



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-165/2006/21.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Whirlpool Magyarország Kft.** (Budapest) ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban tárgyaláson kívül meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, amikor internetes honlapján javítószerelési tevékenységével kapcsolatban

- 2005 márciusától 2006. szeptember 22-ig azt állította, hogy Budapesten 24 órán, vidéken 48 órán belül, továbbá
- 2006. szeptember 22-től 2006. november 16-ig azt közölte, hogy Budapesten 1, vidéken pedig 2 munkanapon belül

száll ki a szerelő a fogyasztó hibabejelentését követően.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni.

I n d o k o l á s

A Gazdasági Versenyhivatal annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást a Whirlpool Magyarország Kft. ellen, hogy az eljárás alá vont megsértette-e a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit, amikor az internetes honlapján közöltektől eltérő kiszállási idővel teljesíti az általa forgalmazott termékek szervizelését.

I.

Az eljárás alá vont

1. A főtevékenységként elektromos háztartási cikk nagykereskedelmi tevékenységet végző Whirlpool magyarországi képviselője, az eljárás alá vont Whirlpool Magyarország Kft. különféle szabadonálló, illetve beépíthető Whirlpool, Ignis, Bauknecht márkájú

nagyháztartási gépeket forgalmaz, így pl. beépíthető, és szabadonálló sütőket, főzőlapokat, páraelszívókat, mikrohullámú sütőket, hűtőkészülékeket, fagyasztókat, mosogatógépeket, mosógépeket és szárítókat.

II.

Az eljárás alá vont vizsgált magatartása

2. A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 248.§-ának (1) bekezdése szerint aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az 1.§ (1) bekezdése értelmében a Magyar Köztársaság területén fogyasztói szerződés [Ptk. 685.§ e) pontja] keretében értékesített, a rendelet mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (pl. hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasalógép, villamos és/vagy gázenergiával működtetett sütő-, főzőberendezések és ezek kombinációja 10 000 Ft bruttó vételár felett) a rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki. A (3) bekezdés szerint a jótállási kötelezettség teljesítése azt terheli, akit a fogyasztói szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez (a továbbiakban: forgalmazó). A 2.§ (1) bekezdése alapján a jótállás időtartama egy év.

A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet 1.§-a értelmében a fogyasztói szerződés [Ptk. 685.§ e) pont] hibás teljesítése miatt, vagy jogszabályon alapuló jótállás keretében érvényesített kifogás intézése során a rendelet szabályai szerint kell eljárni, azoktól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet. A 3.§ (4) bekezdése szerint ha a forgalmazó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót.

3. Az eljárás alá vont a jótállással kapcsolatos kötelezettségeit a termékeihez tartozó jótállási jegyen feltüntetett javítószerződés útján teljesíti. 2006. szeptember 22. előtt a javítószerződés tevékenység ellátásáról az Elszöv-Mikro Kft. gondoskodott, a beérkezett hibabejelentéseket ő továbbította a szerviz partnereknek.

4. Az eljárás alá vont 1998. január 5-én kötötte meg a „Golden Service Megállapodás” elnevezésű szerződést az Elszöv-Mikro Kft.-vel, amely egy országos hálózattal rendelkező szerviz. A szerződés szerint az eljárás alá vont a Whirlpool Európa Service Szolgálata által felhatalmazottan az Elszöv-Mikro Kft. megbízásával kívánja biztosítani az általa forgalmazott nagyháztartási gépek kizárólagos szervizelését, javítását a garancia időszak folyamán.

Az Elszöv-Mikro Kft. a garanciális javítások elvégzése céljából Budapesten és vidéken több vállalkozással kötött alvállalkozói szerződést.

Az Elszöv-Mikro Kft. vevőszolgálata fogadta a hibabejelentéseket, hétköznaponként 8-18 óra között személyesen, más időpontban pedig üzenetrögzítő, fax és e-mail segítségével. A bejelentéseket kezelő számítógépes rendszerbe egy címkorlát került beépítésre, amely szerint Budapest és Pest Megye Elszöv-Mikro Kft. által közvetlenül ellátott településein adott napon legfeljebb 100 darab címet lehetett rögzíteni.

5. A javítószolgálati tevékenységben 2006. szeptember 22-től új rendszer került bevezetésre, amelynek keretében már maga az eljárás alá vont köt megállapodást a szerviz partnerekkel. A szerződésekben a szerviz partnerek vállalták, hogy Budapest területén a honlapra történő rögzítést követő 1 munkanapon, vidéken pedig 2 munkanapon belül kiszáll a hiba elhárítása céljából.

6. Az eljárás alá vont honlapján a 2005. év márciusától a következőkről tájékoztatta a fogyasztókat:

„Garanciális és garancián túli meghibásodások

Az ország egész területét lefedő szervizhálózattal rendelkezünk, Budapesten 24 órán, vidéken pedig 48 órán belül szállunk ki az Ön bejelentése alapján, az Önnel egyeztetett 4 órás időintervallumon belül.”

7. 2006. szeptember 22-től a javítószolgálati tevékenység új rendszeréhez kapcsolódóan a honlapon közzétett tájékoztatást módosította, a kiszállás időintervallumát illetően a 24 és 48 óra helyett 1 és 2 munkanap került feltüntetésre:

„Garanciális meghibásodás:

Az ország egész területét lefedő szervizhálózattal rendelkezünk, Budapesten 1, vidéken pedig 2 munkanapon belül szállunk ki az Ön bejelentése alapján, az Önnel egyeztetett napszakon belül.”

8. 2006. november 16-tól a honlap a kiszállási időre vonatkozó határidőket nem tartalmazza:

„Garanciális meghibásodás:

Az ország egész területét lefedő szervizhálózattal rendelkezünk, telefon egyeztetéssel, vidéken a szervizzel egyeztetett időpontban az Ön bejelentése alapján, az Önnel egyeztetett napszakon belül.”

9. Az eljárás alá vont 2006. október 20-i nyilatkozatából megállapíthatóan az esetek kis részében teljesülhetett, hogy Budapesten 1, vidéken 2 munkanapon alatt felkeresésére kerültek a hibabejelentők, több tényezőre visszavezethetően, így például ha 18 óra után történt a bejelentés, akkor az a következő napi munkamenet besorolásba eleve nem férhetett be, illetve ha a bejelentés alapján megállapítható volt a hiba és ismert volt, hogy a javításhoz szükséges alkatrész nem áll rendelkezésre, azt meg kell rendelni. Az internetes honlapon feltüntetett központi ügyfélszolgálatot is az Elszöv-Mikro Kft. látta el, s emiatt a vidéki bejelentéseket esetleg csak a következő napon tudta az adott szerviz partnerrel közölni.

10. A hibabejelentésekre vonatkozó, a 2006. augusztus-októberi időszakra vonatkozó adatokból (Vj-165/2006/8/1.) megállapíthatóan a hibabejelentéstől a kiszállásig eltelt napok száma az alábbiak szerint alakult:

	Budapest	vidék
1 nap	10%	10,8%
2 nap	31%	33,9%
3 nap	48%	47%

A maximális időintervallum Budapest esetén 15 nap, vidék esetén 11 nap volt.

III. Az eljárás alá vont védekezése

11. Az eljárás alá vont előadta, a fogyasztók az interneten honlapján juthattak hozzá a kiszállási időintervallumra vonatkozó tájékoztatáshoz, de a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet erre bármely fogyasztónak egyébként is iránymutatást ad.

A rendeletben előírt nyilatkozattételi határidőt csak abban az esetben lehet tartani, ha a honlapon megjelölt időintervallumon belül a szerviz kijelölt munkatársa a helyszínre kiszáll, a háztartási készüléket megvizsgálja és a bejelentett hibát beazonosítja.

A határidő tartása valamennyi érintett piacon tevékenykedő versenytársra vonatkozik, ezért a jogszabályban előírt kötelezettség teljesítéséhez kapcsolódóan meghirdetett tájékoztatásból eredően semminemű tisztességtelen előnyre nem tehetett szert, s szándéka sem irányult a fogyasztók megtévesztésére.

12. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, az interneten feltüntetett 24, illetve 48 órás határidőt a megbízott szerviz partnerei útján - a rajta kívülálló okból elkerülhetetlenül előálló egy-két kivételes esettől eltekintve - minden esetben tartani tudta. Az órákban megadott határidő természetesen munkanapra vetítve értendő, vagyis a 24, illetve 48 óra 1, illetve 2 munkanapnak felel meg, azaz ha valakinek például pénteken este vagy hétfőn hibásodik meg a készüléke, akkor az arra vonatkozó bejelentés csak hétfő reggel kerül befogadásra, s innentől kezdődik a meghirdetett kiszállási határidő.

13. Ismertette, hogy a kiszállási határidő megsértése miatt panasz nem érkezett hozzá, s az sem ismert előtte, hogy bármely szerviz partnere megsértette volna a vállalt határidőt. Megjegyezte, a meghirdetett kiszállási időn kívül egy későbbi időpontra kizárólag abban az esetben vesz fel rendelést, ha azt a fogyasztó így igényli.

14. Aláhúzta, a nem 1 vagy 2 munkanapon belül teljesült kiszállásokra vonatkozó kimutatásban nem szerepel az arra vonatkozó adat, hogy az milyen okból történt. Ennek számos olyan oka lehet, amely nem róható fel a szerviz partnernek, így például sok esetben ennek hátterében a fogyasztó kérése állt, illetve gyakran a fogyasztó az adott határidőn belüli napon nem tartózkodik otthon, az üzenetrögzítőn nem hagyott elérhetőséget vagy pontos címet.

IV. A vizsgáló indítványa

15. A vizsgáló szerint az eljárás alá vont a hibabejelentéstől számított kiszállás időtartamát a fogyasztó számára a ténylegesnél kedvezőbb színben tüntette fel, amely a fogyasztók döntését befolyásolhatta, és amely alkalmas volt arra, hogy a fogyasztót megtéveszse, ezért jogsértés megállapítását és bírság kiszabását indítványozta.

V. Jogi háttér

16. A Tpvt. 8.§-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni.

A Tpvt. 9.§-a szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.

A Tpvt. 77.§-a (1) bekezdésének d) és f) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, illetve megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.

Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78.§-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpvt. rendelkezéseit megsérti.

V. A Versenytanács döntése

17. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a nyereség és vagyonszerzés céljából gazdasági tevékenységet folytató vállalkozás fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.

18. A Versenytanács megítélése szerint a valamely áruhoz kapcsolódó jótállás léte, érvényesítésének feltételei, a vállalkozás részéről a jótállás kapcsán nyújtott szolgáltatások teljesítésének ideje (ideértve a bejelentés utáni kiszállásra nyitva álló időtartamot is), illetőleg általában a javítás körülményei, gyorsasága szorosan az áruhoz kapcsolódó olyan tulajdonságok, amelyekre vonatkozó tájékoztatás alkalmas a vásárlásban, illetve a különböző versenyző termékek közötti választásban megnyilvánuló fogyasztói döntés befolyásolására.

19. A 2005. év márciusától 2006. szeptember 22-ig az eljárás alá vont internetes honlapján arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy Budapesten 24 órán, vidéken 48 órán belül kiszállnak a bejelentés megtételét követően.

A tájékoztatást a Tpvt. 9.§-ának szem előtt tartásával kell értelmezni, nem a tájékoztatást közlétező vállalkozás célja szerint, mellőzve a fogyasztók által nem ismert egyéb körülmények figyelembe vételét.

Az eljárás alá vont tájékoztatása egyértelmű volt: ha az adott termék meghibásodik, s ez bejelentésre kerül a megadott módon, akkor 24, illetve 48 órán belül a helyszínen megjelenik a szerelő. A tájékoztatásnak - az eljárás alá vont előadásával szemben (lásd a 12. pontot) - nem volt része, hogy az órákban megadott határidő munkanapra vetítve értendő, vagyis a 24, illetve 48 óra 1, illetve 2 munkanapnak felel meg, azaz ha valakinek például pénteken este vagy hétfőn hibásodik meg a készüléke, akkor az arra vonatkozó bejelentés csak hétfő reggel kerül befogadásra, s innentől kezdődik a meghirdetett kiszállási határidő.

A rendelkezésre álló adatokból (Vj-165/2006/8/1., Vj-165/2006/12/5/2.) megállapíthatóan az eljárás alá vont nem működtetett olyan rendszert, amely révén maradéktalanul eleget tudott volna tenni a tájékoztatásban tett vállalásának (lásd a 10. pontot), s ezt támasztja alá

- az eljárás alá vont 2006. október 20-i nyilatkozata (Vj-165/2006/12/5.),
- az Elszöv-Mikro Kft. 12006. novemberi, az általa működtetett rendszert ismertető nyilatkozata (Vj-165/2006/5.),
- az eljárás során meghallgatott két fogyasztó előadása is (Vj-165/2006/7. és 8.).

20. A 2006. szeptember 22-től 2006. november 16-ig a tájékoztatás oly módon módosult, hogy az eljárás alá vont azt vállalta, Budapesten 1, vidéken pedig 2 munkanapon belül száll ki a szerelő a fogyasztó bejelentése alapján.

Az adatok (Vj-165/2006/8/1., Vj-165/2006/12/5/2.) szerint ebben az időszakban sem volt biztosított, hogy a tájékoztatásban megfogalmazott, kategorikus ígéret minden bejelentésnél maradéktalanul teljesüljön, az esetek egy részében a szerelő nem 1, illetve 2 munkanapon belül szállt ki a helyszínre.

21. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a fogyasztók megtévesztésére alkalmas, a Tpv. 8.§-ának (1) bekezdésébe ütköző magatartást tanúsított, amikor internetes honlapján javítószolgálati tevékenységével kapcsolatban

- 2005 márciusától 2006. szeptember 22-ig azt állította, hogy Budapesten 24 órán, vidéken 48 órán belül, továbbá
- 2006. szeptember 22-től 2006. november 16-ig azt közölte, hogy Budapesten 1, vidéken pedig 2 munkanapon belül

száll ki a szerelő a fogyasztó hibabejelentését követően.

22. A Versenytanács az eljárás alá vont előadásával (lásd a 13. pontot) kapcsolatban kiemeli, a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolását tiltó rendelkezéseknek nem tényállási eleme a fogyasztóknak okozott sérelem megvalósítása. A jogsértő magatartás megvalósításához nincs szükség a megtévesztés bekövetkezését megállapító konkrét fogyasztói panaszra. A jogsértés megállapíthatósága kapcsán a fogyasztói panaszok léte vagy hiánya nem bír jelentőséggel, mivel fogyasztói panaszok hiányában is tanúsítható a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartás.

23. A jogsértés megállapítása mellett nem tartotta szükségesnek a törvénybe ütköző magatartás további folytatásának megtiltását, figyelemmel arra, hogy az interneten közzétett tájékoztatás 2006. november 16-tól már módosított tartalommal szerepel, mellőzve a kiszállási időre vonatkozó határidők közlését.

24. A Versenytanács a kizárólag a saját internetes honlapon megvalósult jogsértő magatartás kapcsán nem ítélte indokoltnak a bírság kiszabását, mivel a Tpv. III. fejezetébe ütköző magatartást a Versenytanács által elbíráltan korábban nem tanúsított eljárás alá vont esetében (az ügy összes körülményeire tekintettel) a jogsértés megállapítása is elegendőnek mutatkozik ahhoz, hogy újabb hasonló jogsértést ne kövessen el.

VI. Egyebek

25. A Versenytanács határozatát tárgyaláson kívül hozta meg, miután a Tpv. 74.§-a (1) bekezdésének megfelelően nyilatkozattételre felhívott eljárás alá vont nem kérte tárgyalás tartását.

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

Budapest, 2007. március 8.