küldött további küldeményeket egy 7 napos határidő figyelembevételével bármikor jogosult lemondani. A rendszeres csomagjainál egy technikai sajátosság az, hogy ahhoz, hogy az egymást követő küldeményeket a megrendelő kb. 20 naponta megkaphassa, az előző küldemény kézbesítését követően nem sokkal (annak kézbesítését követő 7. napon túl) a következő küldemény kézbesítése megkezdődik (a többi kézbesítendő küldeménnyel összehordásra kerül és elkezdődik a postának történő beszállítás és átadás), és így annak kiküldését technikai okokból már nem tudja leállítani. Emiatt tájékoztatják arról az ügyfeleket, hogy a további küldemények kézbesítését bármikor lemondhatja az adott küldemény kézhezvételétől számított 7 napon belül, míg 7 napon túl történő lemondás esetén a következő küldemény már postázás alatt van és csak az azt követő küldeménytől tudják leállítani a kiküldést. Amennyiben 7 napon túli lemondás esetében lehetséges technikailag a leállítás, akkor az természetesen megtörténik. Az adott küldeménytől az elállás a kézhezvételtől számított 14 napon belül, így a 7. napot követően is szabadon gyakorolható. Az elállás alapján a további küldemények kézbesítése is leállításra kerül az ügyfél eltérő rendelkezése

¹⁰² Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nyilatkozat abból az időszakból származik, amikor a Helvetia forgalmazta a termékeket Magyarországon.

¹⁰³ VJ/42-11/2020. számú adatszolgáltatás 14. pont

¹⁰⁴ VJ/42-81/2020. számú adatszolgáltatás 1. pont

hiányában. Az elállás gyakorlásának módjáról a minden küldeményhez mellékelt, számlalevél hátoldala részletes tájékoztatást tartalmaz: „*Ön a termék átvételétől számított 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni szerződéstől. Elállás esetén 14 napon belül (az elküldés napja számít) Önnek csak az elállási nyilatkozatot kell elküldenie részünkre és az átvett terméket kell a saját költségén visszaküldenie. Visszatérítjük az Ön által fizetett összeget, ideértve az esetleges szállítási költséget is, az Ön által használt fizetési móddal megegyező módon (kivéve, ha eltérő ésszerű visszafizetési módot jelöl meg az elállási nyilatkozatában) a termék-visszaszolgáltatásától, vagy a visszaküldés igazolásától (a kettő közül a korábbtól) számított 14 napon belül. Ismétlődően kiküldésre kerülő termék esetében mind az első (üdvözlő) csomag, mind azt követő küldemények esetében megilleti Önt az elállási jog¹⁰⁵. Az étrend-kiegészítők, kozmetikumok és más olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza, az elállási jogot az első (üdvözlő) csomag esetében a termék felbontása (kipróbálása) esetén is gyakorolhatja, míg az azt követő küldemények esetében csak a fel nem bontott termék esetében. Az elálláshoz használhatja az elállási mintát a honlapunkról (www.helvetia.hu/wa), természetesen ennek használata nem kötelező. Az ellátási jogát bármely fenti elérhetőségünkön, így ügyfélszolgálatunk telefonon keresztül (melynek használatát javasoljuk) is, gyakorolhatja.”* A tájékoztatásnak megfelelően az ügyfél az elállási nyilatkozatot írásban levélben, emailben, a honlap kapcsolattartási részén, vagy akár telefonon is megteheti. Az ügyfeleknek az elálláshoz elsősorban a telefonon történő nyilatkozatot javasolják (ezt a tájékoztatások is tartalmazzák), mivel az elállás ezen a csatornán azonnal rögzítésre és feldolgozásra kerül. Az elálláshoz elegendő a nyilatkozat közlése. A termék saját költségén történő visszaszolgáltatása az ügyfél kötelezettsége.¹⁰⁶

VI.3. Az eljárás alá vontak álláspontja az előzetes álláspontot követően

VI.3.1. A Helvetia és a Helvetia DM érdemi észrevételei

- 107) Tekintettel arra, hogy a Helvetia és a Helvetia DM jogi képviselője a tárgyalást követően részben azonos lett, és így sok esetben az azonos jogi képviselő azonos tartalmú előadást tett, ezért az eljáró versenytanács, ahol külön nem hivatkozik az adott eljárás alá vontra, ott az eljárás alá vontak közös előadásáról van szó.
- 108) Az eljárás alá vontak hivatkoztak¹⁰⁷ arra, hogy a panaszokban foglaltak hátrányukra nem értékelhetőek, mert azok megalapozottsága nem dönthető el. Hivatkoztak¹⁰⁸ arra is, hogy a közvetlen telefonos megkeresés során elhangzó tájékoztatás jogszerűségének megítélésénél a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendeletben (a továbbiakban: Kormányrendelet) speciális szabály az Fttv. 7. § (5) bekezdéséhez képest, így az Fttv. 7. § (5) bekezdése nem alkalmazható jelen ügyben.
- 109) Előadták, hogy a Kormányrendelet alapján a vállalkozás székhelyére és egyéb címekre vonatkozóan nincs tájékoztatási kötelezettségük¹⁰⁹, jelen esetben adásvételről van szó, amelynek értékesített terméke az étrendkiegészítő termék, amelyről szükséges előzetes tájékoztatási kötelezettség keretében a fogyasztókat tájékoztatni¹¹⁰.
- 110) Az előzetes álláspont 49. és 50. pontja kapcsán előadták, hogy a fogyasztó az ajánlat részeként tájékoztatást kap a rendszeres csomagküldésről, pl.: a bemutatkozó csomaggal kapcsolatban az is szerepel az ajánlatban, hogy az a rendszeres küldemények első küldeménye, amit a megfogalmazások is jeleznek: „*első csomagot*” (2019), „*20 napos alapcsomag*” (2020, 2021)¹¹¹.

¹⁰⁵ Itt jegyzi meg az eljáró versenytanács, hogy ez a tájékoztatás önmagában nem állja meg a helyét, mivel a jogszabályi előírás alapján csak az első termék után van elállási joga a fogyasztónak. Egyébként az eljárás alá vontak ÁSZF-jében is ennek megfelelően került rögzítésre, ami azt jelenti, hogy a tájékoztatás nemcsak, hogy a jogszabálynak, de még az az eljárás alá vontak saját ÁSZF-jének sem felel meg.

¹⁰⁶ VJ/42-93/2020. számú adatszolgáltatás 3.1. pontja

¹⁰⁷ VJ/42-162/2020. 1. oldal 4. bekezdés

¹⁰⁸ VJ/42-162/2020. 1. oldal 5. bekezdés

¹⁰⁹ VJ/42-162/2020. 2. oldal 2. bekezdés

¹¹⁰ VJ/42-162/2020. 2. oldal 1. bekezdés

¹¹¹ VJ/42-162/2020. 2. oldal 7-8. bekezdés

- 111) Az előzetes álláspont 52. pontja kapcsán előadták, hogy az eljárás alá vontak neve az azonosítást lehetővé tevő módon mindhárom scriptben szerepel, a címének a Kormányrendelet alapján telefonon történő ajánlattétel során nem kell elhangoznia, de mivel az megegyezett a központi raktárának címével, így az mint a küldemények küldési kiindulópontja szerepelt mind a három scriptben. A szerződésalkötési szándékról szóló tájékoztatás - az ajánlatnak a telefonbeszélgetés során történő ismertetésén túl - a 2019. évi scriptben a bemutatkozást közvetlenül követően az ajánlat egyik elemének szerepeltetésével történt, a 2021. évi scriptben a bemutatkozást közvetlenül követően az ajánlat szó szerepeltetésével.
- 112) Álláspontja szerint téves, hogy az előzetes álláspont 4. sz. mellékletében szereplő hívásokból csak 14 esetben hangzott volna el a 14 napos elállásról szóló tájékoztatás, mivel a 2021. június 30-ig terjedő időszakból származó 35 hívás leírata szerint a hívások túlnyomó részében, 30 hívásban szerepel az elállásról szóló tájékoztatás azzal, hogy sok esetben az elállás szó helyett ezzel egyenértékű tájékoztatás pl. visszaküldheti, visszaléphet szerepel, míg a scripttől eltérve ez 5 esetben valóban elmaradt. Az előzetes álláspont 2. sz. mellékletében szereplő scriptek mindegyikében benne van a neve, címe, az ajánlattal megkeresés, tájékoztatás a küldemények rendszeres küldéséről, a további küldemények áráról, a 14 napos elállásról, arról, hogy a küldemények kézbesítése bármikor megszakítható, törölhető így ha ezek valamelyike nem hangzik el a telefonbeszélgetés során, akkor az adott telefonhívást lebonyolító vállalkozás eltért a scripttől, amely eltérésért nem az eljárás alá vontak felelnek¹¹².
- 113) Előadta, hogy a Helvetia tekintetében vizsgált időszakból összesen 35 hívást vizsgált a GVH, ami a felhívásra általa beadott 5.428 telefonhívásnak 0,64%-a, míg a 2019. júniusától 2021. májusáig terjedő időszakban történt és sikeres hívások számának 0.18%-a, ami olyan kis mennyiségű minta, hogy abból megalapozott következtetést levonni nem lehet¹¹³, és emiatt is a telemarketinges vállalkozások panaszkezelésében joggal bízhatott¹¹⁴. Ezenkívül véleménye szerint a GVH nem igazolta a hívások kapcsán a véletlenszerű kiválasztás elvét sem.
- 114) Az Ákr. 4. § (1) bekezdése szerint a GVH a hatékonyság elvét köteles a tényállás tisztázására vonatkozó követelmények sérelme nélkül gyakorolni, ami véleménye szerint nem valósult meg.
- 115) Álláspontja szerint iratellenes a megállapítás, „hogy a feltárt tényállás alapján nem állapítható meg, hogy eljárás alá vontak alvállalkozói (telemarketinges vállalkozások) érdemben és tendenciózusan eltértek volna a scriptektől” és ellentmond az előzetes álláspont 189-198) pontjaiban szereplő megállapításainak. Jelezte, hogy a megrendeléssel kapcsolatos panaszok a telemarketinges vállalkozások scripttől történő eltéréséből, illetve a scriptben szereplő tájékoztatások nem megfelelő módon történő ismertetéséből származnak¹¹⁵.
- 116) Előadta, hogy az ingyenes bemutatkozó csomag nem önálló ajánlat és nem is fő üzenet, az a rendszeres csomagajánlat része. Az ingyenes bemutatkozó csomag csak a 2019. évi scriptben szerepel a beszélgetés elején. A rendszeres csomagajánlat scriptnek megfelelően történő ismertetése esetén egyértelmű tájékoztatásként jelenik meg a rendszeresség, a további küldemények ára, az elállási jog és a küldés bármikor megszakíthatósága és törölthetősége is. Az időtartam tekintetében az étrendkiegészítő termék kiválasztása és ismertetése és a kötelezően elmondandó ajánlat ismertető részek a legidőigényesebb script területek. Ennek megfelelően előadása szerint a scriptnek megfelelő tájékoztatás esetén az ajánlat minden eleme észlelhető kell, hogy legyen a fogyasztó számára¹¹⁶.
- 117) Hivatkozott arra, hogy egyetlen script sem tartalmaz hivatkozást semmilyen formában a koronavírus járványra, így az nem értékelhető súlyosító körülményként.
- 118) Véleménye szerint a scriptek egészéből egyértelműen kiderül a szerződésalkötési cél és a szerződés feltételei is, ezenkívül a 2019-es scriptben az előzetes álláspontban idézettekén túl egyértelműen és félreérthetetlenül szerepel, hogy a termékek rendszeres kiküldése az ajánlat része.
- 119) Előadta, hogy a kapott tájékoztatások érthetősége és a fogyasztókra gyakorolt hatása az észszerűen, figyelemmel és körültekintéssel eljáró átlagfogyasztó alapján ítélandó meg és nem

¹¹² VJ/42-162/2020. 3. oldal 1. bekezdés

¹¹³ VJ/42-162/2020. 3. oldal 3. bekezdés

¹¹⁴ VJ/42-162/2020. 5. oldal 2. bekezdés

¹¹⁵ VJ/42-162/2020. 6. oldal 5. bekezdés

¹¹⁶ VJ/42-162/2020. 6. oldal 7. bekezdés

pusztán azon fogyasztók panasza alapján, akik később azt állították panaszukban, hogy nem megfelelő tájékoztatást kaptak.

- 120) Az eljárás alá vontak pontosan megjelölték azoknak a hívásoknak egy részét, ahol a telemarketinges vállalkozások eltértek a scriptektől, de álláspontjuk szerint a telemarketinges vállalkozás nem szerződészerű teljesítése esetén a felelősséget a telemarketinges vállalkozás viseli¹¹⁷.
- 121) Hivatkozott arra a Helvetia, hogy a Helvetia Apotheke tájékoztatás a scriptekben (előzetes álláspont 2. számú melléklet) szerepel, és összhangban a scriptekkel a Helvetia Apotheke megnevezésről szóló tájékoztatás a 35 hívásból 32 esetben helyesen szerepel, míg a maradék 3 esetben az operátor hibájából nem tökéletesen szerepelt.
- 122) A Helvetia előadta, hogy 2021. június 30-ig forgalmazta az étrend-kiegészítőket Magyarországon, a neve, székhelye, cégjegyzékszám, adószáma, ügyfélszolgálati elérhetőségei és honlapcíme is szerepelt a küldeményekben található tájékoztatásokon, a helvetia.hu honlap is tartalmazott minden adatot; magyarországi ügyfélszolgálatot biztosított a magyar ügyfelek részére a panasz ügyintézésre. Ha panaszukat az ügyfelek az ügyfélszolgálati postacímre juttatták el, akkor így is eljutott az ügyfélszolgálatára.
- 123) Hivatkozott arra, hogy a 14 nap az a Kormányrendelet által az elállásra megállapított határidő. Az ügyfelek a további küldemények kézbesítését bármikor megszakíthatták és törölthették. A 7 napos határidő technikai és a 20 napos rendszeres kiküldésből következett, mivel a 7 napon túl érkező értesítések alapján már csak a kézbesítetthez képest második következő küldemény volt leállítható tekintettel arra, hogy a következő küldemény már úton volt az ügyfélhez. A 7 napos határidőt tehát nem határozta meg, hanem a 20 naponkénti kézbesítésből és a csomagküldési folyamatok időszükségletéből következett.
- 124) Az eljáró versenytanács által jelzett visszaküldési probléma álláspontja szerint nem létezett. Egyrészt a felbontott és kipróbált küldemény visszaküldését soha nem kérte ügyfeleitől, és ilyen tájékoztatást sem adott ügyfeleinek, így az első küldemény esetében, ha az ügyfél az elállással kapcsolatban felvette a kapcsolatot, akkor is ezt a tájékoztatást kapta, így, ha az elállás időpontjában a második küldemény már postázás alatt volt, csak azt kellett visszaküldeni a visszaküldési kötelezettség keretében. A jelzett probléma azonban a fentiekben túl sem jelentkezhett volna a 20 napos kiküldési határidő miatt, mert a 8. napon történő elállás esetében is a 14 napos visszaküldési határidőn belül meg kellett kapnia az ügyfélnek a második küldeményt és az első küldeménnyel együtt visszaküldhette volna. Erre azonban nem volt szükség a jelzettek miatt. Ennek megfelelően az előzetes álláspont 222) pontjában¹¹⁸ jelzett tájékoztatásra sem volt szükség.
- 125) Hivatkozott arra, hogy jelen esetben nem reklámról, hanem telefonon történt ajánlattételről van szó, így e körben a reklámok vonatkozásában kialakított gyakorlat nem irányadó. A telefonbeszélgetés pár perc alatt lezajlott, és a folyamat végén vagy elfogadta az ajánlatot a megkeresett személy vagy sem. A telefonbeszélgetés után a fogyasztó nem megy be semmilyen boltba és nem vásárol semmit. A telefonos megkeresés végighallgatása kapcsán jelezte, hogy önmagában az, hogy az értékesítő az ajánlat összes elemének ismertetése során az ajánlat elemeit használva megpróbálja rávenni a megkeresett személyt az ajánlat elfogadására és hogy az ajánlat elemeinek ismertetése során milyen sorrendet alkalmaz, az az Fttv. 4 § (1) bekezdés szerint észszerűen, figyelemmel és körültekintéssel eljáró átlagfogyasztó eljárása alapján nem kifogásolható. Az, hogy a rendszeres küldemények közül az első csomag esetében a termék ingyenes és csak a postaköltség és csomagolási díj fizetendő, valós információ, így ez megtévesztő nem lehet. Az ajánlat meghallgatására való rávétel körében az ajánlat egyes elemeinek használata nem merülhet fel, mivel az ajánlat pár perces ismertetésének folyamata egy egységet képez, és annak részei nem különíthetők el. A telefonbeszélgetés rövid időtartama (kivételektől eltekintve rövidebb, mint 10 perc) miatt az ajánlat meghallgatására való rávétel körében felmerülő esetleges jogsértés csak abban az esetben vezethet olyan ügyleti döntés meghozatalára, amelyet a fogyasztó

¹¹⁷ VJ/42-162/2020. 12-13. oldal

¹¹⁸ „222. Az eljáró versenytanács a maradék 43 hívásból egy esetben sem azonosított olyan beszélgetést, amelyben az értékesítő pontos tájékoztatást nyújtana arról, hogy az üdvözlő csomag átvételét követő 8-14 nap között a fogyasztónak milyen többlet kötelezettségei vannak, ha élni kíván elállási jogával.”

egyébként nem hozott volna meg, ha az ajánlat ismertetése körében eleve megvalósul a megtévesztés.

- 126) Meglátása szerint a Kormányrendeletben a telefonon történő ajánlattétel szabályainál a 17. §-ban a Kormányrendelet 16. §-t rendeli alkalmazni, mely olyan esetekben alkalmazandó, melyekben „az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre”, így jogszabály szerint is időbelileg korlátos e kommunikációs eszköz, minek megfelelően korlátozott információs tartalmat ír elő a jogszabály az ilyen esetekre. A telefonos tájékoztatási kötelezettség körén túli információk a honlapján, a helvetia.hu-n voltak elérhetőek.
- 127) Előadta, hogy nem kapott olyan jelzést, amelyből arra következtethetett volna, hogy rendszerszintű probléma lenne a megrendelésekkel kapcsolatban. Ezt a panaszoknak a megrendelésekhez képest alacsony száma és a rendszerben fellelhető adatok sem jelezték. A megalapozott esetek pedig a telemarketinges vállalkozások scripttől eltérő, szerződésszegő eljárásának a következményei voltak, melyet jelzett az ügyfélszolgálat a telemarketinges vállalkozásoknak a szükséges lépések megtétele érdekében.
- 128) Álláspontja szerint az Fttv. melléklet 21. pont szerinti magatartásról az előzetes álláspont szerint is bebizonyosodott minden olyan esetben, ahol az erre vonatkozó panasz kivizsgálásra került, hogy ilyen jogsértés nem történt; kiderült, hogy a panaszosok nem emlékeztek arra, hogy a panaszosok kérték a telefonbeszélgetés során a csomag kiküldését, a rendelkezésre bocsátott több ezer telefonhívásból, illetve más adatszolgáltatásokból sem került elő semmi olyan adat, ami az ilyen jellegű megalapozott panasz előfordulását igazolná, a GVH mégis bizonyítatlanság miatt és nem jogsértés hiányában kívánja megszüntetni az eljárást.
- 129) Kifogásolta a telemarketinges vállalkozásoknak fizetett díjaknak a bírság kiinduló összegeként való alkalmazását, mivel az esetleges jogellenességek nem a scriptek, hanem az egyes scriptektől eltérő telefonbeszélgetések alapján merülhetnek fel, a telemarketinges vállalkozás scripttől eltérő, szerződésszegő eljárásának a következményeként. Amennyiben a GVH az ezért való felelősségét megállapítaná, akkor sem lehetne a telemarketinges vállalkozásoknak fizetett összes díjat bírság kiinduló összegként alapul venni, mert ezen beszélgetések szükségszerűen is csak az összes beszélgetés egy - kis - részét képezhetik.
- 130) Előadta, hogy
- nem került az eljárás során bizonyításra, hogy a kifogásolt magatartás a fogyasztók széles körét érintette volna, és nem támasztja alá azt a panaszok alacsony száma sem, az esetleges jogsértések egyedi jellege miatt a jogsértések nem képeznek folyamatot,
 - azon túl, hogy a bírságnövelő tényezőnek a koronavírus járványt nem indokolt alkalmazni, az alkalmazás módja is okszerűtlen, amikor teljes időszak és bírság kiinduló összeg tekintetében vesz figyelembe egy 2020 márciusával kezdődő körülményt,
 - a scriptjeiben nem célzott sérülékeny csoportokra és az általa forgalmazott étrend-kiegészítőknek is csak egy olyan részét érinthette volna az esetleges megnövekedett kereslet, amiből a helyzetből kifolyólag nem rendelkezett az átlagnál nagyobb mennyiségű készlettel,
 - az étrend-kiegészítők nem bizalmi termékek,
 - magatartása nem volt felróható.
- 131) A közös jogi képviselő mindkét eljárás alá vont esetében előadta¹¹⁹
- az ügyleti döntés kapcsán, hogy nem volt szó hosszú távú szerződésről, mert az ügyfél a szerződést bármikor megszüntethette,
 - hogy az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerinti átlagfogyasztót kell figyelembe venni az eljárásban, akinek a scripteket és az azok alapján megtett tájékoztatásokat meg kellett értenie,
 - hogy a feldolgozott telefonbeszélgetések és a panaszok kapcsán a reprezentativitás hiányzik,
 - hogy a koronavírus járvány nem értékelhető a hátrányára, mert csak a vizsgált időszak egy része érintett és csupán azért, mert ebben az időszakban étrend kiegészítőket árult, nem alapozza meg ezt, illetve sem a panaszok, sem a telefonbeszélgetések, sem a scriptek között nincs semmi arra vonatkozóan, hogy akár ezt csak szóba is hoznák, ahogy arra sincs bizonyíték, hogy sérülékeny célcsoportnak értékesítették volna a terméket,

¹¹⁹ VJ/42-171/2020. és VJ/42-172/2020

- hogy a 14 napos elállási jog kapcsán nem merül fel semmilyen többletkötelezettsége,
- hogy bírságalként nem lehetne kiindulni a teljes telemarketinges vállalkozásoknak fizetett díjból, mert nem minden hívás volt jogsértő és a reprezentativitás is hiányzik az általános jogsértő magatartás bizonyításához,
- a panaszok kapcsán, hogy a panaszok megalapozottságának kivizsgálása a tényállás tisztázásnak körébe tartozik,
- hogy a termékek olyan módon kerültek kiszállításra, hogy az átvételkor nem kellett fizeteni és a fizetési határidő az elállási jog határidejével megegyező volt, továbbá, hogy a további küldemények is szabadon lemondhatóak voltak, így a termékekkel kapott tájékoztatás alapján azok a fogyasztók is lehető legkevesebb kellemtlenséggel szabadulhattak e helyzetből, akikhez a scriptben szereplő tájékoztatás bármely okból nem jutott volna el, amit további enyhítő körülményként kell figyelembe venni.

- 132) A Helvetia DM hivatkozott¹²⁰ arra, hogy az előzetes álláspont 6. számú mellékletében szereplő panaszok közül egy sem a Helvetia DM forgalmazási időszakában történt értékesítéshez kötődik. Előadta, hogy a saját értékesítési időszakára vonatkozó 9 panaszhoz (az előzetes álláspont 5. sz. mellékletének 21, 22, 23, 32, 34, 35, 36, 38. és 40 sorszámú panaszai) tartozó megrendelések telefonbeszélgetéseit ellenőrizte és megállapította, hogy e telefonbeszélgetések mindegyike eltér a Helvetia DM által alkalmazott scripttől, ennek ellenére álláspontja szerint az Fttv. 4 § (1) bekezdés szerinti észszerűen eljáró átlagfogyasztó számára megfelelő tájékoztatást tartalmaztak.
- 133) Ennek alátámasztása érdekében elkészítette és beadványának¹²¹ 1-4. számú mellékleteként megküldte az előzetes álláspont 5. számú mellékletében 21., 22., 34. és 38. sorszám alatt szereplő panaszhoz tartozó 4 értékesítési telefonbeszélgetés leiratát és azok értékelése kapcsán előadta, hogy a leiratok azt tükrözik, hogy a telemarketinges értékesítések során több alkalommal sor került a fogyasztók tájékoztatására a bemutatkozó csomag esetében fizetendő díjról, a rendszeres küldeményekről, a további küldemények áráról és lemondásuk módjáról, valamint a 7 napos határidőről. Előadta, hogy a 14 napos elállási időről történő tájékoztatásra jellemzően csak a szerződéskötési folyamat végén, hangfelvétel lejátszása útján került sor.
- 134) Előadta azt is, hogy míg a telemarketinges ügyintézők által az értékesítések során adott tájékoztatások között ügyletenként kisebb eltéréseket, hiányosságokat¹²² talált, addig a szerződéskötési folyamat végén lejátszott hangfelvételek - a bármikori lemondhatóság, valamint a további küldemények áráról történő tájékoztatás kivételével - valamennyi lényeges szerződési feltételről tájékoztatást adnak. Álláspontja szerint az nem róható fel, hogy a hangfelvétel nem foglalja magában a további küldemények áráról történő tájékoztatást, hiszen véleménye szerint, így annyi különböző hangfelvételre lenne szükség, ahány különböző árú terméke van az eljárás alá vontnak, az árról azonban a telemarketinges ügyintéző tájékoztatást adott.
- 135) Hivatkozott arra, hogy a javára értékelhető, hogy az említett kisebb eltérések részben abból fakadtak, hogy a telemarketinges ügyintéző, amennyiben a fogyasztó jelezte¹²³ vagy maga érzékelte¹²⁴, hogy a fogyasztó számára valamely szerződéses feltétel vagy termékinformáció nem volt világos vagy egyértelmű, akkor azt megismételte.
- 136) A Helvetia a korábbi beadványaiban foglaltak fenntartása mellett előadta¹²⁵, hogy az előzetes álláspont 6. számú mellékletében szereplő 20 panaszt megvizsgálta és megállapította, hogy azok mindegyikét a forgalmazási időszakában történt telemarketinges értékesítéssel kapcsolatban tették. A 14. számú „*Csak próbacsomagot kért*” panasz kapcsán pedig jelezte, hogy az adott ügyfél egy egyedi megrendeléssel kapcsolatban élt panasszal. Az ügyfél a termék ellenértékét kifizette és késedelemből fakadó költségek törlésre kerültek, tehát e panasz nem tartozik a vizsgált rendszeres csomagajánlatok körébe. A további 19 panasz esetében a panaszokat és az azokhoz tartozó megrendelések telefonbeszélgetéseit ellenőrizte, bár e telefonbeszélgetések eltértek a

¹²⁰ VJ/42-177/2020.

¹²¹ VJ/42-177/2020.

¹²² VJ/42-177/2020. 2. számú mellékletét képező leiratban az ügyintéző nem, csak az általa lejátszott hangfelvétel tájékoztató ad tájékoztatást a 7 napos határidőről.

¹²³ Lásd: VJ/42-177/2020. 3. számú melléklet.

¹²⁴ Lásd: VJ/42-177/2020. 4. számú melléklet.

¹²⁵ VJ/42-178/2020.

Helvetia által alkalmazott scripttől, ennek ellenére az Fttv. 4 § (1) bekezdés szerinti észszerűen eljáró átlagfogyasztó számára megfelelő tájékoztatást tartalmaztak, melynek alátámasztása érdekében a panaszok közül a 7., 8. és 20. számú panaszhoz kapcsolódó telemarketinges telefonbeszélgetések leiratát a beadvány¹²⁶ 1/a., 1/b. és 1/c. számú mellékleteként megküldte.

137) A VJ/42-80/2020. számú irat megismerése alapján úgy látta, hogy a Direct Solution Partner Kft. adatszolgáltatásában és az előzetes álláspont 5. számú mellékletében szereplő 40 panaszból 31 panasz kapcsolódik a Helvetia forgalmazási időszakában történt értékesítéshez. Ez a 31 panasz az 5. számú mellékletben 1-20., 24-31., 33., 37. és 39. sorszám alatt szerepel. Előadta, hogy egy esetben adattörlés miatt a panaszhoz kapcsolódó telemarketinges beszélgetés már nem áll rendelkezésre, míg a maradék 30 panaszhoz tartozó megrendelések telefonbeszélgetéseit a Helvetia ellenőrizte és úgy látta, hogy e telefonbeszélgetések mindegyike eltért az általa alkalmazott scripttől, azonban az Fttv. 4 § (1) bekezdés szerinti észszerűen eljáró átlagfogyasztó számára megfelelő tájékoztatást szintén tartalmazták. Ennek alátámasztása érdekében a Helvetia az 5. számú mellékletben a 11., 12., 15., 20. és 31. sorszám alatt szereplő panaszhoz tartozó 5 értékesítési telefonbeszélgetés leiratát a beadvány¹²⁷ 2/a-2/e. számú mellékleteként megküldte. A mellékleteként megküldött leiratokban foglaltak értékelése kapcsán előadta, hogy a beadvány mellékleteit képező leiratok a VJ/42-177/2020. számon iktatott beadvány részét képező leiratokhoz hasonlóan azt tükrözik, hogy a telemarketinges értékesítések során nem minden esetben történt meg fogyasztók egyértelmű tájékoztatása arról, hogy a jövőbeli küldeményeket bármikor lemondhatják. Hivatkozott arra, hogy a tájékoztatások – néhány kivételtől eltekintve¹²⁸ – itt is azt sugallták, hogy nem bármikor, hanem csak az aktuális küldemény kézhezvételét követő 7 napon belül lehet a jövőbeli csomagok küldését leállíttatni. Az ellentmondást magába foglaló „a küldemények kézbesítését bármikor törölheti a saját döntése alapján, de erről mindenképpen értesíteni kell ügyfélszolgálatunkat az aktuális csomag kézhezvételétől számított 7 napon belül” tájékoztatás számos alkalommal megjelenik¹²⁹ a leiratokban. Előadta azt is, hogy a tájékoztatások során számos alkalommal került sor olyan kifejezések használatára („lehetőséget kap a rendszeres előfizetésre”¹³⁰, „lehetőség utánpótlásra”¹³¹), melyek a rendszeres csomagajánlatot egyfajta lehetőségként, „kényelmi szolgáltatásként”¹³² tüntetik fel azzal szemben, hogy az ingyenes üdvözlő csomag elfogadása valójában egy rendszeres csomagküldésre irányuló szerződés megkötését jelentette.

138) Kiegészített kötelezettségvállalási indítványában¹³³ érdemi védekezésként a Helvetia DM előadta, hogy magatartásának jogszerűsége kizárólag a telemarketinges értékesítések alapjául szolgáló, az által készített scriptek tartalma alapján ítéltető meg. Ezek azok a tájékoztatások ugyanis, amelyek kialakítására ráhatása volt, és amelyek tartalmáért így egyáltalán felmerülhet a felelőssége. A telemarketinges partnerekkel való együttműködés természetéből fakadóan ugyanakkor az operátorok konkrét magatartására, a hívások során ténylegesen elhangzó tájékoztatások pontos tartalmára – a scriptek rendelkezésre bocsátásán túl – már nem lehetett befolyása. Ennek következtében álláspontja szerint a scriptektől való, a tájékoztatások megfelelősége szempontjából esetlegesen hátrányos eltérések – azokért való állítólagos felelősségét megalapozó tényezők részletes vizsgálata hiányában – nem vehetők figyelembe a terhére. Hivatkozott arra, hogy *a contrario* ez következik a GVH azon általános megközelítéséből is, miszerint az elhangzó tájékoztatásokért való felelősségét legfeljebb az alapozhatná meg, ha az operátorok nem tértek el tendenciózusan a scriptektől. Mindazonáltal, amennyiben a GVH a telemarketinges értékesítések hanganyagait is értékelni kívánná, úgy álláspontja szerint egy teljes körű, a scriptek és a hanganyagok esetleges eltéréseit részletesen és kimerítően feltáró elemzésre lenne szükség, nem lenne elegendő az ezres nagyságrendű érintett telefonhívásból csupán 9 (összesen pedig 44)

¹²⁶ VJ/42-178/2020.

¹²⁷ VJ/42-178/2020.

¹²⁸ Lásd: VJ/42-178/2020 1/a., 1/b. és 2/b., valamint 2/d. számú mellékletek.

¹²⁹ Lásd: VJ/42-178/2020 1/c., valamint 2/e. számú mellékletek.

¹³⁰ VJ/42-178/2020 1/b. számú melléklet.

¹³¹ VJ/42-178/2020 1/c. számú melléklet.

¹³² VJ/42-178/2020 2/a. számú melléklet.

¹³³ VJ/42-185/2020. 1.1. pont

véletlenszerűen kiválasztott telefonhívás feldolgozása, tekintettel arra is, hogy a hatékonyság elve sem írhatja felül a tényállás teljes körű tisztázásának követelményét.

- 139) A Helvetia DM álláspontja szerint¹³⁴ a 2021-es év vonatkozásában esetleges felelőssége csupán a saját releváns (ti. 2021-es évre vonatkozó) scriptjeinek elemzése alapján vizsgálható. Ennek ellenére az előzetes álláspontban a 2021-es évből elsősorban a Helvetia által alkalmazott scripteket teszi értékelés tárgyává, míg a Helvetia DM 2021-es scriptjeit az előzetes álláspont be sem mutatja, így az érintett időszakra vonatkozó bizonyítékok bemutatása és értékelése hiányában a felelősségének megállapítása a 2021-es év tekintetében eleve fel sem merülhet. Emellett a fenti megközelítés az esetleges bírsággkalkuláció esetén is azonosan irányadó. A fenti elv másik gyakorlati következménye, hogy a kommunikációi önállóan, a Helvetia 2021. július 1-jét megelőző időszakban alkalmazott esetlegesen hasonló típusú, illetve tartalmú tájékoztatásaitól függetlenül vizsgálандók és értékelendők. Márpedig álláspontja szerint az előzetes álláspont több ponton is lényegében egységesen kezeli a Helvetia DM és a Helvetia kommunikációját, anélkül, hogy az azok közötti, a fogyasztóvédelmi értékelés szempontjából egyértelműen lényeges különbségeket megfelelően figyelembe venné. E körben kiemelte különösen – a teljesség igénye nélkül –, hogy 2022-es scriptjeinek főüzenete nem önmagában az ingyenes üdvözlő csomag felajánlása, hanem a rendszeres csomagajánlat, az ingyenes üdvözlő csomag pedig csak ezen ajánlat részeként jelenik meg, ahogyan erre a GVH is utalt egyébként más helyen, emellett a 2022-es scriptjei – a GVH megállapításaival szemben – hangsúlyosan tartalmazzák, hogy a telefonhívás célja egy ajánlat ismertetése és megrendelési lehetőség biztosítása (azaz szerződéskötés), valamint elmagyarázzák, hogy a szerződés rendszeres csomagküldésre vonatkozik. Kiemelte továbbá, hogy 2022-es scriptjei teljes nevét kivétel nélkül már a bemutatkozásban kiemelik, valamint azok a címét is tartalmazzák. Álláspontja szerint az ilyen körülmények részletes elemzése elengedhetetlen (lett volna) a magatartásának teljes körű értékeléséhez.
- 140) A Helvetia DM beadványában¹³⁵ előadta, hogy a GVH-hoz körülbelül 3 éves időszakban mindösszesen 24 panasz érkezett, mely panaszok nem mindegyike a fogyasztó általi megrendelés hiányára vonatkozott, álláspontja szerint ez is azt jelzi, hogy a rendszeres csomagajánlat megrendeléssel zárult telemarketinges hívások számához képest a panaszok száma alacsony volt. A panaszok alacsony száma miatt a megalapozott panaszok sem alkalmasak önmagukban a jogellenes gyakorlatának bizonyítására, illetve a kereskedelmi kommunikációjának megtevesztésre alkalmasságának igazolására.
- 141) Előadta, hogy megvizsgált 20 panaszt és megállapította, hogy azok mindegyikét a forgalmazási időszakában történt telemarketinges értékesítéssel kapcsolatban tették.
- 142) Az előzetes álláspont 7. sz. mellékletében szereplő és a betekintés keretében megküldött 20 panasz esetében a panaszokat és az azokhoz tartozó telemarketinges megrendelések telefonbeszélgetéseit ellenőrizte és megállapította, hogy a telefonbeszélgetések eltértek az általa alkalmazott scripttől. E telefonbeszélgetések kapcsán jelzte, hogy bár azok eltértek az alkalmazandó scripttől, továbbá azokkal kapcsolatban fogyasztói panasz merült fel, mégis egy részük megfelelő tájékoztatást nyújtott a megkeresett személynek a bemutatkozó csomag esetében fizetendő díjról, a rendszeres küldeményekről, e további küldemények áráról és lemondásuknak módjáról is. Erre példaként elkészítette és mellékelten megküldte az előzetes álláspont 7. sz. mellékletében P/393/2020., P/412/2022. és P/221/2021. szám alatt szereplő panaszhoz tartozó telemarketinges telefonbeszélgetés leiratát a beadvány 1-3. számú mellékleteként.
- 143) A panaszokkal kapcsolatban általánosságban jelezte, hogy a rendszeres csomagajánlat értékesítése során magatartása nem irányult semmilyen tisztességtelen célra, az európai uniós és magyar szabályozásnak egyaránt megfelelő, az OGYÉI-hez bejelentett étrend-kiegészítő terméket forgalmazott. A telemarketinges hívással megkeresendő személyekre nem határozott meg semmilyen speciális csoportot a telemarketinges vállalkozások számára és azt, hogy kit kerestek meg, a telemarketinges vállalkozások döntötték el. Ennek megfelelően az értékesítés a panaszokban¹³⁶ foglaltaktól eltérően nem célzott semmilyen személyi kört, így sem időseket, sem

¹³⁴ VJ/42-185/2020. 1.2. pont

¹³⁵ VJ/42-187/2020.

¹³⁶Pl. P/741/2020, P/957/2020, P/515/2021 számú panaszok

vidéki nyugdíjasokat. A telemarketinges megkeresések mindig magyarul és mindig a telemarketinges vállalkozások telefonszámain keresztül történtek, mely telefonszámokon a telemarketinges vállalkozások bármely más megbízójuk megbízásából is indíthattak hívásokat. A telemarketinges hívások alapján csak a megkeresett személy által a telefonbeszélgetés során megadott névre és címre tudta kiküldeni a bemutatkozó csomagot és az azt követő további küldeményeket. A bemutatkozó csomagok kézbesítése pedig regisztrált, nyomon követhető csomaggal történt. Az elállásról és a további küldemények lemondásának lehetőségéről a bemutatkozó csomagban a termékkel megküldött anyagok megfelelő írásbeli tájékoztatásokat tartalmaztak, így e tájékoztatások akkor is a megkeresett személy rendelkezésére álltak, ha a telemarketinges megkeresés során - a scriptben foglaltaktól eltérően - nem kapott megfelelő tájékoztatást, vagy azt időközben elfelejtette.

- 144) Előadta, hogy az Fttv. 4 § (1) bekezdés szerinti észszerűen eljáró átlagfogyasztóval számolt, aki a számára biztosított tájékoztatást megismeri, azt nem olvasatlanul dobja ki, hanem annak figyelembevételével jár el. A tájékoztatásnak megfelelően az ügyfélszolgálatán telefonon, e-mailben, levélben és a honlapján keresztül is el lehetett állni, illetve gyakorolni lehetett a további küldemények lemondását. A postai átutalási megbízáson a befizetési azonosító eleve szerepelt, míg a banki átutalás közlemény rovatában kizárólag a befizetési azonosító feltüntetését kérte, mivel befizetések feldolgozása automatizáltan történt, ami a közlemény rovatba írt egyedi szöveges üzenetek feldolgozását nem tette lehetővé. Ennek megfelelően nem adott olyan tájékoztatást, hogy az elállás és a lemondás jogát a közlemény rovat alkalmazásával¹³⁷ is gyakorolni lehetne. Hivatkozott arra is, hogy az ügyfélszolgálat elérhetőségeit és nyitvatartását mind a termékhez mellékelt anyagok, mind a honlapja tartalmazta, az elálláshoz és a lemondáshoz egyaránt az ügyfélszolgálat telefonon történő megkeresését javasolta, mivel a telefonbeszélgetés esetében az elállás, lemondás azonnal rögzítésre került. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási időben, munkanapokon 8-17 óra között volt elérhető telefonon és az erre vonatkozó tájékoztatást a nyitvatartási időn kívül telefonálók is megkapták automatikus hangüzeneten keresztül. Az emailben, illetve a honlapon keresztül elküldött elállás, lemondás feldolgozása és rögzítése ha nem azonnal, akkor rövid időn belül megtörtént azzal, hogy a nem nyitvatartási időben érkező üzenetek feldolgozása és rögzítése a legközelebbi nyitvatartási napon történt, míg a levél esetében a feldolgozás és rögzítés hasonlóan történt a postai kézbesítést követően. Sem az elálláshoz, sem a lemondáshoz nem volt szükség semmilyen formális nyilatkozatra, elegendő volt, ha az ügyfél telefonon, vagy írásban egy mondattal jelezte, hogy pl. további termékekre már nem tart igényt, ezzel ellentétes tájékoztatást nem alkalmazott. Az ügyfélszolgálatát ügyfélszolgálati szakképzés biztosította, amely megfelelő számú munkatárssal számos vonalon fogadta a hívásokat és dolgozta fel az érkező e-maileket, leveleket úgy, hogy az időszakosan megnövekedett bejövő hívásmennyiség esetén növelte a telefonhívások fogadását végző munkatársak számát, mivel a telefonok fogadását a szerződésileg vállalt szolgáltatási színvonalon - ami a lehető legkevesebb hívás elvesztését szolgálta - kellett biztosítani. Amennyiben valamely hívás fogadására mégsem lett volna mód és a rendszer rögzítette a hívó fél számát, akkor az ügyfélszolgálatnak kétszer vissza kellett hívnia azt. A gyakorlatban az elvesztett hívások száma jóval a bejövő hívások mennyiségének 1%-a alatt volt, az értékesítési időszakában nem merült fel észlelhető idejű technikai probléma sem az ügyfélszolgálat telefonszámainak elérhetősége, sem az email címek, sem a honlap elérhetősége körében. Ennek megfelelően hivatkozott arra is, hogy értetlenül áll azon panaszok¹³⁸ előtt, amelyek azt kifogásolják, hogy a lemondással nem tudtak élni, az ügyfélszolgálat elérhetőségei nem válaszoltak, illetve telefonon, emailben nem tudták elérni.

VI.3.2.1. A Helvetia DM kötelezettségvállalási nyilatkozatainak¹³⁹ összefoglalása

- 145) A Helvetia DM kötelezettségvállalási nyilatkozatot tett¹⁴⁰, majd azt kibővítette és egységes szerkezetbe foglalta és nyilatkozatában előadta, hogy vállalná a rendszeres csomagajánlatok telemarketinges scriptjeinek az eljáró versenytanács elvárásaival való összhangba hozatalát, a

¹³⁷Pl. P/412/2022 számú panasz

¹³⁸Pl. P/162/2020, P/382/2020, P/741/2020, P/581/2021 számú panaszok

¹³⁹ VJ/42-180/2020, VJ/42-185/2020. és VJ/42-195/2020.

¹⁴⁰ VJ/42-180/2020.

rendszeres csomagajánlatokra vonatkozó értékesítéseket követően a megkötött szerződések lényeges elemeiről összegző tájékoztató küldését, a telemarketinges partnerek ellenőrzésére vonatkozó mechanizmusok bevezetését, valamint [üzleti titok] és a kötelezettségvállalás teljesítésének átfogó igazolását.

- 146) A kötelezettségvállalás első elemeként a Helvetia DM vállalná a rendszeres csomagajánlatokkal kapcsolatos jövőbeli telemarketinges megkeresésekhez készített scripteknek - az eljáró versenytanács határozatának kézhezvételétől számított 2 hónapon belüli - felülvizsgálatát és az előzetes álláspontban lefektetett elvárásokkal való összhangba hozatalát, valamint a tervezet megküldését az eljáró versenytanács jóváhagyásának beszerzése céljából. Vállalná továbbá, hogy a scriptek fent ismertetett felülvizsgálatát és véglegesítését követően valamennyi telemarketinges csatornán keresztül végrehajtott, rendszeres csomagajánlatra vonatkozó értékesítése esetén - az értékesítést követően 24 órán belül, az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatót követő jóváhagyásnak megfelelően, a fogyasztó választása szerint e-mailben vagy SMS-ben - külön tájékoztatót küld a fogyasztó számára a megkötött szerződés lényeges elemeiről.
- 147) A kötelezettségvállalásának harmadik elemeként vállalná, hogy az eljáró versenytanács határozatának kézhezvételét követő 3 hónapon belül létrehoz, és a létrehozástól számított legalább 2 évig fenntart egy telemarketinges értékesítést ellenőrző pozíciót. Továbbá a határozat kézhezvételét követő 2 hónapon belül elfogad és életbe léptet egy belső szabályzatot, amely az ellenőrző pozícióhoz kapcsolódó tevékenységekre is kiterjedően részletesen szabályozza, hogy a telemarketinges partnerei tevékenységét miként ellenőrzi, és az esetleges szabálytalanságokkal szemben hogyan lép fel.
- 148) A vállalatok teljesítésének alátámasztása érdekében vállalná, hogy átfogó riportot nyújt be az eljáró versenytanács részére a fent említett 2 éves határidő lejártát követő 30 napon belül.
- 149) Előadta, hogy vállalná azt is, hogy
- a jövőbeni értékesítései során minden telefonon tett értékesítési ajánlat esetén (ideértve az ingyenes ajánlatokat is) a fogyasztó választása szerint email, vagy sms megerősítést küld a megrendelő számára, amelyben ismételten felhívja a figyelmet a további csomagok lemondásának a módjára és ezúton külön is megküldi a fogyasztónak az általános szerződési feltételeit és az adatkezelési szabályzatát;
 - negyedévenként független külső szakértő igénybevételével felülvizsgálja a telemarketing értékesítés során alkalmazott scriptjeit, azoknak a mindenkor hatályos fogyasztóvédelmi előírásokkal és versenytanácsi gyakorlattal való összhangjának folyamatos biztosítása érdekében;
 - olyan szervezeti változtatást eszközöl, amelynek révén állandó magyar anyanyelvű, telefonos értékesítést ellenőrző munkatársat alkalmaz, aki rendszeres időközönként ellenőrzi a telefonon ténylegesen elhangzó fogyasztói tájékoztatásokat és fellép azok szabálytalan, vagy egyéb módon kifogásolható tartalma esetén a hibás gyakorlat megszüntetése érdekében;
 - [üzleti titok]
- 150) Ezenkívül ismételten előadta, hogy az ügy jogerős lezárásáig felfüggesztette a rendszeres csomagajánlatok (próbacsomagokat is ideértve) telefonos értékesítését.
- 151) A fentiek alapján kérte, hogy a Versenytanács a fenti kötelezettségvállalásokat a Tpvt. 75. § (1) bekezdésének megfelelően, jogsértés megállapítása és szankció kiszabása mellőzése mellett határozatában tegye kötelezővé, tekintettel arra, hogy a kötelezettségvállalások révén a az értékesítési stratégiája tekintetében jelzett szabálytalanságok a jövőben elkerülhetőek lesznek és ezáltal megvalósul a közérdek hatékony védelme.
- 152) A Helvetia DM továbbá beadványában kérte, hogy abban az esetben, ha a GVH nem látna lehetőséget a fenti kötelezettségvállalás elfogadására és jogsértés kerülne megállapításra, akkor az eljáró versenytanács a Tpvt. 78. § (3) bekezdése alapján, a fenti kötelezettségvállalásokat az eljárást segítő együttműködő magatartásaként a bírság kiszabása során nyomatékosan vegye figyelembe és a Tpvt. 76. § (1) bekezdés (i) pontja alapján írja elő számára. E körben előadta azt is, hogy ha a kötelezettségvállalás elfogadására vagy a vállalatok bírságcsökkentő tényezőként

való figyelembevételére kerül sor, akkor hozzájárul a vállalások nyilvánosan történő kezeléséhez¹⁴¹.

VI.3.2.2. A Helvetia DM kötelezettségvállalásának elfogadása mellett előadott érvei

- 153) A kötelezettségvállalás releváns voltát illetően a Helvetia DM előadta, hogy kifejezetten az eljáró versenytanács által felvetett problémák gyökerére és azok okaira ható intézkedéseket tervez tenni. Ugyanis az Előzetes Álláspontban kifogásolt magatartás, azaz a rendszeres csomagajánlatok telemarketinges értékesítésének folytatását 2023. januárban felfüggesztette, és azt mindaddig nem kezdi újra, amíg a scripteket teljeskörűen felül nem vizsgálta és összhangba nem hozta az eljáró versenytanács elvárásaival. Ezen túlmenően a Helvetia DM előadta, hogy gondoskodik arról, hogy a szerződéskötést követően a fogyasztók a lényeges szerződési elemekről ismételt tájékoztatást kapjanak, ezzel is növelve a fogyasztók tájékozottságának szintjét, valamint az ellenőrző pozíció létrehozása és a belső szabályzat elfogadása révén a Helvetia DM abban a helyzetben lesz, hogy a tényleges tájékoztatásokat ellenőrizni és a problémákat orvosolni tudja. [üzleti titok]. Így a kötelezettségvállalás teljesítése egyrészt a jövőbeli aggályok felmerülésének, valamint a jogsértés megvalósulásának lehetőségét minimalizálja, másrészt a kötelezettségvállalással a közérdek hatékony védelme is biztosítható.
- 154) Előadta, hogy a kötelezettségvállalás hitelességét illetően a Helvetia DM megbízhatóságával, továbbá a kötelezettségvállalás megvalósíthatóságával összefüggésben aggály nem merülhet fel, a felé intézett kérdéseket mindig legjobb tudomása szerint válaszolta meg, és a tőle elvárható együttműködést tanúsította, valamint ismertette a vállalás megvalósításának menetét, végrehajtását és azt, hogy rendelkezik a teljesítéshez szükséges anyagi erőforrásokkal.
- 155) Hivatkozott arra is, hogy a vállalásai részletesek és alkalmasak a célzott hatások elérésére, amelyre tekintettel időszerűnek tekinthetők. Továbbá a vállalások kellőképpen konkrétak, valamint olyan pontossággal és egyértelműséggel vannak megfogalmazva, hogy teljesítésük ellenőrzése során utóbb nem merülhetnek fel értelmezéssel kapcsolatos viták, a vállalások ellentmondásmentesnek tekinthetők és részletes tervet vázolt fel arról, hogy az egyes vállalásainak teljesítését milyen módon kívánja igazolni, így a vállalása ellenőrizhetőnek tekinthető.

VII.

Jogsabályi háttér

- 156) Az Fttv. 1. § (4) bekezdése alapján külön törvény vagy az annak végrehajtására kiadott jogszabály a fogyasztók tájékoztatására vonatkozóan az e törvényben foglalt szabályokon túl részletesebb, illetve szigorúbb szabályokat írhat elő (...).
- 157) Az Fttv. 1. § (5) A (4) bekezdésben nem említett tevékenységekre vonatkozó jogszabály e törvény rendelkezéseitől részletesebb, illetve szigorúbb követelményeket is megállapíthat a kereskedelmi gyakorlatokra, amennyiben
- a) ez kötelező európai uniós jogi aktus végrehajtásához szükséges, vagy
 - b) azt valamely, egyes termékre vagy azok meghatározott csoportjára vonatkozó kötelező európai uniós jogi aktus kifejezetten megengedi.
- 158) Az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (2) bekezdése alapján tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,
- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és
 - b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

¹⁴¹ VJ/42-195/2020.

- 159) Az Fttv. 3. § (3) bekezdése szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A (4) bekezdés szerint a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.
- 160) Az Fttv. 3. § (5) bekezdése alapján a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.
- 161) Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- figyelembe véve valamennyi ténszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és
 - ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára kényszeríti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).
- 162) Az Fttv. 7. § (2) bekezdése alapján, ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
- 163) Az Fttv. 7. § (3) bekezdése alapján, e § alkalmazásában
- az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában,
 - kötelező európai uniós jogi aktus rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott külön jogszabályi rendelkezésekben, illetve
 - az 1. § (4) bekezdésének a)–d) pontja, valamint (5) bekezdésének b) pontja szerinti külön jogszabályi rendelkezésekben
- meghatározott tájékoztatási követelményekben előírt információ az ott meghatározott kereskedelmi kommunikáció tekintetében jelentős.
- 164) Az Fttv. 7. § (5) bekezdése alapján vásárlásra felhívás esetén jelentős információ:
- a termék lényeges jellemzői, az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelő mértékben,
 - a vállalkozás neve és címe azonosításra alkalmas módon, illetve annak a vállalkozásnak az azonosításra alkalmas neve és címe, amelynek a javára a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója eljár,
 - az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy – amennyiben a termék jellegéből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet ésszerűen előre megállapítani – az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben e költségeket nem lehet ésszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel,
 - a fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei, ha azok eltérnek a szakmai gondosság által támasztott követelményektől,
 - olyan szerződések esetében, amelyek tekintetében jogszabály elállási jogot biztosít a fogyasztónak, az erre való utalás.
- 165) Az Fttv. mellékletének 21. pontja szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül a reklámanyagban számla vagy más hasonló, fizetési felszólítást tartalmazó dokumentum küldése azt a hamis benyomást keltve a fogyasztóban, hogy már megrendelte a reklámozott árut.
- 166) Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
- 167) Az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a

- jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
- b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
- 168) Az Fttv. 11. § (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha
- a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg,
 - a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,
 - a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy
 - az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.
- 169) Az Fttv. 19. § c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a Tptv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
- 170) A Kormányrendeletben rögzített előírások is figyelembe veendők, különösen a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdése, 14.§-a, 16. §-a, 17. és 20. §-a, amelyek rögzítik a vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően kötelezően közzéadandó információk tartalmi és a közzététel formai követelményeit.
- 171) A Kormányrendelet 11. § (1) bekezdése szerint az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót
- a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;
 - a vállalkozás nevééről;
 - a vállalkozás székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről, továbbá az arra vonatkozó tájékoztatást, ha a vállalkozás egyéb olyan online kommunikációs eszközre vonatkozó elérhetőséget is rendelkezésre bocsát, amely biztosítja a fogyasztó számára az adatok tartós adathordozón történő tárolását (beleértve a levelezés dátumát és időpontját is), valamint annak a vállalkozásnak a nevééről, postai címéről és azonosító adatairól, akinek a nevében eljár;
 - a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér;
 - a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;
 - a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;
 - adott esetben a szerződés időtartamáról, és ha a szerződés határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről.
- 172) A Kormányrendelet 14. §-a értelmében távollévők között kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást - világos és közérthető nyelven - a fogyasztóval közli, vagy azt a fogyasztó számára elérhetővé teszi az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköznek megfelelő módon. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatásnak olvashatónak kell lennie.
- 173) A Kormányrendelet 16. §-a szerint, ha a szerződést olyan távközlő eszköz alkalmazásával kötik meg, amelyen az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre, az ilyen szerződés megkötése előtt a vállalkozás az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz útján közli legalább a 11. § (1) bekezdés *a), b), e), f), i)* és *p)* pontjában előírt tájékoztatást, a 11. § (1) bekezdés *i)* pontjában említett 2. melléklet szerinti elállásnyilatkozat-minta kivételével. A 11. § (1) bekezdése szerinti tájékoztatást, köztük a 2. melléklet szerinti

elállásnyilatkozat-mintát a vállalkozás a 14. §-sal összhangban bocsátja a fogyasztó rendelkezésére.

- 174) A Kormányrendelet 17. §-a szerint, ha a vállalkozás távollévők közötti szerződés megkötését telefonon kezdeményezi, a telefonbeszélgetés megkezdésekor tájékoztatja a fogyasztót a vállalkozás nevééről, illetve annak a vállalkozásnak a nevééről, akinek a nevében telefonál, valamint arról, hogy a telefonhívás szerződés megkötésére irányul. E § nem érinti a vállalkozás 16. §-ban meghatározott kötelezettségét.
- 175) A Kormányrendelet 20. §-a alapján
- (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.
 - (2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát
 - a) áru adásvételére irányuló szerződés esetén
 - aa) az árunak,
 - ab) több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak,
 - ac) több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
 - ad) ha az árut meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;
 - b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.
 - (3) A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.
 - (4) Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.
- 176) A Tpv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpv. kifejezetten előírja.
- 177) A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 45. § állapítja meg.
- 178) Az eljáró versenytanács határozatában a Tpv. 76. § (1) bekezdésének
- f) pontja alapján megállapítja a jogsértés tényét,
 - i) jogsértés megállapítása esetén arányos és a jogsértés megszüntetéséhez vagy a jogsértés hatásainak kiküszöböléséhez szükséges kötelezettséget – ideértve a magatartásra vonatkozó, vagy szerkezeti korrekciós intézkedéseket – ír elő, így különösen az ügylet jellegének megfelelő üzleti kapcsolat létrehozásától vagy további fenntartásától való indokolatlan elzárkózás esetén szerződéskötésre kötelez
 - k) bírságot szab ki,
 - o) megállapítja, hogy a magatartás nem jogsértő.
- 179) A Tpv. 78. § (1) bekezdés a) pontja értelmében az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés alapján a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A vállalkozások társulásával szemben kiszabott bírság összege legfeljebb a tagvállalkozások előző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet.

- 180) A Tpv. 78. § (2) bekezdés értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevétel a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni. 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. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését.
- 181) A Tpv. 78. § (3) bekezdés szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VIII.

A vizsgált magatartások értékelésének keretei

VIII.1. Hatály, hatáskör, illetékesség

- 182) A fenti tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók, figyelembe véve, hogy az eljárás alá vontak által alkalmazott tájékoztatások az Fttv. 2. § a) pont szerinti természetes személy fogyasztóknak szólnak és kereskedelmi gyakorlatnak minősülnek.
- 183) 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.
- 184) Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye (a meghallgatott telefonhívások alapján: Pest megye, Baranya megye, Csongrád-Csanád megye, Komárom-Esztergom megye, Veszprém megye, Heves megye stb.) fogyasztói felé irányult. Így az Fttv. 11. § (2) bekezdés c) pontja alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.
- 185) A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 45. §-a állapítja meg.

VIII.2. Az eljárás alá vontak felelőssége

- 186) Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
- 187) Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozások felelőssége megállapítható, tekintettel arra, hogy a vizsgálatot érintett Helvetia Apotheke termékek rendszeres csomagajánlatait a vizsgált időszakban a Helvetia eljárás alá vont vállalkozás 2019. június 1-től 2021. június 30-ig forgalmazta, míg 2021. július 1-től a Helvetia DM eljárás alá vont vállalkozás forgalmazza, a termékek telemarketinges értékesítéséhez alkalmazott scriptek tartalmának kialakításában – a különböző forgalmazási időszakokat figyelembe véve – mindkét eljárás alá vont vállalkozás részt vett, és ezzel összefüggésben a termékek értékesítésének ösztönzése az eljárás alá vontaknak közvetlenül érdekükben áll(t), mivel abból bevételeik származott, származik.
- 188) Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy az előzetes álláspont 1. számú mellékletében található „Bemutató csomagok”-ban a vizsgált időszak alatt végig a Helvetia DM volt megtalálható a csomagokhoz mellékelte csekkeken, mint kedvezményezett és az ő számlaszáma szerepelt azon.
- 189) Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ugyan a jelen határozat III.2. alfejezetében bemutatott telemarketinges vállalkozások az eljárás alá vont vállalkozásokkal kötött megbízási szerződéseik alapján a „sikeres értékesítés” után, vagy azok arányában voltak jogosultak a megbízási díjra, ezzel nem vitatva érdekeltységüket a fogyasztók megrendelésre történő ösztönzésében, ugyanakkor a telemarketinges értékesítés során alkalmazott valamennyi script tartalmának kialakításában az

eljárás alá vont vállalkozások vettek részt, a telemarketinges vállalkozások az eljárás alá vontak utasításainak megfelelően jártak el, így eljárás alá vonásuk nem volt indokolt.

- 190) Az eljárás alá vontak ugyan több ízben is elismerték a kötelező tájékoztatások elmaradását, azonban ennek körében azzal érveltek, hogy felelőségük erre nem terjed ki, mivel azok elmaradása a telemarketinges cégek mulasztásainak tudható be, mert eltértek a kötelezően alkalmazandó scriptektől.
- 191) z eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vontak előadása nem más, mint a megbízó-megbízott közötti, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:542. §-ának („Felelőség a megbízott károkozásáért”) (1) bekezdésében¹⁴² szabályozott, a megbízott által okozott károkért való harmadik személyekkel szembeni felelőség alóli mentesülési hivatkozásnak felel meg. Azonban az Fttv. 9. § (1) bekezdés szerinti érdekelv alapú felelőség speciális szabály a Ptk.-hoz képest, az nem vizsgálja a megbízó tudattartalmát, kizárólag a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítésében, eladásának ösztönzésében közvetlenül fennálló érdek meglétét vizsgálja, ennek meglétét pedig még az eljárás alá vontak sem vonták kétségbe, így az eljárás alá vontak előadása nem foghat helyt.
- 192) Ettől függetlenül az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vontaknak tudomása kellett, hogy legyen a nagy számú panaszról éppen a Kormányhivatali eljárások és a GVH panaszos eljárásai¹⁴³ miatt, amelyekben az eljárás alá vontaknak a hatósági megkeresésekre reagálniuk kellett (ahogy fentebb bemutatásra került a Helvetia nemcsak, hogy tudomással bírt, hanem a panasz alapján meghozott Pest Megyei Kormányhivatali döntést bíróságon is megtámadta, majd az újabb döntést elfogadta, az ellen nem élt jogorvoslással.) Ekörben az eljáró versenytanács még azt is kiemeli, hogy az eljárás alá vontak nem bizonyították azt, hogy a telemarketinges cégek rendszerszinten eltértek volna a scriptektől és a termékek népszerűsítéséhez az eljárás alá vont vállalkozások jelölték ki a kommunikációs eszközt, az élőbeszédés telefonos megkeresést, így tisztában kellett lenniük azzal, hogy a telefonbeszélgetések során, az utasításuknak megfelelően a scripeteken szereplő tájékoztatások fognak elhangozni, így azért a felelőségük megállapítható, mert az eljárás alá vontak által készített és az eljárás során becsatolt scriptek maguk sem tartalmazznak több olyan jelentős információt (ezek bemutatását lásd a további fejezetekben), amelyeket a jogszabályok (Fttv. és Kormányrendelet) kőgensen előírnak.
- 193) Azt is megállapította a felelőség körében az eljáró versenytanács, hogy a telemarketinges vállalkozások az eljárás alá vontak megbízása alapján és azok érdekében jártak el az eljárás alá vontak nevében¹⁴⁴, a vizsgált időszak három és fél évet ölelt fel, amely időszak alatt a fogyasztók folyamatosan (a GVH-hoz 2019 óta érkeztek panaszok az eljárás alá vontakkal szemben) és nagyszámban tettek panaszt (csak a GVH-hoz az eljárás megindításáig 24 panasz¹⁴⁵ érkezett, de ezen felül nagyszámú panasztételre került sor kormányhivatalok¹⁴⁶ előtt is), így ha az eljárás alá

¹⁴² Ptk. 6:542. § (1) Ha a megbízott e minőségében harmadik személynek kárt okoz, a károsulttal szemben a megbízó és a megbízott egyetemlegesen felelős. Menteseül a megbízó a felelőség alól, ha bizonyítja, hogy őt a megbízott megválasztásában, utasításokkal való ellátásában és felügyeletében felróhatóság nem terheli.

¹⁴³ 2019 óta 24 panasz érkezett, amelyek kapcsán az eljárás alá vontaknak a GVH felhívására válaszolniuk kellett.

¹⁴⁴ „Jó napot, XY vagyok a Helvetia Apotheke megbízásából telefonálok!”

¹⁴⁵ Lásd VJ/42-149/2020. számú előzetes álláspontjának 7. sz. mellékletét

¹⁴⁶ Lásd egyedi panasz eljárásokat, pl.: Pest Megyei Kormányhivatal PE/002/1510-11/2020. és PE/002/202-1/2021., PE/002/202-3/2021., PE/002/724-4/2022. számú eljárásait, határozatait és ehhez kapcsolódóan a Budapest Környéki Törvényszék 9.K.701.150/2021/6. számú ítéletét (VJ/42-96/2020.)

A Pest Megyei Kormányhivatal egyébként a PE/002/724-4/2022. számú, a Budapest Környéki Törvényszék 9.K.701.150/2021/6. számú ítéletével jóváhagyott határozatában a Helvetia terhére 300.000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki és ezen túlmenően arra kötelezte, hogy jövőbeni eljárása során

- a panaszra adott írásbeli válaszában a kötelező tartalmi elemeket tüntesse fel (panasz fórumok, békéltető testület megnevezése és elérhetőségei).
- A fogyasztók számára ne nyújtson megtévesztő tájékoztatást a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó kötelező elemekkel (pl. elállási joggal) kapcsolatban.
- Ne nyújtson megtévesztő tájékoztatást az árusított termékek hatását illetően.
- Telefonos szerződéskötés esetén hangozzanak el a jogszabályban előírt kötelező elemek a fogyasztó tájékoztatása érdekében.

vontak megfelelő körültekintéssel jártak volna el, akkor a panaszokról és azok tartalmáról tudomást kellett volna szerezniük, és a megfelelő intézkedéseket megtenniük.

VIII.3. A feltárt kereskedelmi gyakorlat értékelése

VIII.3.1. A vizsgált magatartás értékelése az Fttv. 7. §-a szerint

194) Az eljárás alá vontak többször hivatkoztak arra, hogy „a panaszokban foglaltak hátrányukra nem értékelhetőek, mert azok megalapozottsága nem dönthető el”. Ekörben az eljáró versenytanács azt kívánja megjegyezni, hogy a tényállást nem kizárólag a panaszok alapján állapította meg, hanem a scriptek és a telefonhívások alapján is, ezek pedig összességében egybehangzóak voltak és egymást támasztották alá. Ezenkívül az eljáró versenytanács az eljárás alá vontak kifejezetten erre vonatkozó iratbetekintési kérelmének helyt adott és valamennyi olyan panaszt, ahol a panaszos nem kérte kifejezetten zártan kezelni az adatait, beazonosítható módon az eljárás alá vontak számára betekintheetővé tette és megküldte számukra, azonban az eljárás alá vontak a panaszokat cáfoló előadást nem tettek.

VIII.3.1.1. A kereskedelmi gyakorlat üzenete

- 195) Az előzetes álláspont 2. számú mellékletben szereplő scriptek alapján megállapítható, hogy a Helvetia Apotheke termékek rendszeres csomagajánlatai tájékoztatójának hangsúlyos eleme az ingyenesen küldött üdvözlő csomag (ezeket lásd az előzetes álláspont 1. sz. mellékleteként), amelyre vonatkozó ajánlatok az alábbiak szerint kerülnek felvezetésre és ismertetésre a fogyasztók számára:
- „[üzleti titok]” (Call Script 2019, 2. és 3. mondat)
 - „[üzleti titok]” (Call Script 2020 és 2021, 1. és 4. bekezdés)
 - „[üzleti titok]” (Call Script 2022 3. mondat – Tiszavirág)
 - „[üzleti titok] (Call Script 2022 3. oldal, 2. bekezdés)¹⁴⁷
- 196) Az ingyenes bemutató csomag ajánlata a 2019., 2020., 2021. és egyes 2022. évi scriptek esetében a beszélgetések legelején hangzik el, felkeltve ezzel a fogyasztó figyelmét. E scriptek főüzenete a termék ingyenes kipróbálásának lehetőségében ragadható meg.
- 197) Az előzetes álláspont 4. számú mellékletben rögzített telefonhívások alapján is megállapítható, hogy valamennyi hívásban elhangzik- akár ismétlődő jelleggel-, hogy a terméket most „*ingyen*” biztosítják vagy a „*termék értékét most nem kell téríteni*”.
- 198) Az eljáró versenytanács a fogyasztói panaszok alapján is arra jutott, hogy az ingyenes bemutató csomagra történő hivatkozás hangsúlyos, főüzenet jellegű volt a telemarketinges értékesítés során, mivel a panaszosok nagy számban hivatkoztak arra, hogy ők kizárólag az ingyenes próbacsomagot fogadták el, nem pedig a rendszeres küldeményeket.
- 199) Az ingyenes próbacsomag felajánlása, tehát a főüzenet, valamennyi hívásban azonos elem, a scriptek, illetve a rögzített hívások közötti különbség csupán az ingyenes csomag elérhetőségének felvezetésében észlelhető, ugyanis egyes esetekben direkt módon, kipróbálás gyanánt, máskor egészséggel kapcsolatos kérdések megválaszolásának honoráriumaként, míg a 2022-ben alkalmazott scriptek esetén pedig a rendszeres csomagajánlat elfogadása esetén jelenik meg.
- 200) Az értékesítés során elhangzó további információk a főüzenethez képest kevésbé hangsúlyosan, azt alátámasztandó, vagy mintegy mellékes információkként szerepelnek, így azok – figyelemmel az információk mennyiségére és a telefonhívások időtartamára – az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem képezik érdemben részét a fogyasztó által észlelt üzenetnek.

VIII.3.1.2. Az érintett fogyasztói célcsoport

201) A telemarketinges vállalkozások a megkeresett fogyasztók telefonszámáról egyrészt vagy egy szoftver által automatikusan generáltan, vagy a fogyasztó által korábban egy online játékra történt regisztrációt követően¹⁴⁸ megadott adatok alapján szereztek tudomást.

¹⁴⁷ Az érintett Script esetén a rendszeres ajánlat bemutatkozó csomagja az egyedi ajánlat visszautasítása után kerül felajánlásra.

¹⁴⁸ Photel Kommunikációs Zrt. 2020 szeptember, Photel Online Solutions Kft. 2021 szeptember, 2022 március

- 202) A fogyasztói célcsoport heterogénnek tekinthető, tekintettel arra, hogy a megkeresett személyek sem életkora, sem egyéb tulajdonsága alapján nem azonosítható megkülönböztető jelleg.
- 203) Az eljáró versenytanács a fogyasztók életkorával kapcsolatban ugyanakkor megjegyzi, hogy a meghallgatott telefonbeszélgetések alapján megállapítható, hogy többségben vannak az idősebb (50 év feletti) fogyasztók, ugyanakkor nem jelenthető ki, hogy a kereskedelmi gyakorlat célcsoportja az idősebb korosztály lenne, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozások csak a sikeres telefonhívásokat rögzítik, így a GVH-nak csak e hívások kerültek átadásra. A GVH által rögzített 44 hívásból 17 esetben hangzik el a fogyasztó pontos kora vagy történik utalás az életkorra. 17 esetből 13 esetben 50 év feletti a fogyasztó. A további 27 hívásból hang alapján 11 esetben egyértelműen azonosítható, hogy idős a fogyasztó, 9 esetben fiatal, míg 7 esetben nem eldönthető, hogy milyen korosztályba tartozik. A statisztikából arra vonható le következtetés, hogy a kereskedelmi gyakorlat az idősebb korosztály esetében nagyobb aránnyal zárult sikeresen.
- A vizsgálattal érintett időszakra tekintettel nem lehet figyelmen kívül hagyni azt a körülményt sem, hogy a Helvetia DM esetében vizsgálattal érintett időszak (2021. július 1 – 2023. január 18.) nagyobb része a koronavírus járvány magyarországi kirobbanása utáni időszakra (2020. március 11. – 2022. június 1.¹⁴⁹) tehető. A járvány következtében pedig megnövekedett a kereslet a vitaminkészítmények, étrend-kiegészítő termékek iránt, így célcsoportként azonosíthatóak azon fogyasztók is, akik az immunrendszerük erősítése érdekében nagyobb fogékonyságot tanúsítanak a termékek kipróbálása iránt. E célcsoport egyébként egyértelműen azonosítható néhány telefonbeszélgetésben¹⁵⁰ is, ahol az értékesítő a beszélgetés során az immunerősítésre helyezi a hangsúlyt, illetve elhangzanak vírushelyzetre történő utalások, pl.: „Üdvözlöm, ... vagyok a Helvetia Afroték munkatársa. Azért kereste most meg a cégünk, mert szeretne felajánlani egy ingyenes immunerősítő készítményt itt a vírus és a járvány terjedése alatt.”¹⁵¹
 - „Most ezért küldjük el mindenkinek, mert ebben az időszakban most nagyon fontos az immunrendszerünk védelme, erősítése és ez a készítmény ellenállóvá tesz olyan betegségekkel szemben, mint az influenza vagy a vírusfertőzés”¹⁵².
 - itt jegyezendő meg az is, hogy a scriptek kifejezetten az egészség témakörre épültek rá, az operátornak a fogyasztó életkorára és egészségügyi állapotára (betegségeire) kellett rákérdeznie, majd az alábbi „területekre ható készítmények” közül kellett választania: 1. Fogyás, 2. izület- és porcerősítés., 3. Csont, 4. Szív, 5. Ér, 6. Memória, 7. Energia, 8. Immunerősítés, 9. Szépség (haj, köröm, bőr), 10. Szem, 11. Alvás, 12. Változókor 13. Húgyutak egészsége 14. Gyerekeknek 15. Légzőszerv 16. Összetett.
 - [üzleti titok].
- 204) A fentiekre tekintettel tehát az érintett fogyasztói kör tekintetében részben megállapítható, hogy – a járványhelyzet miatt – az Fttv. 4. § (2) bekezdés szerinti sérülékeny fogyasztókról is beszélhetünk, akik hiszékenyebbek és érzékenyebben reagálnak a kereskedelmi gyakorlatra, különösen mivel a vitaminokat a próbacsomag keretében ingyenesen kaphatják meg.
- 205) Ugyanakkor a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlattal megcélzott és elért fogyasztói körbe nem csak az előzőekben jellemzett sérülékeny fogyasztók, hanem olyan személyek is beletartoznak, akik egyéb okból kifolyólag szeretnék az egészségüket támogatni. Így – mivel a vizsgált gyakorlattal érintett fogyasztói kör heterogén - a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az Fttv. 4. § (1) bekezdésében rögzített észszerűen eljáró átlagfogyasztó magatartását szükséges alapul venni.

VIII.3.1.3. A megtévesztés értékelése

- 206) A megtévesztés tényállása körében az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján

¹⁴⁹ A Kormány 181/2022. (V. 24.) Korm. rendelete a veszélyhelyzet kihirdetéséről és a veszélyhelyzeti intézkedések hatálybalépéséről szóló 27/2021. (I. 29.) Korm. rendelettel kihirdetett veszélyhelyzet megszüntetéséről

¹⁵⁰ Direct Solution Partner Kft. 2020 május, 2020 augusztus, 2020. november, Tomek Péter E.V. 2020. május, Crystal Call a.s. 2020 május,

¹⁵¹ Előzetes álláspont 4. sz. melléklet, 20200514113136_3696332656_6499161_3696332656 11:16 fájl nevű hívás 2020. május 14.

¹⁵² 20201112095307_36203377276_7227902_36203377276 04:34 fájl nevű hívás 2020. november 12.

- egyrészt azt kell értékelni, hogy a kereskedelmi gyakorlat – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat-e, elrejt-e vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja-e rendelkezésre, vagy megnevezi-e az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki,
 - másrészt azt, hogy ez a megtévesztő mulasztás alkalmas volt-e arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára késztesse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
- 207) Jelen ügyre vonatkoztatva az alábbiak vizsgálata szükséges:
- a (1) kereskedelmi gyakorlat célja, azaz, hogy az ingyenes üdvözlő csomag elfogadása egy rendszeres csomagküldésre irányuló szerződés megkötését jelenti, egyértelműen közölték-e ennek árát, költségét, a rendszeres fizetési kötelezettségét, továbbá a (2) szerződő vállalkozás pontos neve és címe, valamint (3) a szerződéstől történő ellátás feltételei jelentős információnak tekinthetők-e;
 - amennyiben a fenti információk jelentős információnak minősülnek, ezt az eljárás alá vont vállalkozások elhallgatják-e, időszerűtlen, homályos vagy félreérthető módon bocsátják-e a fogyasztók rendelkezésére, és azok a körülményekből sem derülnek ki a fogyasztók számára;
 - a jelentős információ(k) elhallgatása alkalmas volt-e a fogyasztók ügyleti döntésének a befolyásolására;
 - végezetül pedig, hogy volt-e olyan térbeli vagy időbeli korlátja a telefonos megkereséseknek, amely akadályt képezett az információ fogyasztóhoz való eljutása szempontjából, illetve az eljárás alá vont vállalkozások mindent megtettek-e, hogy az információt ezek ellenére eljuttassák a fogyasztóhoz.

VIII.3.1.4. Jelentős információ

VIII.3.1.4.1. Vásárlásra felhívás

- 208) Az eljárás alá vont vállalkozások telefonos megkeresései vásárlásra felhívásnak tekinthetők az alábbiak szerint.
- 209) Az Fttv. 2. §. g) pontja rögzíti a vásárlásra felhívás fogalmát, amely szerint „*vásárlásra felhívás: kereskedelmi kommunikációban a termék jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára a termék megvétele, illetve igénybevétele*”.
- 210) Az eljáró versenytanács az eljárás alá vontak scriptjeiből, a telefonhívások hanganyagából, a panaszokból és az eljárás alá vontak egybehangzó erre vonatkozó előadása alapján megállapította, hogy az eljárás alá vontak megbízásából eljáró telemarketinges vállalkozások azzal a céllal hívták fel a fogyasztókat, hogy a Termék jellemzőinek és árának ismertetésével a Termék megvásárlását érik el a fogyasztóknál.
- 211) Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy az eljárás során az eljárás alá vontak maguk sem vitatták, hogy a telefonos megkeresések vásárlásra történő felhívások voltak.

VII.3.1.4.1.1. A termék jellemzői

- 212) A telefonbeszélgetések elején elhangzik, hogy étrend-kiegészítőkről, vitaminkészítményekről van szó. Az áru ezen általános összefoglaló megjelölése részletezésre kerül, amint a fogyasztó megjelöli azt a területet, amely az egészségi állapota alapján őt a legjobban érdekli és az értékesítő bemutatja a területre az eljárás alá vont vállalkozások portfóliójában elérhető megfelelő vitaminkészítményt. A bemutatás során az értékesítő ismerteti az érintett étrend-kiegészítő hatóanyagait, több esetben ellenjavallatait, ajánlott napi adagját. A bemutatás lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy véleményt alkosson a termék jellegéről, illetve felmérje, hogy a termék miként illeszkedik az egyéni szükségleteihez, amely segíti őt az ügyleti döntés meghozatalában.
- 213) Az áru további jellemzőjének tekintendő az a körülmény, hogy a vitamincsomagból, az étrend-kiegészítőből az ingyenes bemutató csomag kizárólag abban az esetben jár, ha az étrend-kiegészítőt rendszeres csomagajánlat útján megrendelik, amelynek keretében 20 naponta újabb adag étrend-kiegészítő érkezik, mindaddig, amíg a fogyasztó másként nem dönt. Tehát az

ingyenes próbacsomag további feltétele, hogy egy előfizetési szerződés jöjjön létre a forgalmazó és a fogyasztó között.

- 214) A rendszeres megrendelésre vonatkozó körülmény a termék jellemzőjének tekinthető figyelemmel arra, hogy a fogyasztó oldalán további fizetési és egyéb kötelezettséget (pl. ha nem kéri a további termékeket, akkor lemondás, illetve a termék visszaküldése) von maga után, ezért a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez elengedhetetlen.

VII.3.1.4.1.2. Az áru ára

- 215) A telefonbeszélgetések általában¹⁵³ két részre tagolhatók az árral kapcsolatos kommunikáció alapján.
- 216) Az első részben – a beszélgetés elején – az ingyenes bemutató csomag, a hozzá kapcsolódó postaköltség és csomagolási díj kerül kommunikálásra, így az áru ára 0 Ft plusz szállítási díj.
- 217) A telemarketinges értékesítés második fázisa, – legtöbb esetben miután a fogyasztó igent mondott az ingyenes üdvözlő csomag kipróbálására – amikor kiválasztásra kerül, hogy milyen terméket kér a fogyasztó, bár a scriptek ugyan tartalmazzák, hogy van költsége a további csomagoknak, de a hanganyagok¹⁵⁴ alapján sok esetben ez elmarad, illetve annak közlése marad el, hogy ez egy rendszeres csomagrendelés mellett rendszeres fizetési kötelezettséget jelent, ezt támasztják alá a (eljárás alá vontakhoz, Credit Forte-hez és a GVH-hoz érkezett) panaszok is.

VII.3.1.4.1.3 Az áru megvételének lehetősége

- 218) Amennyiben a fogyasztó igent mond az ingyenes próbacsomagra, majd azt átveszi, a továbbiakban 20 naponta folyamatosan érkezni fognak hozzá az újabb adag étrend-kiegészítők, következésképpen a telefonhívás útján elérhetővé válik számára a termék megvásárlása.
- 219) A fentiek tükrében kijelenthető, hogy a telemarketinges értékesítés vásárlásra felhívásnak tekintendő.

VIII.3.1.5. Vásárlásra felhívás esetén alkalmazandó, általános szabály (Fttv.) szerint kötelező tájékoztatási elemek

- 220) Vásárlásra felhíváskor, tehát amikor közvetlenül lehetővé válik a fogyasztó ügyleti döntésének meghozatala, a jogi szabályozás eszközével biztosítani szükséges a fogyasztó tájékozott döntéshozatalának körülményeit.
- 221) Tekintettel arra, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat vásárlásra felhívásnak tekintendő az Fttv. 7. § (5) bekezdése alapján az alábbi információk minősülnek jelentősnek:
- a termék lényeges jellemzői, az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelő mértékben,
 - a vállalkozás neve és címe azonosításra alkalmas módon, illetve annak a vállalkozásnak az azonosításra alkalmas neve és címe, amelynek a javára a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója eljár,
 - az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy – amennyiben a termék jellegeből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet ésszerűen előre megállapítani – az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben e költségeket nem lehet ésszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel,

¹⁵³ A 2022-től alkalmazott scriptek esetén már nem észlelhető hangsúlyos elválasztás az ingyenes termékminta és a későbbi rendszeres csomagajánlat ismertetése között.

¹⁵⁴Pl.: Előzetes álláspont 4. sz. melléklet

Helvetia esetében: 36205102839_2019-06-13 04:28, nevű fájl 2019. június 13.; 36202501885_2019-09-12 03:54 2019. szeptember 12.; 36302180306_2019-12-12 04:45 2019. december 12.

Helvetia DM esetében: helvetia.helvetia_hu.1065.2021.10.14.15.05.44.0036703970817.192-168-201-33.1634216729.32884.000 07:39 nevű fájl 2021. október 14., 20210812_082823-helvetia_regisztralj2132-36205854739 06:53 nevű fájl 2021. augusztus 12., 20211111_111750-helvetia2144-36203880171 04:01 nevű fájl 2021. november 11., 20220113_120957-helvetia2201-36301015570 04:45 nevű fájl 2022. január 13.

- d) a fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei, ha azok eltérnek a szakmai gondosság által támasztott követelményektől,
- e) olyan szerződések esetében, amelyek tekintetében jogszabály elállási jogot biztosít a fogyasztónak, az erre való utalás,
- f) az online piacokon kínált termékek esetében az, hogy a terméket kínáló harmadik fél kereskedő-e vagy sem, a harmadik fél által az online piac szolgáltatója számára adott nyilatkozat alapján.

VIII.3.1.6. Szerződéskötést megelőzően alkalmazandó szabály (Kormányrendelet) alapján kötelező tájékoztatási elemek

- 222) Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a telefonhívások azon túl, hogy vásárlásra felhívásnak tekinthetők, egyben szerződéskötést megelőző tájékoztatások is, tekintettel arra, hogy rendszeres csomagküldésre vonatkozó szerződést keletkeztetnek, amennyiben a fogyasztó beleegyezik a termék kipróbálásába.
- 223) Az eljáró versenytanács az eljárás alá vontak észrevétele miatt megjegyzi, hogy a Kormányrendelet 2. § 1) pontjában rögzített élelmiszerekre vonatkozó rendelet hatálya alóli kivételi szabály az eljárás alá vont vállalkozások kereskedelmi gyakorlatára nem alkalmazható, mert az általuk nyújtott szolgáltatás tulajdonképpen egy rendszeres klasszikus csomagküldési szolgáltatás, amelyre éppen a Kormányrendeletben felállított magasabb tájékoztatási mérce kell, hogy irányadó legyen.
- 224) A Kormányrendeletben rögzített kivételi körbe az eljáró versenytanács álláspontja szerint a napi ételkiszállítások és bevásárlások tartoznak, itt kiemelő, hogy maga a Helvetia DM is akként nyilatkozott, hogy a honlapon közzé tett elállási nyilatkozat tartalma a Kormányrendeletnek megfelelően lett kialakítva, következésképpen a rendeletet irányadónak tekinti tevékenységére.¹⁵⁵ Így az eljárás alá vont vállalkozások kereskedelmi gyakorlatára a Kormányrendelet is irányadó.
- 225) Erre tekintettel a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdése további követelményeket fogalmaz meg a szerződéskötést megelőző kötelező tájékoztatásról, amelyeket az eljárás alá vont vállalkozásoknak világosan és közérthető módon kell átadni a fogyasztóknak.
- 226) A Kormányrendelet 16. §-a értelmében, ha a szerződést olyan távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával kötik meg, amelyen az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre (jelen esetben telefonon), az ilyen szerződés megkötése előtt a vállalkozás az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz útján közli legalább a 11. § (1) bekezdés a), b), e), f), i) és p) pontjában előírt tájékoztatást.
- 227) Az eljárás alá vontak hivatkoztak arra, hogy a Kormányrendelet speciális szabály az Fttv. 7. § (5) bekezdéséhez képest, így álláspontjuk szerint az Fttv. 7. § (5) bekezdése nem alkalmazható jelen ügyben¹⁵⁶.
- 228) Az Fttv. 1. § (4) bekezdése alapján külön törvény vagy az annak végrehajtására kiadott jogszabály a fogyasztók tájékoztatására vonatkozóan az Fttv.-ben foglalt szabályokon túl részletesebb, illetve szigorúbb szabályokat írhat elő. Az Fttv. 1. § (5) bekezdése alapján az Fttv. 1. § (4) bekezdésében nem említett tevékenységekre vonatkozó jogszabály az Fttv. rendelkezéseitől részletesebb, illetve szigorúbb követelményeket is megállapíthat a kereskedelmi gyakorlatokra, amennyiben
- a) ez kötelező európai uniós jogi aktus végrehajtásához szükséges, vagy
 - b) azt valamely, egyes termékre vagy azok meghatározott csoportjára vonatkozó kötelező európai uniós jogi aktus kifejezetten megengedi.
- 229) A Kormányrendelet 33. §-a rögzíti, hogy ez a rendelet a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja. Azaz maga a Kormányrendelet volt hivatott a magyar jogba implementálni a fenti kötelező hatályú európai uniós jogi aktusokat, hogy azok a magyar jog szerint is végrehajthatóvá váljanak. Ebből következően az Fttv. 1. § (5) bekezdés a) pontbeli feltétele

¹⁵⁵ VJ/42-93/2020. számú adatszolgáltatás 3.2. pontja

¹⁵⁶ VJ/42-162/2020. 1. oldal 5. bekezdés

teljesül és így az Fttv. 1. § (4) bekezdése alapján jelen ügyben a fogyasztók tájékoztatására vonatkozóan az Fttv.-ben foglalt szabályokon túl részletesebb, illetve szigorúbb szabályokat előíró jogszabályként kell kezelni a Kormányrendeletet, azaz a Kormányrendeletben foglaltak kiegészítik (azon „túl” alkalmazandóak) az Fttv. szabályait, a két jogszabály előírásainak párhuzamosan, egyszerre meg kell felelni.

- 230) Következésképpen a Kormányrendelet az Fttv. § 7. § (5) bekezdésében szabályozott a vásárlásra felhívás esetében irányadó jelentős információk listáját egy szigorúbb követelményrendszerrel egészíti ki. Azaz jelen eljárásban jelentős információnak minősül a tájékoztatási elemek egy minimum listája az Fttv. 7. § (5) bekezdése alapján, de ez a lista a Kormányrendelet alapján távollévők közti szerződések esetén jóval bővebb listával egészül ki.
- 231) Tekintettel arra, hogy üzlethelyiségen kívül és távollévők között kötött szerződésről van szó, így a szerződés megkötését megelőzően (azaz még a fogyasztó azon döntése előtt, hogy elfogadja a telefonos operátor ajánlatát) a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdésében szereplő jelentős információkról, azonban a Kormányrendelet 16. §-a alapján, mivel jelen esetben a szerződést olyan távközlő eszköz alkalmazásával kötik meg, amelyen az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre, így az ilyen szerződés megkötése előtt a vállalkozás az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz útján közli legalább a 11. § (1) bekezdés *a), b), e), f), i)* és *p)* pontjában előírt tájékoztatást, a 11. § (1) bekezdés *i)* pontjában említett 2. melléklet szerinti elállásnyilatkozat-minta kivételével. A 11. § (1) bekezdése szerinti tájékoztatást, köztük a 2. melléklet szerinti elállásnyilatkozat-mintát a vállalkozás a 14. §-sal összhangban bocsátja a fogyasztó rendelkezésére.
- 232) Azaz a Kormányrendelet 16. §-a alapján a 11. § (1) bekezdés alábbi jelentős információiról szükséges tájékoztatni a szerződés megkötése előtt a fogyasztót:
- a)* a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;
 - b)* a vállalkozás nevééről;
 - e)* a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy - ha az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani - annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;
 - f)* határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;
 - i)* a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;
 - p)* adott esetben a szerződés időtartamáról, és ha a szerződés határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről;
- 233) A Kormányrendelet 17. §-a szerint, ha a vállalkozás távollévők közötti szerződés megkötését telefonon kezdeményezi, a telefonbeszélgetés megkezdésekor tájékoztatja a fogyasztót a vállalkozás nevééről, illetve annak a vállalkozásnak a nevééről, akinek a nevében telefonál, valamint arról, hogy a telefonhívás szerződés megkötésére irányul. E § nem érinti a vállalkozás 16. §-ban meghatározott kötelezettségét.
- 234) Különösen fontosak és jelentősek ezek az információk olyan esetekben, amikor a fogyasztó a vállalkozás üzlethelyiségébe nem tud ellátogatni, mert a vállalkozás termékeihez csak csomagküldés útján lehet hozzáférni, illetve amikor a termékek népszerűsítése kizárólag telefonos értékesítés keretében történik, így a fogyasztó nem is hallhat a közvetlen telemarketingen kívül a termékekről és a termékeket forgalmazó vállalkozásokról.

VIII.3.2. A jelentős információk elhallgatása, időszerűtlen, homályos és félreérthető tájékoztatás

- 235) Az előbbieken bemutatásra került, hogy a vásárlásra felhívásra, illetve szerződéskötésre tekintettel mely kötelező tájékoztatási elemeket szükséges tartalmaznia az eljárás alá vont vállalkozások megbízásából végrehajtott hívásoknak, a következőkben értékelésre kerül, hogy az ügyindító végzés tükrében e kötelező elemek megjelennek-e, illetve hogyan jelennek meg az eljárás alá vont vállalkozások által készített telefonhívások alapjául szolgáló értékesítési scriptekben és a lebonyolított hívásokban.
- 236) Az eljáró versenytanács a jelentős információk elhangzásának körében hangsúlyosan rögzíteni kívánja, hogy az Fttv. és a Kormányrendelet alapján is, ezen információknak a szerződéskötést megelőzően kell elhangozniuk, vagy egyébként más módon a fogyasztó tudomására hozni. Ez a vizsgált telefonos értékesítés esetében azt jelenti, hogy a fogyasztó ügyleti döntése, a termék megvásárlására vonatkozó döntése (az ajánlatra történő „igen mondása”) előtt kell megtörténni, vagyis azok a tájékoztatások, amelyek ezt követően hangoznak el (pl.: lejátszott hanganyag, kötelezően elhangzott tájékoztatások) időszerűtlenek, időn túliak, azaz nem vehetőek figyelembe, hiszen az ügyleti döntés vonatkozásában már jelentőségük sincsen. Ennek megfelelően értékelte az eljáró versenytanács a tájékoztatások megtörténtének időszerűségét, azaz azt értékelte, hogy az Fttv. és a Kormányrendelet szerinti jelentős információk még a szerződéskötés (azaz a fogyasztó szerződéskötést elfogadó nyilatkozata) előtt elhangzottak-e a hívások során.
- 237) A fentiek alapján az eljáró versenytanács azt vizsgálta, hogy figyelemmel az Fttv. 7. § (5) bekezdésében és a Kormányrendeletben foglalt tájékoztatási kötelezettségekre, az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás szerint többek között elhallgatták-e az eljárás alá vontak:
- a kereskedelmi gyakorlat célját, azaz azt, hogy a hívások szerződéskötésre irányultak;
 - a csomagok rendszeres küldését, illetve azt, hogy annak mekkora költsége van
 - a forgalmazó vállalkozás nevét és címét;
 - a szerződéstől történő elállás feltételeit; továbbá
 - a rendszeres csomagok leállításának feltételeit.

VIII.3.2.1. A kereskedelmi gyakorlat célja és a szerződés lényeges tartalmi elemei tekintetében megvalósított elhallgatás [a Kormányrendelet 17. §-a és az Fttv. 7. § (5) bekezdésének a), c), d) pontjai és a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdés a) és e) pontjai szerinti jellemzők]

- 238) A Kormányrendelet 17. §-a alapján a telefonbeszélgetés megkezdésekor tájékoztatni kell a fogyasztót a vállalkozás nevééről, illetve annak a vállalkozásnak a nevééről, akinek a nevében telefonál (erről lásd a következő fejezetet), valamint arról, hogy a telefonhívás szerződés megkötésére irányul.
- 239) Az Fttv. 7. § (5) bekezdésének a) pontja és a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdésének a) pontja egybevé, hiszen mindkét rendelkezés ugyanazt az előzetes, kógens tájékoztatási kötelezettséget deklarálja:

Fttv. 7. § (5) a)	Kormányrendelet 11. § (1) a)
a termék lényeges jellemzői, az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelő mértékben,	a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben

Fttv. 7. § (5) c) és d)	Kormányrendelet 11. § (1) e) és f)
c) az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy – amennyiben a termék jellegéből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet ésszerűen előre megállapítani – az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve	e) a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a

amennyiben e költségeket nem lehet ésszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel,	postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;
d) a fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei, ha azok eltérnek a szakmai gondosság által támasztott követelményektől,	f) határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;

- 240) Az eljáró versenytanács előzetesen meg kívánja jegyezni, hogy a kereskedelmi gyakorlat célja és a szerződés lényeges tartalmi elemei szorosan összefüggnek, hiszen a gyakorlat arra irányult, hogy a fogyasztókat az ingyenesnek ígért próbacsomag révén hosszú távú, rendszeres csomagküldést jelentő szerződés megkötésére rávegye. A szerződésnek pedig ez a rendszeres jelleg lényeges tartalmi elemét képezi, hiszen egyrészt ez a piacon újdonságnak számító forgalmazási módszer (legalábbis az étrend-kiegészítőket illetően), másrészt a fogyasztó által összességében fizetendő ellenértéket illetve az elállás, felmondás feltételeit is meghatározza. Erre tekintettel az eljáró versenytanács a két témát, annak szoros összefüggése miatt együtt értékeli.

a) Scriptek értékelése

A kereskedelmi gyakorlat célja (szerződéskötési cél)

- 241) A scriptekben a bemutatkozást (magánszemély neve, megbízó cég és a nevében telefonáló call center elnevezése) követően kellene, hogy a telefonhívás célja – szerződéskötés – is megjelenjen. Ugyanakkor a scriptekből látszik, hogy a bemutatkozást követően az ingyenes üdvözlő csomag kipróbálásának felvezetése történik vagy egy véleménykutatás mögé rejtve, vagy egy egyedülálló lehetőségként reprezentálva, azaz a Kormányrendelet szerinti tájékoztatás az, hogy a telefonhívás szerződés megkötésére irányul, nem hangzik el
- 242) A Helvetia esetében 2019., 2020. és 2021. évi scriptek eleje, azaz a Kormányrendelet 17. §-a alapján megkövetelt „telefonbeszélgetés megkezdésekor” egyáltalán nem tartalmaz tájékoztatást a szerződéskötési célról. A Helvetia DM esetében Tiszavirág Call Center Kft., Photel Online Solutions Kft. 2022-es scriptjeinek elején az „ajánlat”, míg a Crystal Call a.s. 2022-es scriptjének az „ajánlat” és „az étrend-kiegészítők megrendelésének lehetősége” utalással kívánják az eljárás alá vont vállalkozások tájékoztatni a fogyasztót, hogy szerződéskötésre irányul a hívás, azonban ez a tájékoztatás egyrészt nem a telefonbeszélgetés megkezdésekor történik, sőt ebben a pontban már a fogyasztó meg is hozta az ügyleti döntését, azaz a terméket megvásárolta, azaz a tájékoztatás jogszabályellenesen a szerződéskötés után hangzik el, aminek az ügyleti döntés szempontjából már nincs jelentősége és ezenkívül a tájékoztatás nem is egyértelmű és világos egy fogyasztó számára.

A szerződés lényeges tartalmi eleme (rendszeres csomagküldésre vonatkozó tájékoztatás)

- 243) A **2019-es script** a termékfajta kiválasztását követően rendszeres csomagküldésre vonatkozóan az alábbiakat tartalmazza:
„[üzleti titok]” (2019-es Script 7. és 8. bekezdés)
- 244) Az adategyeztetések után a rendszerességre vonatkozóan az alábbiakat tartalmazza a 2019-es script:
„[üzleti titok]” (2019-es script Összefoglalás rész 1.-3. mondat)
- 245) A 2019-es scriptben mind a vállalkozás részéről, mind a fogyasztó részéről lehetőségként jelenik meg a rendszeres küldésre vonatkozó információ.
- 246) A **2020-as script** a termékfajta kiválasztását követően rendszeres csomagküldésre vonatkozóan az alábbiakat tartalmazza:
„[üzleti titok]”
- 247) Az adategyeztetések után a rendszerességre vonatkozóan az alábbiakat tartalmazza a 2020-as script:
„[üzleti titok]”
- 248) A 2020-as script hivatkozott részében már kijelentő módon és megrendelésre utalással jelenik meg a rendszeres csomagküldésre vonatkozó információ, ugyanakkor e tényközlés elveszíti élet azzal, hogy a rendszeres előfizetés a fogyasztó részéről később lehetőségként kerül kommunikálásra, mert ez akként is érthető, hogy az üdvözlő csomag kipróbálását követően – elégedettség tekintettel – van lehetőség a (rendszeres) megrendelésre.
- 249) A **2021-es script** a termékfajta kiválasztását követően rendszeres csomagküldésre vonatkozóan az alábbiakat tartalmazza:
„[üzleti titok]”
- 250) Az adategyeztetések után a rendszerességre vonatkozóan az alábbiakat tartalmazza a 2021-es script:
„[üzleti titok]”
- 251) A 2021-es script a 2020-as scripthez képest annyiban módosult, hogy a rendszeres előfizetésre vonatkozó lehetőségre történő utalás a „kap” helyett múlt időben a „kapott” kifejezéssel jelenik meg. Mindez az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem változtat annak megítélésén, hogy a rendszeres előfizetés egy lehetséges opcióként értelmezhető a fogyasztó számára, emiatt nem egyértelmű és világos az, hogy a rendszeres megrendelés tulajdonképpen az ingyenes próbacsomag feltétele. Ez ugyancsak homályos és időszerűtlen tájékoztatásnak minősül.

- 252) Az eljárás alá vontak az előzetes álláspontra tett észrevételeikben arra hivatkoznak, hogy tájékoztatták a fogyasztókat a rendszeres csomagküldésről, hiszen a scriptek, hívások tartalmazták azt, hogy „*első csomagot*” (2019), „*20 napos alapcsomag*” (2020, 2021)¹⁵⁷, azonban az eljáró versenytanács eddig sem a tájékoztatás teljes elmaradását, hanem annak homályos és időszerűtlen jellegét róttta fel az eljárás alá vontaknak. Az eljárás alá vontak által hivatkozott tájékoztatások pedig továbbra sem nevezhetőek pontosnak és egyértelműnek, egy gyors telefonhívás során nem elvárható, hogy a fogyasztó kitalálja azt, hogy mit is akarhat sugallni az értékesítő, hanem a jogszabályi előírásoknak megfelelően pontosan és egyértelműen meg kell nevezni a szerződéskötés tárgyát, lényeges körülményeit akként, hogy azt megértse a fogyasztó.
- 253) A Helvetia DM vizsgált időszakából 2022-től 3 telemarketinges vállalkozás 3 különböző scriptet alkalmaz.

Photel Online Solutions Kft.

- 254) A script elején a felvezetés részben, illetve a kérdések megválaszolását követően az alábbi szerepelnek:
„[üzleti titok]”
- 255) A kötelezően felolvasandó rész elején és közepén a megrendelésre és a rendszerességre vonatkozóan az alábbiak szerepelnek:
„[üzleti titok]”
- 256) Az idézett részekben megjelenik, hogy az üdvözlő csomag (kezdő csomag) csak megrendelés esetén jár ingyenesen és tájékoztatnak, hogy 20 napi rendszerességgel küldik, a fogyasztó ellenkező jelzéséig.
- 257) Itt is megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a telefonhívás elején nem hangzik, hogy a hívás szerződéskötési céllal történő, amit az sem pótol, ellentétben az az eljárás alá vontak előadásával, hogy az ajánlat szó később elhangzik, hiszen ez egyrésztől nem a hívás elején hangzik el, másrésztől nem egyértelmű, homályos, az ajánlat az ingyenes próbacsomagra is vonatkozhat. A rendszeresség csomagküldés pedig a hanganyagok alapján szintén időszerűtlenül a fogyasztói döntést követően kerül csak a kötelezően elmondandó rész ismertetésekor tájékoztatásra.

Tiszavirág Call Center Kft.

- 258) A script elején utalás történik arra, hogy egy ajánlatról van szó:
„[üzleti titok]”
- 259) A termék bemutatást követően jelenik meg először, hogy rendszeres csomagküldésről lenne szó az alábbiak szerint:
„[üzleti titok]”
- 260) A hivatkozott scriptben szintén csak később a tájékoztatás közepe táján esik szó először arról, hogy 3 hetente rendszeresen fog érkezni a csomag, aminek azért van jelentősége, mert addigra a fogyasztó már sok esetben meghozta üzleti döntését, azaz a termék (Helvetia Apotheke csomag) megrendelése mellett döntött és így csak utólagosan értesül arról, hogy mi is az a szolgáltatás, amit megvett, így pedig az eljárás alá vont tájékoztatása nem volt megfelelő.

Crystal Call a.s.

- 261) A hivatkozott scriptek elsődleges célja az egyszeri küldemény promóciója, ugyanakkor, amennyiben a fogyasztó nem kíván élni az egyszeri küldemény lehetőségével, akkor felajánlják neki a rendszeres csomagajánlatot. Az egyszeri küldemény ismertetése előtt az alábbiak hangzanak el:
„[üzleti titok]”
- 262) A rendszeres csomagajánlatra történő áttéréskor:
„[üzleti titok]”
- 263) Az eljáró versenytanács álláspontja szerint 2019, 2020, és 2021-es scriptek rendszeres küldésre vonatkozó tájékoztatása homályos, félreérthető, továbbá a szövegezés alapján (a különböző, ellentmondó tartalmú tájékoztatások keveredése és elszórása révén) elrejtje a fogyasztók elől a

¹⁵⁷ VJ/42-162/2020. 2. oldal 7-8. bekezdés

lényeges információkat. A következetlen tartalmú kommunikáció széles skálán mozog, több esetben lehetőségként jelenik meg a rendszeres küldés, más változatokban kijelentik, hogy küldik 3 hetente, de van, hogy azt mondják, hogy ez mégsem kötelező.

- 264) Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy a kialakított rendszer alapján a következő csomag érkezése elkerülhető a 7 napos lemondás miatt, de ez kizárólag a scriptekben és a hívásokban szerepel, az ÁSZF azonban ezt a rendelkezést nem tartalmazza, amely átláthatatlanná teszi a tényleges szerződési feltételeket. Az nem várható el a fogyasztótól, hogy összekapcsolja a kommunikáció során elhangzó részinformációkat, például, hogy a rendszeres küldést kizárólag úgy kerülheti el, ha a megrendelést lemondja a kézhezvételtől számított 7 napon belül. Továbbá e feltételt még bonyolítja a 14 napon belüli elállási lehetőségre vonatkozó tájékoztatás is, amely – a beérkező panaszok tapasztalatai alapján - a napok számát tekintve keveredést okozhat a szerződési feltételek fogyasztó általi megértésében. Azt is megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy több esetben is jelezték fogyasztók panaszaikban, hogy nem tudtak élni elállás jogukkal, mert egyszerűen telefonon vagy a honlapon keresztül elérhetetlen voltak az eljárás alá vontak és szándékuk ellenére továbbra is kapták a csomagokat, illetve a fizetési felszólításokat.
- 265) Az eljáró versenytanács a scriptekben megjelenő, a megrendelés lemondására irányuló 7 napos jelzési kötelezettség megfogalmazását sem tartja világosnak és egyértelműnek. Pl.: „[üzleti titok]” Ezen script részletek értékelése kapcsán az eljáró versenytanács arra jutott, hogy a 7 napos lemondási jog gyakorlásának biztosítása eltér a szokásos piaci gyakorlattól, így erre az eljárás alá vontaknak kiemelt módon, hangsúlyosabban kellett volna felhívni a fogyasztók figyelmét, illetve ezt az ÁSZF-ben is rögzíteni kellett volna.
- 266) Egyrészt, miután a próbacsomag 20 napi adagot tartalmaz, azt diktálná az elemi logika, hogy a 20 napi adag elfogyasztását követően kerülhet a fogyasztó abba a helyzetbe, hogy elégedettségéről nyilatkozhatson. Az eljáró versenytanács kiemeli azonban, hogy a termékek jellegét tekintve (vitaminkészítmények) még 20 nap is kevés a fogyasztói tapasztalatok érzékelésére, mert a vitaminok hatása csak huzamosabb (több hónapi) szedést követően jelentkezhet. Így a tájékoztatásban szereplő 7 napos jelzési időt az elégedettséghez kötni, sem a napi adagok száma, sem a hatás jelentkezése alapján nem ésszerű.
- 267) Másrészt az eljáró versenytanács szerint a piaci gyakorlattól alapvetően eltérő, újszerű az eljárás alá vont vállalkozások által létrehozott rendszeres csomagküldési gyakorlat, tekintettel arra, hogy egy teljesen ismeretlen termékre annak kipróbálása előtt már létrehoz egy előfizetői szerződést a forgalmazó és a fogyasztó között. Az átlag fogyasztó, ha felajánlanak neki egy terméket kipróbálásra, akkor abból indul ki, hogy a kipróbálást követően a terméket saját meggyőződése alapján akkor és úgy veszi igénybe, ahogy akarja, tehát a további termékek igénybevétele az ő aktív fogyasztói magatartásán múlik. Tekintettel arra, hogy az átlagos fogyasztó tudata az átláthatatlan tájékoztatások eredményeként nem feltétlenül fogja át a rendszeres megrendelésre vonatkozó üzleti döntés tényleges tartalmát, abból indulhat ki, hogy döntése szerint abban az esetben kell jeleznie a vállalkozásnak, ha a próbacsomag elnyerte tetszését és a továbbiakban kéri hosszú távon is a terméket, és nem az ellenkező esetben kell aktívnak lennie, vagyis amennyiben , nem kéri azt. Ez a logika ellentmond az ésszerű fogyasztói elvárásoknak, így az üzleti modellre, a megrendelés működési módjára már csak ezért is különösen fontos lett volna hangsúlyosan, egyértelműen és figyelemfelkeltésre alkalmas módon felhívni a fogyasztók figyelmét mind a kereskedelmi kommunikáció során, mind pedig az ÁSZF-ben.

b) Meghallgatott telefonhívások értékelése:

- 268) Az eljáró versenytanács összevetette a scriptek tartalmát és a rendelkezésre álló tényleges hívások hanganyagát és arra a megállapításra jutott, hogy a telefonhívásokban a beszélgetés menete a scriptek felépítését követi. Az eljáró versenytanács rögzíti, hogy a következőkben a scriptek szövegétől történő eltéréseket, illetve az élőbeszéd jellege miatti problémákat veszi sorra, amelyek további fogyasztói félreértésekhez vezethetnek.
- 269) Az eljárás alá vontak hivatkoztak arra, hogy a hanganyag mintavétel nem reprezentatív. Ekörben az eljáró versenytanács értékelése nem csak a mintavételezés útján kiválasztott hanganyagokra épül, hanem az eljárás alá vontak scriptjeire és a panaszokra is. Ezek egybehangzóak voltak abban a tekintetben, hogy az eljárás alá vontak nem tettek eleget az Fttv.-ben és a Kormányrendeletben

foglalt kógens, a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettségüknek. Mindez különböző módokon nyilvánult meg, esetenként egyes tájékoztatások abszolút nem is szerepeltek, nem hangzottak el, vagy nem érthető homályos módon hangzottak el, vagy pedig nem voltak időszerűek, mert a megrendelési szándék kifejezését, azaz a szerződéskötést (adott esetben a fogyasztó ügyleti döntésének meghozatalát) követően hangzottak el. Ezenkívül ugyanezt állapította meg a bíróság által is megerősítetten a Kormányhivatal a fentebb említett döntésében.

- 270) A negyvennégy feldolgozott telefonhívásból 1 esetben¹⁵⁸ egyáltalán nem történik tájékoztatás a csomag rendszeres küldéséről, így nyilvánvalóan a fogyasztó előtt teljesen rejtve marad, hogy további csomagok fognak érkezni. Az érintett telefonhívásban az értékesítő tájékoztatása szerint a küldeményben minden fontos információ benne lesz, e tájékoztatásra tekintettel a fogyasztó kéri, hogy ne olvassa fel a kötelező szöveget. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy a fogyasztó kérésének tesz eleget az értékesítő, ugyanakkor ezzel teljes mértékben megfosztja a fogyasztót a megfontolt ügyleti döntés meghozatalához szükséges információtól.
- 271) Negyvenhárom hívásban esik szó valamilyen módon a rendszeres küldésről, ugyanakkor e hívások közül csupán 9 számú hívásban állapítható meg a hívás körülményeiből (például abból, hogy a fogyasztó visszakérdez a rendszeres küldésre¹⁵⁹, vagy kijelenti, hogy ő egyébként csak a próbacsomagot kérné¹⁶⁰, lemondással kapcsolatban kérdez¹⁶¹, egyéb¹⁶²), hogy a fogyasztó megértette, hogy rendszeresen fogja kapni a csomagot. A maradék 34 hívásban nincs ilyen szintű fogyasztói interakció, ami alapján eldönthető lenne, hogy az információ eljutott-e a fogyasztó tudatáig, és a telefonban adott visszajelzés („persze”/”igen” stb.) nem csak arra szolgál-e, hogy minél hamarabb lerakhassa a telefont.
- 272) A következőkben a GVH összegyűjtötte a meghallgatott hívásokban elhangzó ellentmondásos, félreérthető megfogalmazásokat, amelyek a fogyasztó téves értelmezéséhez vezethettek.
- 273) Kilenc esetben¹⁶³ hangzik el, hogy nincs „vásárlási kötelezettség” vagy ehhez hasonló kötelezettségvállalás alóli mentesülésre vonatkozó utalás.
- 274) Öt esetben¹⁶⁴ tűnik úgy, mintha a további csomagok érkezése a fogyasztó aktív magatartásától (rendelésétől) függene, ami teljes mértékben félrevezető, mert a csomagokat automatikusan küldik.
- 275) Nyolc hívásban¹⁶⁵ az értékesítő adatvédelmi tájékoztatásként vezeti fel a rendszeres csomagküldésre vonatkozó információkat, ami szintén helytelen támpontként szolgál a fogyasztói értelmezéshez.
- 276) Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy néhány hívás esetében a tájékoztatás előadásmódja, hangzása sem megfelelő, mert az értékesítő érthetetlenül beszél, elharapja a szavak végét, a hangsúlyozásból nem eldönthető, hogy mire vonatkozik a megszorítás, illetve elhanyagolja a kötelező tájékoztatás részt, ahol a rendszeres csomagküldésről hangzik el az információ. Ezek mind nehezítik a fogyasztó számára a kereskedelmi kommunikáció értelmezését. Az eljáró versenytanács 2 esetben¹⁶⁶ tartja teljesen érthetetlennek az értékesítő előadásmódját.
- 277) Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a Photel Online Solutions Kft. esetében 2021 decemberétől a hívásokban előre felvett hanganyag alapján játsszák be a kötelező tájékoztatást. E módszerrel

¹⁵⁸ Helvetia: Direct Solution Partner 2019. november

¹⁵⁹ Helvetia: Photel Kommunikációs Zrt. 2020 június, Helvetia DM: Photel Online Solutions Kft. 2021 szeptember

¹⁶⁰ Helvetia: Photel Kommunikációs Zrt. 2021 március, Crystal Call 2020 július, Helvetia DM: Tiszavirág Call Center Kft. 2022 április

¹⁶¹ Helvetia: Tomek Péter E.V. 2020 február, Tiszavirág Call Center Kft. 2021 május

¹⁶² Helvetia: Crystal Call a.s. 2020 április

¹⁶³ Helvetia: Photel Kommunikációs Zrt. 2019 június, 2019 szeptember, 2019 december, Tiszavirág Call Center Kft. 2019 október, Crystal Call a.s. 2019 július, 2020. április, Helvetia DM: Crystal Call a.s. 2021 július, 2021 október, Photel Online Solutions Kft. 2021 szeptember,

¹⁶⁴ Helvetia: Photel Kommunikációs Zrt. 2019 június, 2019 szeptember, 2020 március, Direct Solution Partner 2020 május, Helvetia DM: Direct Solution 2021 április

¹⁶⁵ Helvetia: Photel Kommunikációs Zrt. 2019 június, 2019 december, Direct Solution Partner Kft. 2020 május, Tiszavirág Call Center Kft. 2019 július, 2019 október, 2020 július, 2020 október, Helvetia DM: Crystal Call a.s. 2021 július,

¹⁶⁶ Helvetia: Tiszavirág Call Center Kft. 2019 július, 2020 április

kiküszöbölhető az előadásmóddal kapcsolatos probléma, ugyanakkor a tájékoztatás tartalma ettől még nem világos és nem is egyértelmű.

- 278) A Helvetia DM hivatkozott arra, hogy a tájékoztatások – néhány kivételtől eltekintve¹⁶⁷ – azt sugallták, hogy nem bármikor, hanem csak az aktuális küldemény kézhezvételét követő 7 napon belül lehet a jövőbeli csomagok küldését leállíttatni. Az ellentmondást magába foglaló „*a küldemények kézbesítését bármikor törölheti a saját döntése alapján, de erről mindenképpen értesíteni kell ügyfélszolgálatunkat az aktuális csomag kézhezvételétől számított 7 napon belül*” tájékoztatás számos alkalommal megjelenik¹⁶⁸ a leiratokban. Előadta azt is, hogy a tájékoztatások során számos alkalommal került sor olyan kifejezések használatára („*lehetőséget kap a rendszeres előfizetésre*”¹⁶⁹, „*lehetőség utánpótlásra*”¹⁷⁰), melyek a rendszeres csomagajánlatot egyfajta lehetőségként, „*kényelmi szolgáltatásként*”¹⁷¹ tüntetik fel azzal szemben, hogy az ingyenes üdvözlő csomag elfogadása valójában egy rendszeres csomagküldésre irányuló szerződés megkötését jelentette.
- 279) Ennek kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a fenti előadásával a Helvetia DM pontosan alátámasztja azt, hogy a lemondásra és a rendszeres csomagküldésre vonatkozó tájékoztatásai nem időszerűek (fogyasztó ügyleti döntése utáni), homályosak és a fogyasztó által nem értelmezhetőek.
- 280) A scriptek és a meghallgatott hívások alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozások a beszélgetés elején nem tájékoztatják a fogyasztókat arról, hogy a hívás szerződés megkötésére irányul, továbbá az a lényeges körülmény, hogy önmagában az ajánlat elfogadása rendszeres csomagküldemények megrendelését és így egy hosszú távú elkötelezettséget jelent, homályos és félreérthető.
- 281) Összegezve a fentieket, a scriptek és az azokkal lényegileg egybehangzó rögzített hívások alapján az eljárás alá vontak azzal a magatartásukkal, hogy a Kormányrendelet 17. §-ával ellentétben nem tájékoztatták a telefonhívás megkezdésekor a fogyasztókat arról, hogy a telefonhívás (a kereskedelmi gyakorlat) célja szerződéskötés létrehozása, továbbá azzal a magatartásukkal, hogy a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdésének a) pontjával ellentétben nem tájékoztatták a fogyasztókat arról, hogy a telefonhívás (a kereskedelmi gyakorlat) alapján létrejövő szerződés egy hosszú távú, rendszeres csomagküldési szolgáltatást jelent, vagy azt csak homályos, félreérthető és/vagy időszerűtlen módon tették meg, nyilvánvalóan kimerítették az Fttv. 7. § (1) bekezdésének a) pontját, figyelemmel a 7. § (5) bekezdés a) pontjára illetve (3) bekezdés b) pontjára. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vontak már arról sem tájékoztatták a fogyasztókat, hogy a telefonhívás (a kereskedelmi gyakorlat) alapján létrejövő szerződés egy hosszú távú, rendszeres csomagküldési szolgáltatást jelent, így a tájékoztatásuk a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdés e) pontjával ellentétben a fizetési feltételekre sem terjedt ki, amivel megsértették az Fttv. 7. § (5) bekezdésének d) pontját és a Kormányrendelet 11. § (1) e) pontját. Ezenkívül mivel a határidő nélkül egy rendszeres csomagküldésre jött létre a szerződés, így a Kormányrendelet 11. § (1) f) pontja alapján a határozatlan időre szóló szerződés esetében arról is kellett volna tájékoztatniuk az eljárás alá vontaknak a fogyasztókat, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza-e, de erre sem került sor.
- 282) Itt jegyzi meg ismét az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vontak által hivatkozott előre, hanganyag formájában rögzített tájékoztatások hívások végén történő lejátszása nem jelenti az Fttv. 7. § (5) és a Kormányrendelet előírásainak megfelelést, mivel a hanganyag lejátszására már a fogyasztó ügyleti döntésének meghozatalát követően a hívások végén került sor, de ezenkívül az abban szereplő tájékoztatások sem teljes körűek.
- 283) Az eljáró versenytanács a Helvetia DM hangfelvételekről készített leiratai kapcsán megjegyzi, hogy a tájékoztatások meglétére való előadása a Helvetia DM-nek nem helytálló. A leiratok alapján sem a telemarketinges ügyintéző, sem a szerződéskötési folyamat végén a hangfelvétel tájékoztató nem nyújt arra vonatkozó egyértelmű tájékoztatást, hogy a szerződés bármikor

¹⁶⁷ Lásd: VJ/42-178/2020 1/a., 1/b. és 2/b., valamint 2/d. számú mellékletek.

¹⁶⁸ Lásd: VJ/42-178/2020 1/c., valamint 2/e. számú mellékletek.

¹⁶⁹ VJ/42-178/2020 1/b. számú melléklet.

¹⁷⁰ VJ/42-178/2020 1/c. számú melléklet.

¹⁷¹ VJ/42-178/2020 2/a. számú melléklet.

felmondható lenne. Maga a hangfelvétel útján elhangzó tájékoztatás is ellentmondásos e tekintetben „a küldemények kézbesítését bármikor megszüntetheti saját döntése alapján, de erről értesíteni kell ügyfélszolgálatunkat az aktuális csomag kézhezvételétől számított 7 napon belül.”¹ Az ügyintézők tájékoztatása szintén ellentmondásos „és akkor az utánpótlás lesz majd 20 naponta és azt bármikor tehát 7 napon belül le tudja mondani”¹ és „7 napon belül, hetes napon belül tetszik nekünk szólni, hogy szeretne, vagy nem szeretn további csomagokat.”¹

- 284) A fentieknek megfelelően a leiratok azt mutatják, hogy a telemarketinges értékesítések során a fogyasztók egyértelmű és ellentmondás mentes tájékoztatása nem történt meg arról, hogy a jövőbeli küldeményeket bármikor lemondhatják. Azzal, hogy amennyiben az aktuális küldemény kézhezvételét követő 7. napon túl élnek a felmondással, akkor azt már csak a soron következő csomagot követő küldeményre tudja a Helvetia DM elfogadni, tekintettel arra, hogy a soron következő csomag már feladásra került. A beadványban foglaltakkal ellentétben a tájékoztatások azt sugallták a fogyasztók irányába, hogy nem lehet bármikor lemondani a csomagokat, hanem csak az aktuális küldemény kézhezvételét követő 7 napon belül.
- 285) Azt is meg kell jegyezni, hogy ezen leiratok is bizonyítják, hogy számos más kötelező a szerződéskötést megelőző kógens jelentős tájékoztatási kötelezettségek sem hangoznak el, vagy pedig félreérthető, nem beazonosítható, homályos módon, pl.: a telefonhívások lelegején nem hangzik el, hogy szerződéskötési céllal kerül sor a hívásra, az eljárás alá vontak neve és címe sem hangzik el, vagy nem beazonosítható módon hangzik el („a Helvtiától hívom”).
- 286) Ezenkívül az is megjegyezendő ismételtlen, hogy még ha el is hangoztak volna ezek a tájékoztatások akkor is időszerűtlenek, mivel a fogyasztói döntések meghozatala után, a telefonhívás legvégén került ezekre sor.
- 287) Az eljárás alá vontak hivatkozotak arra is, hogy a „tájékoztatások – néhány kivételtől eltekintve¹⁷² – itt is azt sugallták, hogy nem bármikor, hanem csak az aktuális küldemény kézhezvételét követő 7 napon belül lehet a jövőbeli csomagok küldését leállíttatni. Az ellentmondást magába foglaló „a küldemények kézbesítését bármikor törölheti a saját döntése alapján, de erről mindenképpen értesíteni kell ügyfélszolgálatunkat az aktuális csomag kézhezvételétől számított 7 napon belül” tájékoztatás számos alkalommal megjelenik¹⁷³ a leiratokban”. Előadták azt is, hogy a tájékoztatások során számos alkalommal került sor olyan kifejezések használatára („*lehetőséget kap a rendszeres előfizetésre*”¹⁷⁴, „*lehetőség utánpótlásra*”¹⁷⁵), melyek a rendszeres csomagajánlatot egyfajta lehetőségként, „kényelmi szolgáltatásként”¹⁷⁶ tüntetik fel azzal szemben, hogy az ingyenes üdvözlő csomag elfogadása valójában egy rendszeres csomagküldésre irányuló szerződés megkötését jelentette.
- 288) Az eljáró versenytanács álláspontja szerint ezen előadások pont azt támasztják alá, hogy a tájékoztatások, akkor amikor egyáltalán elhangzottak akkor is csak időszerűtlenül és homályosan hangoztak el.

VIII.3.2.2. A vállalkozás neve és címe tekintetében megvalósított elhallgatása

[Fttv. 7. § (5) bekezdés b) pontja és Kormányrendelet 11. § (1) bekezdés b) pontja]

- 289) A fentebb kifejtettek szerint az eljárás alá vontak megbízásából eljáró telemarketinges vállalkozások kötelesek voltak a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdés b) pontja alapján a szerződés megkötését megelőzően világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztókat az eljárás alá vontak nevééről, az Fttv. 7. § (5) bekezdésének b) pontja alapján pedig nem csak a vállalkozás nevének, hanem címének is azonosításra alkalmas módon, el kellett hangoznia.
- 290) A Helvetia által 2019., 2020., valamint 2021-ben alkalmazott scriptek elején „[üzleti titok]” tájékoztatás található.
- 291) A scriptek idézett szövegrészei alapján, ha azok a telefonhívás egymáshoz közeli és egyben logikailag összekapcsolható részében hangoznának el, a fogyasztó akár még össze is kapcsolhatná,

¹⁷² Lásd: VJ/42-177/2020. és VJ/42-178/2020 1/a., 1/b. és 2/b., valamint 2/d. számú mellékletek.

¹⁷³ Lásd: VJ/42-177/2020. és VJ/42-178/2020 1/c., valamint 2/e. számú mellékletek.

¹⁷⁴ Lásd: VJ/42-177/2020. és VJ/42-178/2020 1/b. számú melléklet.

¹⁷⁵ Lásd: VJ/42-177/2020. és VJ/42-178/2020 1/c. számú melléklet.

¹⁷⁶ Lásd: VJ/42-177/2020. és VJ/42-178/2020 2/a. számú melléklet.

hogyan egy boszniai cég kereste meg az ajánlatával. Ugyanakkor az idézett részekben található információk egymástól teljesen elkülönülve, a beszélgetések alakulásának függvényében akár percekkel később hangzanak el. Továbbá a megfogalmazás sem egyértelmű abból a szempontból, hogy a cím megjelölése a központi raktárra vonatkozik, amiből nem feltétlen következik, hogy az eladó cég címe megegyezik e központi raktár címével.

- 292) A Helvetia forgalmazási időszakából származó, az előzetes álláspont 4. mellékletben rögzített 35 telefonbeszélgetésből 5 hívásban hangzik el, hogy „*Banja Luka-i központi raktár*”¹⁷⁷, amely esetleg támpontként szolgálhat a fogyasztóknak, hogy milyen nemzetiségű az ajánlatot tevő cég, egy esetben hangzik el a központi raktár teljes címe.¹⁷⁸
- 293) Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy több telefonbeszélgetésben hangzik el vagy történik utalás a termékek Csehországi származására¹⁷⁹. pl. „*Csehországban gyártjuk a termékeinket*”¹⁸⁰ vagy „*Ez egy cseh cég*”¹⁸¹, amely információ félrevezető a fogyasztók számára, mert azt hihetik, hogy a cseh cég keresi őket ajánlatával.
- 294) Szükséges kiemelni, hogy a fogyasztókat a telemarketinges értékesítést követően sem látják el egyértelmű információval az ajánlatot tevő félről az alábbiakra tekintettel:
- az előzetes álláspont 1. számú melléklet 7-8. oldalán szereplő üdvözlő csomagban található csekken, illetve a csekk felett található keretes leírás alatt különböző vállalkozás név és cím szerepel. A keretes rész alatt a Helvetia szerepel teljes névvel és címmel, míg a csekken már a Helvetia DM található cím nélkül, számlaszámmal.
 - az előzetes álláspont 8. számú mellékletben bemutatott ÁSZF-ben, amely 2020. július 1-től hatályos, eladóként a Helvetia DM van feltüntetve címmel együtt.
- 295) A Helvetia DM által 2022. január 1-től alkalmazott scriptek elején a bemutatkozó részben szerepel, hogy [üzleti titok]”
- 296) A korábbi forgalmazási időszakhoz képest a scriptek elején már szerepel a forgalmazó teljes neve, illetve az adatkezelési tájékoztatónál a teljes cím.
- 297) Az előzetes álláspont 4. számú mellékletben rögzített telefonhívásokból ugyanakkor megállapítható, hogy ezen információk nem hangzanak el teljes terjedelmükben a beszélgetések során. A 9 vizsgált telefonhívásból egy esetben¹⁸² hangzik el a hívás elején a megbízó teljes neve, a többi hívásnál „*Helvetia DM, Helvetia DM s.r.o., Helvetia Apotheke, illetve Helvetia DM és Helvetia Apotheke*” megbízásából telefonál az értékesítő, amely rövidítések nem felelnek meg az azonosíthatóság szabályának.
- 298) A GVH-hoz érkezett fogyasztói jelzésekben a panaszolt vállalkozás megjelölések szintén azt tükrözik, hogy a fogyasztók nincsenek tisztában azzal, hogy kitől származik az ajánlat, illetve melyik eljárás alá vont vállalkozással szerződtek. A fogyasztói jelzésekben 6 esetben a Helvetia Direct Marketing s.r.o. volt megjelölve cím nélkül (ugyanakkor csak 3 esetben volt ő forgalmazó), 3 esetben a Helvetia Apotheke d.o.o. címmel, 13 esetben szerepelt Helvetia Apotheke megjelölés postafiók címmel, míg egy esetben Helvetia Apotheke Kft. is meg volt jelölve.
- 299) A forgalmazó vállalkozás pontos neve és címe a telemarketinges értékesítés esetén nem tekinthető egyértelműnek vagy kontextusból következőnek, ezért ezen információkat az operátorok feladata a fogyasztók tudomására hozni. A rendelkezésre álló adatokból az is megállapítható, hogy a Helvetia forgalmazási időszakában az eljárás alá vont vállalkozások az értékesítést követően a fogyasztók részére megküldött kísérő dokumentumokban sem tettek meg mindent az információ egyértelműsítéséért.
- 300) Továbbá az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a meghallgatott telefonbeszélgetésekben¹⁸³, a panaszokban több esetben utalnak rá a fogyasztók, hogy ismeretlen számukra a cég vagy a

¹⁷⁷ Helvetia: Tomek Péter E.V. 2019. augusztus, 2020 február, 2020 május, Tiszavirág Call Center Kft. 2019 július, 2019 július

¹⁷⁸ Helvetia: Direct Solution Partner Kft. 2021 április

¹⁷⁹ Helvetia: Direct Solution Partner Kft. 2021 február, 2021 április,

¹⁸⁰ Helvetia: Crystal Call a.s. 2020 április

¹⁸¹ Helvetia: Tiszavirág Call Center Kft. 2019 július, 2020 január, 2020 július

¹⁸² Helvetia DM:Tiszavirág Call Center Kft. 2022 április

¹⁸³ Lásd előzetes álláspont 4. sz. mellékletét

termék¹⁸⁴, ennek kapcsán az eljárás alá vontak hivatkoztak arra, hogy a vállalkozások neve elhangzik, azonban ez azért nem helytálló, mert az eljárás alá vontak hivatkozásai a termékcsalád nevére vonatkoztak, ami Helvetia Apotheke, de ennek részbeni azonossága, annak ismertetése hiányában, hogy mi a vállalkozás teljes neve (nem utolsó sorban a vállalkozás nevének cégtoldalékából kitűnő külföldi volta) nem jelenti azt, hogy a fogyasztókat megfelelően tájékoztatták volna, beazonosítható és felismerhető módon az eljárás alá vontak a nevükről. Itt kívánja megjegyezni az eljáró versenytanács, hogy a Helvetia esetében sem a scriptekben¹⁸⁵, sem a hanganyagokban nem szerepel a neve, és bár ugyan a Helvetia DM scriptjeiben pontosan szerepel a vállalkozás neve, azonban a címe nem szerepel. Ezenkívül hiába szerepel a Helvetia DM scriptjeiben a neve, a rá vonatkozó hanganyagok alapján az állapítható meg, hogy az operátorok nem vagy nem beazonosítható módon és világosan mondják el¹⁸⁶ a nevét.

- 301) Összegezve a scriptek és az azokkal egybehangzó rögzített hívások alapján az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vontak nyilvánvalóan megsértették az Fttv. 7. §-t, hiszen nemcsak maga az Fttv. 7.§ (5) bekezdésének b) pontja, de a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdésének b), pontja is kógens jelleggel kimondja, hogy a telefonbeszélgetés során tájékoztatni kell a fogyasztókat a vállalkozás nevről és címéről [Fttv. 7. § (5) b) pont], erre azonban a fentiek szerint nem került sor.

VIII.3.2.3. Megtévesztés a szerződéstől elállás feltételei kapcsán [Fttv. 7. § (5) bekezdés e) pont és Kormányrendelet 11. § (1) bekezdés i) pontja]

- 302) Valamennyi script tartalmazza, hogy a fogyasztó jogosult az első csomag kézhezvételétől számított 14 napon belül élni elállási jogával, ezért az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy az Fttv. és a Kormányrendelet szerinti elállási joggal kapcsolatos tájékoztatást tartalmaz valamennyi script.
- 303) Ugyanakkor ezen 14 napos elállási jog konkurál a scriptekben szereplő 7 napos jelzési kötelezettséggel, ha a fogyasztó nem szeretné megkapni a második vagy az azt követő küldeményt.
- 304) Az eljáró versenytanács a Helvetia DM nyilatkozata, az ott idézett számlalevél hátoldalán található tájékoztató, valamint az ÁSZF alapján az elállás gyakorlásával kapcsolatban az alábbi következtetésekre jutott:
- 305) Ha a fogyasztó az üdvözlő csomag átvételétől számított 7 napon belül eláll a szerződéstől, akkor azzal a következő csomag kiküldése is leállításra kerül. Ebben az esetben a fogyasztónak csak az üdvözlő csomagot (vagy annak maradékát) szükséges visszaküldenie az elállási nyilatkozata megtételétől számított 14 napon belül az eljárás alá vont vállalkozások részére.
- 306) Ha fogyasztó a 7. napot követően szeretne elállni a szerződéstől és közben elmulasztotta jelezni 7 napon belül, hogy nem kér további csomagot, akkor a következő csomagja már postázás alatt van, ezért az üdvözlő csomag átvételétől számított 8-14 nap között megteszi a szerződéstől történő elállási nyilatkozatát és a nyilatkozat megtételétől számított 14 napon belül visszaküldi az üdvözlő csomagot (vagy annak maradékát), továbbá a második csomag megérkezését követően 7 napon belül jelzi az adott csomagra vonatkozó felmondásiszándékát és visszaküldi a második küldeményt bontatlanul. A fogyasztó ezekkel a lépésekkel tudja gyakorolni a törvényben rögzített szerződéstől történő 14 napos elállási jogát.
- 307) A leírtak alapján belátható, hogy ugyan a fogyasztó gyakorolhatja törvényes elállási jogát, de az eljárás alá vontak által alkalmazott rövid csomagküldési időszak (20 nap/3 hét) miatt ezt egyértelműen többlet teher mellett tudja megtenni, hiszen ha az elállási nyilatkozat megtételére, annak eljárás alá vontak általi feldolgozására csak azt követően kerül sor, hogy a második csomag előkészítése, kiküldése is megtörtént (azaz az üdvözlő csomagot követő 7. napon túl), akkor a fogyasztónak másodszor is nyilatkoznia kell (ezúttal a szerződés felmondásáról), és a második

¹⁸⁴ Helvetia: Direct Solutions Partner Kft. 2020. február, 2021. február

¹⁸⁵ Lásd előzetes álláspont 2. sz. mellékletét

¹⁸⁶ 20210812_082823-helvetia_regisztralj2132-36205854739 06:53 nevű fájl 2021. augusztus 12., 36204229300_2021-09-09 08:29 nevű fájl 2021. szeptember 9., 20211111_111750-helvetia2144-36203880171 04:01 nevű fájl 2021. november 11., 20220113_120957-helvetia2201-36301015570 04:45 nevű fájl 2022. január 13., 36302943113_2022-03-10 06:43 nevű fájl 2022. március 10.

csomagot is vissza kell küldenie, ami időben és pénzügyileg is többlet kiadással jár (hiszen mindkét esetben a fogyasztó fizeti meg a visszaküldés költségeit) a részéről. (Szerencsés esetben elképzelhető, hogy az első nyilatkozat megtételétől számított 14 napon belül megérkezik a második csomag, és így a két küldemény együtt visszaküldhető, de ennek csekély az esélye.)

- 308) A fentiekben az eljáró versenytanács által levezetett nyilatkozattételi kötelezettségek és visszaküldési lépések ilyen részletezettséggel és logikában összefűzve nincsenek rögzítve egyik scriptben sem, illetve az üdvözlő csomagban található kísérő dokumentumokban sem, továbbá a rögzített hanganyagokban sem hangoznak el. Az átlag fogyasztótól pedig nem elvárható, hogy jogértelmezési kérdésekben mélyedjen el az elállással kapcsolatban. A Kormányrendelet rögzíti, hogy a fogyasztókat világosan és közérthetően kell tájékoztatni az elállási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről, az eljáró versenytanács álláspontja szerint e követelménynek egyik script és a meghallgatott rögzített hanganyagokban szereplő tájékoztatások sem tesznek eleget, mert nem tájékoztatják a fogyasztókat a 7 napos jelzési kötelezettség elmulasztása esetén a fogyasztót terhelő, elállással összefüggő többlet kötelezettségekről.
- 309) A meghallgatott 44 telefonhívásból 30 esetben¹⁸⁷ egyáltalán nem történik tájékoztatás a 14 napos elállási jogról. A többi hívás mindegyikében ugyan elhangzik a 14 napos elállási jog lehetősége és mindegyikben történik utalás a 7 napos jelzési kötelezettségre is, de csak arra az esetre vonatkoztatva, ha nem kér több csomagot a fogyasztó.
- 310) Az eljáró versenytanács a maradék 43 hívásból egy esetben sem azonosított olyan beszélgetést, amelyben az értékesítő pontos tájékoztatást nyújtana arról, hogy az üdvözlő csomag átvételét követő 8-14 nap között a fogyasztónak milyen többlet kötelezettségei vannak, ha élni kíván elállási jogával.
- 311) Az előbbieken rögzítettekre tekintettel az eljárás alá vont vállalkozások által alkalmazott scriptek, illetve az érdeklőkben folytatott telefonhívások megtevesztik a fogyasztókat azáltal, hogy a fogyasztó Kormányrendelet 20. §-ban rögzített elállási jogát és annak tartalmát, illetve a rendszeres csomagok küldésének le-/felmondására vonatkozóan tájékoztatást csak időszerűtlenül, homályos és érthetetlen módon közlik, azáltal, hogy nem tisztázzák a konstrukcióból fakadó sajátos körülményeket és a felmondással való viszonyt.

VIII.3.3. Ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasság

- 312) Az előbbieken megállapításra került, hogy az eljárás alá vont vállalkozások elhallgatják, illetve homályos, félreérthető módon vagy nem a Kormányrendeletben előírtak szerint tájékoztatják a fogyasztókat a kereskedelmi gyakorlat céljával, a szerződés lényeges tartalmi elemeivel, a szerződő felek pontos nevével, címével, illetve a szerződéstől történő elállás feltételeivel kapcsolatban. Az eljáró versenytanács a következőkben azt vizsgálja meg, hogy ezen jelentős információk elhallgatása befolyásolhatta-e a fogyasztó ügyleti döntését.
- 313) Az értékelés szempontjából relevanciával bíró ügyleti döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nem csak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi az Fttv. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, így ez a mozzanat sem történhet tisztességtelen módon. Nem csak az olyan magatartás lehet jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. Így kifogásolható már önmagában az a körülmény is, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó pl. végighallgatja a telemarketinges megkeresést, hiszen így az értékesítő „meggyőzheti” a fogyasztót, „ráveheti” az eljárás alá vont vállalkozások számára előnyös döntés meghozatalára. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat kapcsán a megtevesztésre már a fogyasztók figyelmének felkeltésekor sor kerül.
- 314) Jelen versenyfelügyeleti eljárásban ügyleti döntésnek tekintendő a fogyasztó azon döntése, hogy
- végighallgatja-e a telefonos megkeresést;
 - igent mond-e az ingyenes bemutatkozó csomagra;
 - igent mond-e arra, hogy rendszeres csomagküldési tartalommal, hosszútávra elköteleződik az eljárás alá vontak szerződéses ajánlata mellett;
 - él-e az elállási, illetve a felmondási jogával, ha igen mikor és hogyan.

¹⁸⁷ Direct Solution Partner Kft. 2019. november

- 315) A fogyasztók figyelmének felkeltésére különösen alkalmas az „ingyenes”, illetve az „ajándék” jelző használata, amivel legtöbb esetben kezdődik a telefonos megkeresés.
- 316) Az eljáró versenytanács álláspontja szerint, amennyiben a telefonhívás legelején tájékoztatnák a fogyasztót arról a körülményről, hogy az ingyenes bemutatkozó csomag
- kizárólag abban az esetben jár, ha előfizetési szerződés keretében rendszeres csomagként rendeli meg a terméket, illetve
 - kizárólag abban az esetben jár, ha előfizetési szerződés keretében egy olyan hosszú távú, rendszeres fizetési kötelezettséggel járó szerződés megkötését vállalja, amelyből csak több szigorú feltétel teljesítése esetén léphet ki
- akkor a fogyasztó mérlegelhetné, hogy szeretne-e egy olyan ajánlatot meghallgatni, amely rá nézve további vásárlási és egyéb kötelezettségekkel járhat.
- 317) Azt is meg kívánja jegyezni az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vont vállalkozások pontos nevének, címének elhallgatása is befolyásolhatja, befolyásolhatta a fogyasztók ügyleti döntését, mivel külföldi cégek lévén az ügyfélszolgálat megkeresése, azzal való kapcsolattartás, az egyéb fogyasztói jogok érvényesítése nehezebb lehet egy magyarországi fogyasztó részére.

VIII.3.3.1. A kommunikációs eszköz korlátai

- 318) A fentiekben megállapításra került, hogy jelen eljárásban jelentős információnak tekinthető az a körülmény, hogy az ingyenes termékminta elfogadása egy fogyasztói szerződés megkötését jelenti, amely rendszeres csomagküldésre vonatkozik, továbbá a szerződést kötő vállalkozás neve, címe, illetve a szerződéstől történő elállás feltételei szintén jelentős információknak tekinthetők, és e jelentős információk elhallgatása a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására alkalmas volt.
- 319) Ezt követően annak vizsgálata szükséges, hogy az alkalmazott telemarketinges értékesítési gyakorlat támasztott-e térbeli és időbeli korlátokat abban, hogy az eljárás alá vontak e jelentős információkat eljuttassák a fogyasztókhoz.
- 320) Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a közvetlen telefonos megkeresések információ áteresztőképessége magas és a térbeli korláton kívül nem azonosítható egyéb korlát velük szemben. Az időbeli korlát hiányát hivatott alátámasztani az előzetes álláspont 4. számú mellékletében rögzített hívások változatos hossza is (03:21 – 11:36 perc).
- 321) Az is látható, hogy az eljárás alá vont vállalkozások a hívások alapját képező scriptek tartalmát többször átdolgozták és technikailag az is megoldott, hogy az élő telefonbeszélgetésben egy előre felvett egy perces hanganyagot is lejátszának a fogyasztók számára, amivel elkerülhető, hogy a telefonos operátor az eljárás alá vont vállalkozások szerint a kötelező tájékoztatást elmulassza vagy azt érthetetlen módon adja elő.
- 322) Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a hanganyag lejátszása önmagában nem teszi a kereskedelmi kommunikációt kevésbé megtévesztővé, ugyanis a kereskedelmi kommunikációt egészében szükséges értékelni és e tekintetben a hanganyag a beszélgetések közepe-vége felé kerül leadásra, ezért egyes tájékoztatások szempontjából, mint például a rendszeres megrendelésre való figyelem felhívás vagy a hívó felek megjelölése, már elkésett, és egyébként sem tartalmaz egyértelmű és részletes tájékoztatást a szerződéstől történő elállás feltételei kapcsán sem.

VIII.4. A megtévesztés megvalósulása

- 323) Az előzetes álláspont 6. és a 7. számú mellékletben szereplő, az ügyfélszolgálati és Creditforte által küldött panaszok, amelyekben azt kifogásolják a fogyasztók, hogy nem rendelték meg a terméket, illetve, hogy csak az ingyenes bemutató csomag küldésébe egyeztek bele, alátámasztják, hogy több fogyasztó abban a hiszemben volt, hogy csak egyetlen ingyenes terméket fog kapni.
- 324) Ezért az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont vállalkozások által alkalmazott kereskedelmi kommunikációk nem csak alkalmasak voltak arra, hogy a jelentősnek minősített információ elhallgatásával megtévezzék a fogyasztókat, hanem a megtévesztés több esetben ténylegesen meg is valósult.

VIII.5. Az eljárás alá vont vállalkozások ismeretei

- 325) A rendelkezésre álló adatok alapján a tájékoztatás megfelelőségével kapcsolatos fogyasztói panaszokról tudomással kellett legyenek az eljárás alá vont vállalkozások, mert ahogy fentebb rögzítésre került, hozzáfértek az ügyfélszolgálat CRM rendszeréhez, ahol a fogyasztói panaszokat rögzítették. Az előzetes álláspont 6. számú mellékletben bemutatott valamennyi panasz arra irányult, hogy a terméket vagy nem rendelték meg, vagy csak a bemutató csomagot kérték. A Creditforte nyilatkozata szerint a követelések jogalapját vitató fogyasztói jelzések alapján szintén bekérlik az értékesítések hanganyagait az ügyfélszolgálatról, ezért az eljárás alá vont vállalkozások a behajtó cégtől is értesültek fogyasztói jelzésekről.
- 326) A fenti információk alapján az eljárás alá vont vállalkozások könnyen arra a következtetésre juthattak volna, hogy az eljáró versenytanács által hiányolt információk jelentősnek minősülnek a fogyasztók számára és a scriptek módosítása, illetve az értékesítők oktatása szükséges a tájékoztatások egyértelműsítéséhez.

VIII.6. A vizsgált magatartás értékelése az Fttv. mellékletének 21. pontja szerint

- 327) Az Fttv. melléklet 21. pontja szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a reklámanyagban számla vagy más hasonló, fizetési felszólítást tartalmazó dokumentum küldése azt a hamis benyomást keltve a fogyasztóban, hogy már megrendelte a reklámozott árut.
- 328) Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az üdvözlőcsomag – tekintettel annak fentebb ismertetett tartalmára – marketing anyagnak tekinthető, figyelembe véve, hogy küldésének célja, hogy a fogyasztó kipróbálhasson egy konkrét étrend-kiegészítőt, illetve a csomagban található katalóguson keresztül megismertesse a fogyasztóval a vállalkozások portfóliójában található további termékeket, illetve bemutassa a vállalkozások által kiépített csomagküldési gyakorlatot. Önmagában az étrend-kiegészítő, a katalógus, illetve a kísérőlevél fogyasztóknak küldése nem vetné fel a Melléklet 21. pontjában rögzített tényállás megvalósulását, ugyanakkor a próbacsomagban található postaköltségért és csomagolási díjért fizetendő csekk már fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó részéről, ezért ennek hozzájárulás nélküli küldése megvalósítja a tényállást.
- 329) A GVH-hoz érkezett jelzések közül több panasz irányult arra, hogy a termékek kéretlenül érkeztek, mert azokat a fogyasztók nem kérték és a termékek mellett csekk, illetve egyes esetekben fizetési felszólítások találhatók.
- 330) A Creditforte által beküldött mindösszesen 25 panaszból 9¹⁸⁸ esetben hivatkozott a fogyasztó arra, hogy nem rendelte meg a terméket. A 9 „nem rendelt” panaszból 5¹⁸⁹ esetben a Creditforte rendelkezésre bocsátotta a telemarketinges megkeresések hanganyagát is.
- 331) Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a „nem rendelt” panaszos fogyasztók két csoportra oszthatók tekintetben, hogy miként hivatkoznak arra, hogy a terméket nem rendelték meg. Egyik csoportba tartoznak azok a fogyasztók, akik a telemarketinges hívásra nem emlékeznek (6 eset), így sem a próbacsomag, sem a további termékek érkezését nem tudják mire vélni.¹⁹⁰ A másik csoportba tartoznak azon fogyasztók, akik a „nem rendelt”-et az üdvözlő csomagot követő további termékekre értik (3 eset).¹⁹¹

¹⁸⁸ 6. számú melléklet 1.,2.,4.,7.,10.,13.,17., 19., 20. számú panaszok

¹⁸⁹ 6. számú melléklet 4.,7.,13.,19.,20. számú panaszok

¹⁹⁰ 6. számú melléklet 1.,2.,7.,10.,19., 20. számú panaszok

¹⁹¹ 6. számú melléklet 4,13., 17., számú panaszok

- 332) Az utóbbi csoportba tartozó fogyasztók esetében a fogyasztó hozzájárult a próbacsomag küldéséhez, amivel egyúttal elfogadta a 995 forintos csomagolási és postaköltséget is, tehát a próbacsomag esetében a Melléklet 21. pontja szerinti tényállásban rögzített fordulat, miszerint „azt a hamis benyomást kelti, hogy már megrendelte” nem valósul meg. A további csomagokra vonatkozóan az Fttv. 7. §-a szerinti tényállás valósult meg a VIII.3-4. pontban leírtakra tekintettel.
- 333) Az első csoportba tartozó fogyasztók esetében szükséges vizsgálni, hogy a próbacsomag küldése valóban kéretlenül, minden előzmény nélkül, a fogyasztók beleegyezése hiányában történt-e. Tehát annak vizsgálata szükséges, hogy történt-e telefonos megkeresés a fogyasztók irányába és amennyiben történt, a fogyasztó beleegyezett-e az üdvözlő csomag küldésébe.
- 334) A 6 esetből 3 esetben áll rendelkezésre hanganyag a telemarketinges megkeresésről. E hanganyagokból megállapítható egyrészt, hogy történt telefonos megkeresés, másrészt a fogyasztó hozzájárult a próbacsomag küldéséhez, és ezen esetekben tájékoztatták a fogyasztót a csomagban található csekk összegéről. A további 3 panasz esetén nem áll rendelkezésre a GVH-nak megküldött hanganyag, ugyanakkor a panaszok ügynaplójából az látszik, hogy a Creditforte visszahallgatta a hanganyagot, ami alapján történt megkeresés és fogyasztói hozzájárulás is.
- 335) A rendelkezésre álló adatokból valószínűsíthető, hogy a bemutatott esetekben a fogyasztók nem emlékeznek a telemarketinges hívásokra, ezért kifogásolják az üdvözlő csomag érkezését, holott a Creditforte ügynaplója alapján hozzájárultak azok küldéséhez.
- 336) A fentiek alapján eljáró versenytanács a rendelkezésre álló adatok alapján a Tptv. 76. § (1) bekezdés o) pontja alapján megállapítja, hogy az eljárás alá vont vállalkozások magatartása az Fttv. melléklet 21. pontjában foglalt tényállást nem valósította meg, így ezzel nem sértette meg az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

VIII.7. A kötelezettségvállalási indítvány értékelése

- 337) Az eljáró versenytanács a jelen ügyben nem tart kötelezettségvállalást elfogadhatónak – annak tartalmától függetlenül sem. A Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének az 1/2021. közleménnyel módosított 1/2018. számú közleménye¹⁹² (a továbbiakban: Kötelezettségvállalási Közlemény) 11. pontja értelmében értelmében esetről esetre mérlegeli a Versenytanács, hogy a speciális és generális prevenció elveit is figyelembe véve a versenyfelügyeleti eljárás kötelezettségvállalással történő lezárásával elérhető előnyökhöz képest indokoltabb-e a közérdeket ért sérelem jellege, súlya miatt a tényállás teljes körű tisztázása és adott magatartás jogi minősítése, esetlegesen a jogsértés megállapítása és bírság kiszabása. A jelen ügyben értékelt kéretlen, jelentős fizetési kötelezettséggel járó küldeményeket érintő gyakorlat jogsértőként való értékeléséhez azonban jelentős közérdek fűződik a nem kívánatos piaci gyakorlatok elleni határozott fellépés érdekében.
- 338) Ezenkívül a kötelezettségvállalás elfogadása ellen szóló körülmény lehet például, ha a vizsgált magatartás jelentős súlyúnak minősül, így különösen, ha hosszabb ideje tartó magatartásról van szó, vagy ha a vizsgált magatartás jelentős számú fogyasztót érint. A jelen ügyben az eljáró versenytanács szerint mindkét körülmény megállapítható.

IX.

Összegzés és jogkövetkezmények

- 339) Az eljáró versenytanács tehát a Tptv. 76. § (1) bekezdésének f) pontja alapján megállapította, hogy a Helvetia 2019 júniusától 2021. június 30. napjáig, míg a Helvetia DM 2021. július 1-től 2023. január 18-ig alkalmazott kereskedelmi komujunikációjával megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésben foglalt tilalmat azáltal, hogy a Helvetia Apotheke márkanévű étrend-kiegészítő termékek rendszeres csomagajánlatainak népszerűsítése érdekében végzett telefonos megkeresések során az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállást megvalósították az Fttv. 7. § (5) bekezdésében és a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdésének a), b), e), f) és i) pontjaiban, 14.§-ban, 16. §-ban, 17. §-ban és 20. §-ban szereplő tájékoztatási kötelezettségük megsértésével, mivel

¹⁹² Egységes szerkezetben az azt módosító 1/2021. közleménnyel.

az alábbi tájékoztatásokat elhallgatták elrejtették, illetve homályos, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátották a fogyasztók rendelkezésére

- a kereskedelmi gyakorlat célját, azaz azt, hogy a hívások szerződéskötésre irányultak;
- a csomagok rendszeres küldését, illetve azt, hogy annak mekkora költsége van
- a forgalmazó vállalkozás nevét és címét;
- a szerződéstől történő elállás feltételeit. továbbá
- a rendszeres csomagok leállításának feltételeit,

és ezáltal a fogyasztókat olyan ügyleti döntés meghozatalára készítették, amelyet egyébként nem hoztak volna meg.

- 340) Ezenkívül az eljáró versenytanács a Tpv. 76. § (1) bekezdés o) pontja alapján megállapította, hogy az eljárás alá vontak az Fttv. mellékletének 21. pontját nem valósították meg, így ebben a tekintetében nem követtek el jogsértést.
- 341) Figyelemmel arra, hogy a rendelkezésre álló információk szerint a fenti gyakorlatot a Helvetia DM 2023. január 18-tól csak felfüggesztette, és a további jogsértő gyakorlat tiltását a kötelezés is tartalmazza, így az eljáró versenytanács nem tartotta indokoltnak megtiltani a jogsértő magatartás további folytatását a Tpv. 76. § (1) bekezdés h) pontja alapján.
- 342) Az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a jogsértések jellegére, súlyára, a jogsértés körülményeire is tekintettel a Tpv. 76. § (1) bekezdés k) pontja és a Tpv. 78. § (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak tartotta az eljárás alá vontakkal szemben.
- 343) A fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló, a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 1/2021. számú közleménnyel módosított 12/2017. számú közleménye (a továbbiakban: Bírságközlemény) részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a Gazdasági Versenyhivatal meghatározza az Fttv. és a Tpv. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.
- 344) A Tpv. 78. § (3) bekezdése értelmében a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érkei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
- 345) A versenyfelügyeleti bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során a Gazdasági Versenyhivatal ezért szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának célja az egyedi és általános elrettentés is, így a bírság összegének alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé.
- 346) A Bírságközlemény 13. pontja értelmében a célokra is figyelemmel a kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően öt, egymást követő lépésben történik. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét, ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, majd figyelemmel van a vállalkozások együttműködésére, végül pedig mérlegeli az esetleges fizetési nehézségekre tekintettel alkalmazható könnyítéseket.
- 347) Az eljáró versenytanács a jelen ügyben is a kommunikációs költségekből indult ki, tette ezt azért, mert a hanganyagok és a scriptek alapján (amitől a telemarketinges vállalkozások operátorai nem térhettek el) arra lehet következtetni, hogy minden tájékoztatás hasonlóan hiányos, homályos vagy félreérthető volt a lényeges tájékoztatási kötelezettségeket illetően. Ennek megfelelően a Helvetia esetében az általa a telemarketinges cégnek a rendszeres csomagajánlatok sikeres magyarországi

- értékesítése után fizetett megbízási díját tekintette a kiinduló összegnek, ami [üzleti titok] Euró és [üzleti titok] Ft.¹⁹³
- 348) A Helvetia DM által a telemarketinges cégnek a rendszeres csomagajánlatok sikeres magyarországi értékesítése után fizetett megbízási díja pedig: [üzleti titok] Euró és [üzleti titok] Ft.¹⁹⁴.
- 349) Az eljáró versenytanács az euró átváltásánál, eljárás alá vontak számára kedvező módon, a jogsértő időszak középárfolyamát vette figyelembe, így a bírság kiinduló összege a Helvetia esetében¹⁹⁵ [üzleti titok] Ft¹⁹⁶, míg a Helvetia DM-nél¹⁹⁷ [üzleti titok] Ft¹⁹⁸.
- 350) Az eljárás alá vontak kifogásolták a telemarketinges vállalkozásoknak fizetett díjaknak a bírság kiinduló összegeként alkalmazását, mivel álláspontjuk szerint az esetleges jogellenességek nem a scriptek, hanem az egyes scriptektől eltérő telefonbeszélgetések alapján merülhetnek fel, a telemarketinges vállalkozás scripttől eltérő, szerződésszegő eljárásának a következményeként. Előadták, hogy amennyiben a GVH ezért a felelősségét megállapítaná, akkor sem lehetne a telemarketinges vállalkozásoknak fizetett összes díjat bírság kiinduló összegként alapul venni, mert ezen beszélgetések szükségszerűen is csak az összes beszélgetés egy - kis - részét képezhetik. Az eljáró versenytanács azonban nem osztja az eljárás alá vontak ezen álláspontját, mert, ahogy fentebb ezt már az eljáró versenytanács megállapította, a bizonyítékok mérlegelését követően arra jutott, hogy nem csupán a telefonhívások, hanem a scriptek is jogsértőek voltak, hiszen azok nem tértek ki számos kötelező tájékoztatási elemre, vagy azokat nem a jogszabály előírásainak megfelelően, illetőleg homályos, félreérthető vagy időszerűtlen módon tüntették fel, ezen scriptektől pedig nem térhettek el a telemarketinges vállalkozások operátorai, azaz a jogsértő magatartás valamennyi hívás esetében megnyilvánulhatott.
- 351) A kiinduló összeg fentiek szerinti meghatározását követően kerül sor az alapösszeg kiszámítására, amely a jogsértés súlyát, hatását és a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását kifejező súlyosító és enyhítő körülmények figyelembevételére ad lehetőséget.
- 352) Az eljáró versenytanács az alábbi súlyosító körülményeket vette figyelembe:
- kiemelt súllyal (a Helvetia esetében 25%, míg a Helvetia DM esetében 20%), hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók széles körét érte el (a Helvetia két éven, 2019. júniusától 2021. júliusáig, a Helvetia DM másfél éven keresztül, 2021. július 1.-2023. január 18. között az ország számos megyéjében lakó, többszázezer fogyasztóit kereste meg hívások útján és ezek közül csak a sikeres hívások után több száz millió forintos bevételre tettek szert, ami figyelemmel a termék árára és arra, hogy a sikeres hívások 5% alatti arányúak voltak, igen jelentős fogyasztói érintettséget igazol, lásd a Bírságközlemény 34. pontját),
 - a Helvetia DM esetében kis súllyal (10%), hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlattal érintett időszak (2021. július 1.-2023.január 18.) egy része jelentős, majdnem egy évig tartó része (2021. július 1.-2022.június 1.) a koronavírus járvány magyarországi időszakára tehető (értelemszerűen a Helvetia esetében ez nem minősül súlyosító körülménynek, hiszen a jogsértő időszaka alatt nem volt koronavírus járvány). A járvány következtében növekedett a kereslet a vitaminkészítmények, étrend-kiegészítő termékek iránt, így célcsoportként azonosíthatóak azon fogyasztók is, akik az immunrendszerük erősítése érdekében nagyobb fogékonyságot tanúsítanak a termékek kipróbálása iránt, a megfertőződés félelme miatt, erre tekintettel sérülékeny fogyasztói körnek minősültek. A sérülékeny célcsoport esetében pedig a súlyosítás jellemzően kiemelt fokú, de jelen esetben mérsékeltebb (ahogy fentebb kifejtésre került kis fokú, 10%) a súlyosítás, mivel nem a teljes célcsoport sérülékeny és nem a teljes vizsgált időszakra terjedt ki (lásd a Bírságközlemény 27. és 28. pontjait), azonban ahogy a tényállás keretében bemutatásra került, a scriptek alapján az operátoroknak kifejezetten

¹⁹³ VJ/42-76/2020. számú adatszolgáltatás 5. pontja alapján.

¹⁹⁴ VJ/42-78/2020. számú adatszolgáltatás 3.g. pontja alapján.

¹⁹⁵ Helvetia esetében 2019.06.01. és 2021.06.30-a közötti időszak euró-forint középárfolyama az MNB adatai alapján: 346,7,- Ft (<https://www.mnb.hu/arfolyam-lekerdezes>), azaz [üzleti titok] Ft

¹⁹⁶ [üzleti titok] Ft

¹⁹⁷ Helvetia DM esetében 2021.07.01. és 2022.02.28-a közötti időszak euró-forint középárfolyama az MNB adatai alapján: 358,79,- Ft (<https://www.mnb.hu/arfolyam-lekerdezes>), azaz [üzleti titok] Ft

¹⁹⁸ [üzleti titok]

egészségügyi kérdésekkel kellett kezdeniük a beszélgetést, illetve az életkor alapján (40 év felett vagy alatt) is cizellált volt a scriptek tartalma és 40 év felett kifejezetten egészségügyi kérdések kerültek középpontba a beszélgetések során.

- kis súllyal (5%), hogy mindkét eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének (lásd a Bírságközlemény 37-40. pontjait), különös figyelemmel arra, hogy a panaszokból és a Kormányhivatali határozatból ismert lehetett számukra, hogy a fogyasztók a megrendeléskor nem feltétlenül vannak tudatában annak, hogy pontosan mire is mondanak „igent”.
- 353) Az eljáró versenytanács a Helvetia DM-nél közepes fokú (10%) enyhítő körülményként vette figyelembe a jogsértő magatartás abbahagyását (Bírságközlemény IV.2.1.), azaz azt, hogy 2023. január 18-tól az eljárás befejezéséig felfüggesztette a vizsgált magatartás és értékesítés további folytatását. Mivel a Helvetia már korábban megszüntette és átadta a Helvetia DM-nek a termékek értékesítését, így a jogsértő magatartását, így értelemszerűen ez nála nem minősül enyhítő körülménynek. Az enyhítő körülmény Helvetia DM-nél való közepes fokú figyelembe vételének oka az volt, hogy azt a Helvetia DM az eljárás hatására és az eljárás legvégén, az előzetes álláspont megismerését és a tárgyalás megtartását követően tette meg.
- 354) Az eljárás alá vontak további enyhítő körülményként jelölték meg, hogy a termékek olyan módon kerültek kiszállításra, hogy az átvételkor nem kellett fizetni és a fizetési határidő az elállási jog határidejével megegyező volt továbbá, hogy a további küldemények is szabadon lemondhatóak voltak, így a termékekkel kapott tájékoztatás alapján azok a fogyasztók is lehető legkevesebb kellemetlenséggel szabadulhattak e helyzetből, akikhez a scriptben szereplő tájékoztatás bármely okból nem jutott volna el. Ekörben az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a fogyasztókat terhelő fizetési kötelezettség kapcsán nincs relevanciája annak, hogy a fizetésre mikor kerül sor, a fogyasztóknak a csomagok küldését követően határidőre fizetési kötelezettségük keletkezett, amit az elállási jog gyakorlása sem szakított meg. Itt jegyzi meg az eljáró versenytanács, hogy a panaszok túlnyomó többsége pont abból fakadt, hogy nem tudták „megállítani” a fizetési kötelezettségüket, mert az eljárás alá vontak (érdekükben eljáró telemarketinges vállalkozások) nem vették figyelembe azt, hogy nem tartanak igényt a csomagokra. Azt is megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy az elállási jog gyakorlásának lehetősége jogszabályi előírásból, a fogyasztókat megillető jogból fakad, így annak betartása nyilván nem lehet enyhítő körülmény, hiszen az jogszabályi kötelezettség.
- 355) A fentiek alapján a súlyosító és enyhítő körülmények együttes hatása a Helvetia esetében 30%-os, míg a Helvetia DM esetében 25%-os súlyosítást tettek indokolttá, így a számított bírság (mindkét eljárás alá vont számára kedvező módon milliós összegre lefelé kerekítve) alapösszege a Helvetia esetében [üzleti titok] millió Ft, míg a Helvetia DM esetében [üzleti titok] millió Ft.
- 356) Az alapösszeg kiszámítását követően kerül sor a Bírságközlemény értelmében
- a jogsértés esetleges ismétlődésének,
 - a jogsértéssel elért előnynek,
 - az elrettentő hatásnak, és
 - a Tptv. 78. § rendelkezéseiben meghatározott bírság maximumának figyelembe vételére.
- 357) Az eljárás alá vontak 10 éven belül nem követtek el a GVH hatáskörébe tartozó jogsértést, így a visszaesést a jelen ügyben nem szükséges értékelni, illetve az elrettentő hatás érdekében sem látja szükségesnek az eljáró versenytanács korrekció alkalmazását, illetve a jogsértéssel elért előny sem került beazonosításra, így ezen szempontok figyelembe vétele sem indokolt.
- 358) A Tptv. 78. § (1b) bekezdése alapján a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoport utolsó üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja.
- 359) Az eljáró versenytanács a Helvetia esetében megállapította, hogy a számított bírság többszörösen is a Tptv. 78. § (1b) bekezdésében meghatározott plafonba ütközik, így a versenyfelügyeleti bírság összegét a 2022. évi nettó árbevétel (12.270 konvertibilis márka, ami előadása¹⁹⁹ szerint 6.273,55

¹⁹⁹ VJ/42-191/2020.

eurónak²⁰⁰ felel meg) összegének 10%-ra szállította le (251.098,- Ft), így esetében ennek megfelelő összegű lett a számított versenyfelügyeleti bírság.

- 360) Az eljáró versenytanács figyelemmel a Kormányhivatal PE/002/724-4/2022. számú határozatára²⁰¹ megállapította, hogy a Kormányhivatal egyedi panasz alapján, egy időpontban elkövetett jogsértésre vonatkozóan részben hasonló tényállás alapján korábban bírságot szabott ki a Helvetia eljárás alá vonttal szemben. A kétszeres büntetés tilalma (ne bis in idem) miatt az eljáró versenytanács figyelemmel a Kormányhivatal által kiszabott pénzbírságra úgy döntött, hogy a Kormányhivatal által alkalmazott bírság szankció összegét (300.000,- Ft) levonja a jelen eljárásban kiszabni szánt (251.098,- Ft) versenyfelügyeleti bírság összegéből annak érdekében, hogy kiküszöbölje a kétszeres büntetés alkalmazását. Mivel a Helvetia részben átfedő tényállás alapján megállapított jogsértésért korábban a jelen versenyfelügyeleti bírság összegét meghaladó bírságot fizetett, jelen versenyfelügyeleti eljárásban ezt meghaladóan további bírság kiszabása nem indokolt a Helvetiával szemben.
- 361) Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a Helvetia DM 2021. évi nettó árbevétele 299.755.000,- cseh korona volt, amely előadása szerint 12.057.723,- eurónak²⁰² felel meg, ekörben azt is megállapította az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vont adatszolgáltatása alapján a Helvetia DM 2022. évi, nem hivatalos, „előzetes” nettó árbevételi adata [üzleti titok] cseh korona²⁰³, így a nettó árbevételi adat alapján az eljáró versenytanács megállapította, hogy a versenyfelügyeleti bírság összege nem ütközik a Tpv. 78. § (1b) pontjában meghatározott bírságmaximum összegébe.
- 362) Végezetül az eljáró versenytanács jelentős, az ekörben maximálisan adható 5%-os mértékű bírságcsökkentést látott indokoltnak a Bírságközlemény VI. fejezete alapján arra tekintettel, hogy a Helvetia DM az eljárás során kiemelt fokú együttműködést tanúsított azáltal, hogy a kötelezettségvállalási csomagjának megvalósítását arra az esetre is vállalta, ha az eljáró versenytanács a Tpv. 75. §-a alkalmazására nem lát módot, de a vállalatok megvalósítását bírságcsökkentéssel honorálja. E körben az eljáró versenytanács figyelembe vette, hogy a vállalat alkalmas lehet arra, hogy megelőzze az újabb jogsértés elkövetését és túlmutat a jogszabályi kötelezettségeken. Nem tartotta ugyanakkor elfogadhatónak a vállalatok közül [üzleti titok].
- 363) Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a vállalat valós értékét – a Bírságközlemény VI.1. fejezetében írtakra is figyelemmel – az alábbiak szerint szükséges meghatározni. A vállalat teljes értékét a Helvetia DM [üzleti titok] millió Ft-ra becsülte, amelyből előadása szerint a [üzleti titok] teljes értéke meghaladná a [üzleti titok] millió Ft-ot²⁰⁴, így az eljáró versenytanács által bírságcsökkentő tényezőként figyelembe vett vállalatok Helvetia DM által meghatározott értéke kevesebb mint [üzleti titok] millió Ft.
- 364) A kereskedelmi gyakorlat módosítását illetően az eljáró versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy az érdemben túlmutat azokon az intézkedéseken, amiket a Helvetia DM-nek a magatartás további folytatásától való eltiltás esetén egyébként is foganatosítania kellene, így erre figyelemmel bírságcsökkentés indokolt, azonban ezek a vállalatok a Bírságközlemény VI.2.2. fejezetében szereplő utólagos megfelelési típusú vállalatok, erőfeszítések, „azaz a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követő időponttól alkalmazott vagy az eljárás során felajánlott megfelelési programok az adott eljárásban vizsgált magatartás feltárásához, az eljárás eredményességéhez már nem tudnak érdemben hozzájárulni, csak a jövőre vonatkozóan segíthetik elő a jogkövető magatartást. Ennek megfelelően az utólagos megfelelési program kidolgozására és implementálására vonatkozó vállalat a GVH az előzetes programoknál kisebb, legfeljebb 20%-os mértékű bírságcsökkentéssel honorálja, amennyiben arra tevőleges jóvátétel tanúsításával vagy a jogsértés beismerésével párhuzamosan kerül sor. Ennek hiányában az utólagos megfelelési programok legfeljebb 5%-os bírságcsökkentést tehetnek lehetővé. Mind a 20%-os, mind pedig az

²⁰⁰ Ami figyelemmel a Tpv. 78. § (2) bekezdésére a 2022. december 31-i MNB középárfolyama (400,25 Ft) alapján, -2.510.988,- Ft

²⁰¹ VJ/42-96/2020.

²⁰² Ami figyelemmel a Tpv. 78. § (2) bekezdésére a 2021. december 31-i MNB középárfolyama (369,00 Ft) alapján 4.449.299.787,- Ft

²⁰³ Ami [üzleti titok] Ft-nak felel meg, lásd jelen határozat II.1. pontját.

²⁰⁴ VJ/42-195/2020.

5%-os maximális bírságcsökkenési mérték felső határát veszi figyelembe a GVH, ha az érintett vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény szerinti mikro-, kis- vagy középvállalkozás²⁰⁵.

- 365) Így a Bírságközlemény alapján elfogadott kompenzáció és beismerés hiányában ezek a vállalások maximum a számított bírság 5%-t érhetik (jelen esetben ez [üzleti titok] millió Ft) el. Ugyan a Helvetia DM által hivatkozott költség ezt meghaladja, de a felmerülő költségek meghatározásánál figyelembe kell venni, hogy pl.: scriptek teljeskörű felülvizsgálatát és azoknak a jelen határozatában rögzített elvárásoknak való megfelelést a vállalásoktól függetlenül, pusztán jogkövető vállalkozásként is meg kellene valósítani, így az nem mutat túl a jogkövető vállalkozások kötelező magatartásán, így az bírságcsökkenető tételként nem vehető figyelembe. Az sms és email tájékoztatások, a külső jogi szakértő igénybevétele és az új compliance munkavállalói pozíció létrehozása, azonban olyan vállalások, amik bírságcsökkenető tényezőként figyelembeveendőek, mert túlmutatnak a kötelező jogszabályi előírásokon és alkalmasak lehetnek arra, hogy megelőzzék az újabb jogsértés elkövetését, azonban ezek költsége, még abban az esetben sem éri el a Helvetia DM által meghatározott értéket, ha figyelembe vesszük, hogy azok megvalósítását 2 évig vállalta. Azonban a külső jogi szakértő, az új munkavállalói pozíció megvalósítása és fenntartása, valamint az email és sms tájékoztatás kiépítése hatékony és kellően mély megfelelési programnak tűnik, ezért az eljáró versenytanács a Helvetia DM által felajánlott utólagos megfelelést a Bírságközlemény 83. pontjában meghatározott maximális 5%-ban látta értékelhetőnek, így a versenyfelügyeleti bírság összegét, a Helvetia DM javára lefelé kerekítve 116,8 millió Ft-ra csökkentette.
- 366) A fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács a jelen határozattal egyidejűleg a Tpv. 76. §-ának (1) bekezdés i) pontjának megfelelően arra vonatkozó kötelezettséget is előírt, hogy a Helvetia DM vállalásának megfelelő magatartási kötelezettségeket a jelen határozat rendelkező részében rögzített időtartamokon belül hajtsa végre, azokat tartsa hatályban és azokról szóló igazolási kötelezettségének tegyen eleget.
- 367) Végezetül jelzi az eljáró versenytanács, hogy a határozatban előírt meghatározott cselekmények elvégzését és azok igazolását a Tpv. alapján a GVH vagy utóvizsgálati, vagy végrehajtási eljárás keretében ellenőrzi vagy szankcionálja.
- 368) Ennek megfelelően a Tpv. 77. § (1) bekezdésének d) pontja alapján a GVH utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó, az a)–c) pontban nem említett kötelezettség teljesítését, ha az a rendelkezésre álló adatokból nem állapítható meg. Ekörben pedig a Tpv. 77. § (6) bekezdésének d) pontja alapján a vizsgálónak az utóvizsgálatban előterjesztett jelentése alapján az eljáró versenytanács a feltétel teljesülésének, illetve az előírt kötelezettség teljesítésének megállapítása esetén az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti, ennek hiányában az (1) bekezdés d) pontja szerinti esetben elrendeli a kötelezettség végrehajtását, bírságot szab ki, vagy a 78. § (8) bekezdése szerinti figyelmeztetést alkalmaz.
- 369) A Tpv. 84/B. § (1) bekezdése alapján pedig a vizsgáló az eljáró versenytanács döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg – ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható – végrehajtási bírságot szab ki. A (2) bekezdés alapján a végrehajtási bírság a vállalkozással és a vállalkozás törvényes képviselőjével szemben egyidejűleg is kiszabható. A (3) bekezdés szerint a napi összegben kiszabott végrehajtási bírságot a kötelezett a végrehajtás elrendelésétől a meghatározott cselekmény teljesítésének igazolásáig terjedő időszakra köteles megfizetni. A végrehajtási bírság legkisebb napi összege vállalkozás esetében ötvenezer, vállalkozásnak nem minősülő természetes személy esetében tízezer forint, legmagasabb összege vállalkozás esetében a végrehajtási bírságot kiszabó végzés meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevétel egy napra jutó összegének egy százaléka, vállalkozásnak nem minősülő természetes személy esetében ötvenezer forint. A (4) bekezdés

²⁰⁵ Lásd Bírságközlemény 83. pontját

alapján az egy összegben kiszabott végrehajtási bírság legkisebb összege vállalkozás esetében kétszázezer, vállalkozásnak nem minősülő természetes személy esetében ötvenezer forint, legmagasabb összege vállalkozás esetében a végrehajtási bírságot kiszabó végzés meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevétel egy százaléka, vállalkozásnak nem minősülő természetes személy esetében ötszázezer forint. Az (5) bekezdés szerint a végrehajtási bírság legmagasabb összegének kiszámítására megfelelően alkalmazni kell a 78. § (2) bekezdését. A (6) bekezdés alapján pedig a napi összegben kiszabott végrehajtási bírság esetén a végrehajtás elrendelésétől számított, teljesítés nélkül eltelt minden egyes hónapot követő napon az adott teljesítés nélkül eltelt hónapra eső végrehajtási bírság esedékessé válik. A teljesítés hónapjában a teljesítés napjáig terjedő időre eső végrehajtási bírság a teljesítés napján válik esedékessé.

X.

Egyéb eljárási kérdések

- 370) A Tpv. 62/C. § (1) bekezdés alapján, ha a kötelezés jellege megengedi, részletekben történő teljesítés is megállapítható. A (2) bekezdés szerint a kötelezett a teljesítési határidő lejárta előtt benyújtott kérelmében annak igazolásával kérheti a kötelezettséget megállapító döntést hozó vizsgálótól, illetve eljáró versenytanácstól a pénzfizetési kötelezettség teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés (a továbbiakban együtt: fizetési kedvezmény) engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene. A (3) bekezdés alapján a fizetési kedvezményre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni meghatározott cselekmény teljesítésére irányuló kötelezettség esetén is. A (4) bekezdés szerint pedig a teljesítési határidő lejárta után az ügyfél - feltéve, hogy a végrehajtást még nem rendelték el - a (2) bekezdésben meghatározott okból igazolási kérelem egyidejű benyújtásával kérhet fizetési kedvezményt. Ha az eljáró versenytanács elutasítja az igazolási kérelmet és a fizetési kedvezmény iránti kérelmet, egyidejűleg dönt a végrehajtás elrendeléséről is.
- 371) A Tpv. 77. § (1) bekezdés d) pontja értelmében a GVH utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség teljesítését, ha az a rendelkezésre álló adatokból nem állapítható meg. Ugyanezen szakasz (6) bekezdés d) pontja szerint a vizsgálónak az utóvizsgálatban előterjesztett jelentése alapján az eljáró versenytanács a feltétel teljesülésének, illetve az előírt kötelezettség teljesítésének megállapítása esetén az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti, ennek hiányában elrendeli a kötelezettség végrehajtását, bírságot szab ki, vagy a 78. § (8) bekezdése szerinti figyelmeztetést alkalmaz.
- 372) A Tpv. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról. A Tpv. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
- 373) Tpv. 84/B. § (1) bekezdése értelmében a vizsgáló az eljáró versenytanács döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg - ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható - végrehajtási bírságot szab ki.
- 374) A Tpv. 84/C. §-a értelmében ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet.
- 375) Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság foganatosítja.

- 376) A Tpv. 81/A. § szerint a jogorvoslatra a Tpv. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Az Ákr. 112. § szerint a hatóság határozata ellen önálló jogorvoslatnak van helye, a 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél - az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.
- 377) A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
- 378) A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.
- 379) Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
- 380) A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.
- 381) Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
- 382) Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti üggyel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.
- 383) Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2023. augusztus 3.

dr. Szoboszlai Izabella
versenytanácsstag

dr. Kőhalmi Attila
előadó versenytanácsstag

Váczai Nóra
versenytanácsstag