



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

---

## VERSENYTANÁCS

---

**VJ/83-016/2009.**

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a Kiss Tímea Orsolya által képviselt **New Credit Consulting Kft.** (Budapest) ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indított eljárásban - nyilvános tárgyaláson - meghozta az alábbi

### **v é g z é s t.**

A Versenytanács az eljárást az "akár azonnali készpénzelőleg" állítás közzététele kapcsán végzéssel megszünteti.

A végzés felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 8 napon belül a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalhoz benyújtandó keresettel lehet kérni.

### **I n d o k o l á s**

#### **I.**

#### **A vizsgálat iránya**

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) annak vizsgálatára indított eljárást a New Credit Consulting Kft.-vel szemben, hogy eljárás alá vont megsértette-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezéseit az „akár azonnali készpénzelőleggel” ígéretet tartalmazó tájékoztatással, melyet 2009. márciusától és májusáig tett közzé két országos napilapban.

## II.

### Az eljárás alá vont

2. Az eljárás alá vont New Credit Consulting Kft. (a továbbiakban: New Credit Kft. vagy eljárás alá vont) 2008. február 19-én létesült. A vállalkozás főtevékenyége „egyéb pénzügyi kiegészítő tevékenység végzése”, az eljárás alá vont emellett a cégjegyzék szerint ingatlankezeléssel is foglalkozik. Az eljárás alá vont szerepel a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (a továbbiakban: PSZÁF) a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 2. számú melléklet I. fejezet 12. pont b) alpontja szerinti szolgáltatás közvetítését végző ügynökökről vezetett nyilvántartásban.

3. A Hpt. az ügynöki tevékenység két típusát különbözteti meg, melyek közötti döntő különbség az, hogy az „A” kategóriás ügynök átveheti az ügyfél pénzét és a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget vállalhat, míg a „B” kategóriás ügynök ezekre nem jogosult [Hpt. 2. számú melléklet 12. bekezdésének a) és b) pontja]. Tehát jelen eljárás szempontjából lényeges hitelkérelem-elbírálás (személyes pénzügyi helyzet és fizetőképesség értékelése, biztosítékok rögzítése, egyéb feltételek megállapítása a hitel felvételéhez) az ügynök által képviselt pénzügyi intézmény(ek) kezében van.

4. A New Credit Consulting Kft. 2008. évi Éves beszámolójának adatai alapján 2008. évben az értékesítés nettó árbevétele hozzávetőleg 11,6 millió forint volt. A mérleg szerint a vállalkozás 2008-ban 43 ezer forintos veszteséggel zárt. Eljárás alá vont nyilatkozata szerint a 2009-es év nettó árbevételét tekintve auditált adat nem, csak (3-4 millió forint közötti) becslés áll rendelkezésre.

5. A vizsgálat által érintett áru pénzügyi intézmény által, ügynöki közreműködéssel lakossági ügyfelek részére nyújtott ún. ”gyorshitel”. Gyorshitelként jellemzően a szabad felhasználású személyi hiteleket hirdetik, melynek ingatlanfedezet nélküli (fedezetként az adós jövedelme szolgál), illetve ingatlanfedezet melletti fajtája is létezik. A gyorshitel rövid hitelbírálatot követő, általában 1-2 napostól 1-2 hétig terjedő időtartamon belül felvehető hitelt jelent az ügyfelek számára – a szükséges dokumentumok rendelkezésre bocsátása esetén.

6. A PSZÁF nyilvántartása szerint a hazai pénzügyi intézmények jelenleg több mint 12 ezer „B” típusú közvetítővel állnak kapcsolatban (mely szám 2008. végéhez képest kb. 2000-rel nőtt). Ezen belül nagy arányban vannak eljárás alá vonthoz hasonlóan kis méretű vállalkozások, egyéni ügynökök. Bevételi forrásuk jellemzően a hitelező által nyújtott jutalék.

7. Összefoglalva, az eljárás alá vont pénzügyi intézmények javára közvetít pénzügyi szolgáltatást Hpt. 2. számú melléklet 12. pont b) pontja szerint, tehát „B” kategóriás ügynöki tevékenységet végez, melynek során ügyfelei számára a megfelelő hitelkonstrukciót kutatja fel, őket a hitelező pénzügyi intézménnyel hozza kapcsolatba. A hitelfolyósítás vonatkozó feltételeinek megállapítását és a hitelbírálatot nem az eljárás alá vont végzi, hanem a pénzügyi intézmény.

### III.

#### A vizsgált magatartás

8. Eljárás alá vont az „akár azonnali készpénzelőleggel” ígéretet tartalmazó tájékoztatást tett közzé 2009. március 13. és május 7. között, két időszakos terjesztésű országos napilapban.

9. Az eljárás alá vont nyilatkozata alapján a fogyasztók jellemzően a hirdetésekben megtalálható telefonszámon keresik meg eljárás alá vontat, ahol az tájékoztatást ad az egyes hitelfajtákról, illetve kérdés esetén megválaszolja azt. Az egyes hitelek kondícióinak ismeretében a telefonos egyeztetések során „előszűri” a fogyasztókat, illetve magát az ügyletet. A fogyasztókkal személyes időpontot csak abban az esetben egyeztet, ha az ügylet feltételeinek teljesülésével egyetért, és rendelkezésre áll a megfelelő fedezet. „Előszűrés” nélkül csak abban az esetben egyeztet találkozókat, amennyiben az ügyfél kéri, hogy kérdését személyesen tehesse fel.

10. Az érintett időszakban eljárás alá vont nyilatkozata alapján telefonon sok fogyasztó érdeklődött szolgáltatása iránt, azonban ezeknek csak kisebb része kereste fel személyesen eljárás alá vontat. Az eljárás alá vont 2008. során 46 darab ügynöki megbízást kötött, melyből 40 ügyfél részére történt hitelfolyósítás. Az eredménytelen megbízások oka a fizetőeszköz árfolyamváltozása (2 eset), az ügyfél visszalépése (3 eset), illetve a folyósítási feltételek nem teljesülése volt. Eljárás alá vont 2009 első negyedévében összesen 9 ügyfélnek közvetített, melyek közül egy hitel a beadvány idejében még függőben volt.

#### Fogyasztói tájékoztatások tartalma

11. Eljárás alá vont hirdetési a Blikk és a Bors című országos terjesztésű lapokban jelentek meg. A hirdetések megjelenési dátumait és a két országosan terjesztett napilap többféle megjelenési adatát az 1. és 2. számú melléklet tartalmazza tájékoztatásul.

#### Az eljárás alá vont álláspontja

12. Eljárás alá vont értelmezése szerint az „azonnali készpénzelőleg” jelentése az, hogy akár az első személyes találkozás alkalmával (tehát még a hitelbírálat előtt) nyújt ügyfelének

előleget, melyet az ügyfél a hitelösszeg folyósítása után fizet vissza. A vissza nem fizetés kockázatát eljárás alá vont vállalta volna, azonban nyilatkozata szerint – számára nem ismert okból – a szolgáltatást egyetlen ügyfél sem igényelte.

#### IV.

#### Jogszabályi háttér

13. A 2008. szeptember 1. után tanúsított magatartásokra irányadó Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely a Magyar Köztársaság területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyar Köztársaság területén bárkit fogyasztóként érint.

14. Az Fttv. 2. §-ának a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Ugyanezen jogszabályhely d) pontja szerint kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenységek vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja, valamint h) pontja szerint ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

15. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint 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 az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi

gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A (4) bekezdés rögzíti, hogy az Fttv. mellékletében meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

16. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. A (2) bekezdés szerint ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.

17. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót egy vagy több (jogszámban felsorolt) tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

18. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek 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 b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

19. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja szerint a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.

20. A Tpv. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja szerint az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentésének kézhezvételét követően az eljárást végzéssel megszünteti, ha a vizsgálat elrendelésére okot adó, a 70. § (1) bekezdésében meghatározott körülmények nem állnak fenn, továbbá akkor, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg

törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény; az eljárást megszüntető végzéssel szemben külön jogorvoslatnak van helye.

## V.

### A Versenytanács döntése

21. A célzott, széles fogyasztó kör miatt kizárható, hogy a kommunikációs gyakorlat címzettjei valamely szempontból sérülékeny vagy könnyebben befolyásolhatóak lennének, így a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megítélésékor alapvetően az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdésében meghatározott, ésszerűen eljáró átlagfogyasztó magatartása veendő figyelembe.

#### *Ügyleti döntés*

22. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is. Általában jogsértést eredményez, ha ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat, így különösen egy tisztességtelen reklám.

23. Az Fttv. körében ezt a következők támasztják alá:

- az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése az Fttv.-t rendeli alkalmazni az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, külön is emlékeztetve az Fttv. 2. §-ának d) pontjára, amely a kereskedelmi gyakorlat körébe tartozó magatartások között külön is nevesíti a reklámot. Mindezen nem változtat a 2. § ügyleti döntés fogalmát rögzítő h) pontja sem, amely vonatkozásában (figyelemmel a törvény indokolására is) kiemelendő, hogy annak tartalma eltávolodik a fogyasztó gazdasági döntéseinek szigorúan a magánjog szerinti szerződési akarat kifejezéseként való értékelésétől. Így ügyleti döntésnek minősül pl. a fogyasztó azon döntése, mely során azonosítja a szükségletét, s azt, hogy szükségletét kielégítendő a versenytársak közül melyik vállalkozást, annak melyik termékét, szolgáltatását, milyen feltételekkel választja,

- az Fttv. mellékletében rögzített, minden körülmények között tisztességtelennek minősülő tényállások közül több megvalósulásának nem feltétele, hogy a fogyasztó döntést hozzon a vállalkozással való szerződéskötésről.

24. Az eljárás alá vonttal kapcsolatba lépő fogyasztók a következő ügyleti döntéseket hozzák meg:

- a vizsgált tájékoztatások észlelése után döntés az eljárás alá vont telefonon keresztül történő megkereséséről,
- a telefonos egyeztetést követően döntés a személyes megkeresésről,
- a személyes találkozás során/után döntés az ügynöki megbízási szerződés megkötéséről,
- döntés a hitelszerződés megkötéséről.

A vizsgálat szempontjából releváns – vagyis a vizsgált kereskedelmi gyakorlat által alapvetően befolyásolt ügyleti döntést a fogyasztók akkor hozzák, amikor elhatározzák az eljárás alá vont telefonon keresztül történő megkeresését (a gondolatmeneten nem változtat, hogy a telefonos „előszűrésnek” és a hitel feltételei esetleges nem teljesülésének köszönhetően a fogyasztóknak csak egy része kerül döntési helyzetbe).

#### *A kereskedelmi gyakorlat*

25. Az Fttv. definíciója szerint kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja. A kereskedelmi kommunikáció pedig a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől. A fentiekre való tekintettel a Versenytanács jelen eljárás szempontjából kereskedelmi gyakorlatnak tekintette a Blikk és Bors újságokban megjelent hirdetéseket.

#### *A kereskedelmi gyakorlat megtévesztő volta*

26. Ahhoz, hogy (az Fttv. mellékletében külön nevesítve nem szereplő) tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapításra kerüljön, az Fttv. 6. §-ai körében egyrészt azt kell értékelni, hogy az eljárás alá vont magatartása alkalmas volt arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítette, amelyet egyébként nem hozott volna meg, másrészt azt, hogy az ezen döntés alapjául szolgáló információ megtévesztő volt-e valamilyen módon.

27. A Versenytanács álláspontja szerint az érintett termékkör (gyorshitelek) közvetítésének szolgáltatása kapcsán, a hitel folyósítása előtt, „akár azonnal” felvehető készpénzelőleg lehetősége lényeges tulajdonságnak tekinthető, amelynek eljárás alá vont és a versenytársak versenyző szolgáltatásai közötti választás során jelentősége lehet. A

hiteltermékek egyik legfontosabb tulajdonsága, hogy a kedvezően elbírált hitel kérelmezője milyen határidőn belül jut pénzhez, különösen a már esetleg visszautasított, rossz hitelminősítésű ügyfelek esetében.

28. A Versenytanács álláspontja szerint az „akár azonnali” kijelentés hétköznapi értelemben leginkább helytálló értelmezése mindenképp a gyors hitel folyósítása előtti (ami eljárás alá vont nyilatkozata szerint kisebb mértékben az okmányok beszerzésének, nagyobb mértékben az elbírálásnak tulajdoníthatóan 2-3 hetet is igénybe vehet), annak terhére történő pénzhez jutási lehetőségre utal. Az „azonnal” kijelentés vonatkozásában kézenfekvő a – telefonos előszűrés utáni – személyes találkozót tekinteni referenciának, de az mindenképp megállapítható, hogy ezen időpont előtt értelemszerűen nem kerülhet sor előleg fizetésére.

29. Eljárás alá vont értelmezése szerint az „azonnali készpénzelőleg” azt jelenti, hogy akár az első személyes találkozás alkalmával (tehát még a hitelbírálat előtt) nyújt előleget, melyet az ügyfél a hitelösszeg folyósítása után fizet vissza. Az előleg vissza nem fizetésének kockázatát eljárás alá vont – nyilatkozata szerint – vállalta (volna): eljárás alá vont számolt azzal a kockázattal, hogy amennyiben előleget fizet, de a folyósítás nem történik meg, elképzelhető a visszafizetés elmaradása. Nyilatkozata alapján a személyes találkozó alkalmával eljárás alá vont – megfelelő hitel megléte, és annak kondíciói teljesülése esetén – a már meglévő piaci tapasztalataira hagyatkozva döntött volna előleg fizetéséről, illetve annak összegéről. Eljárás alá vont nyilatkozata szerint azonban az „akár azonnali készpénzelőleg” kijelentés kapcsán nem tud beszámolni múltbéli tényekről, annak kivételével, hogy – számára nem ismert okból – egyetlen ügyfél sem igényelte ezt a szolgáltatást, így előleg nyújtására nem volt szükség.

30. A Versenytanács megjegyzi, hogy az érdeklődés, de legalábbis az előleg igénybe vételének elmaradása önmagában nem bizonyítja a jogsértés hiányát. Mindezekkel együtt a Versenytanács álláspontja szerint azonban a vizsgált magatartás kapcsán, az eljárásban hozzáférhető információ alapján, az Fttv. 6. §-a szerinti értékeléskor nem állapítható meg, hogy eljárás alá vont a kereskedelmi kommunikációjában tett ígéret megvalósítása kapcsán ténylegesen milyen magatartást tanúsított. A Versenytanács ezen kétségeinek igazolása vagy eloszlatása, a kereskedelmi gyakorlat még pontosabb megismerése olyan további eljárási cselekményeket követelne meg, melyek nem feltétlenül vezetnének eredményre, ezért az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

31. A fent kifejtettekre tekintettel a Versenytanács az eljárást a Tpv. 72.§-a (1) bekezdése a) pontja alapján végzéssel megszünteti, mivel a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg jogsértés.



## VI. Egyéb kérdések

32. A 2008. szeptember 1-jétől tanúsított magatartás vonatkozásában a GVH hatásköre az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdésén, illetékessége a Tpv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed. A 11. § (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg. Eljárás alá vont a szolgáltatásait a Bors és a Blikk országos terjesztésű időszakos lapokban hirdette valamivel több, mint egy éven keresztül.

33. A jelen végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 72.§-a (1) bekezdésének a) pontja alapján a 82.§ biztosítja.

Budapest, 2010. január 28.

Dr. Dobos Gergely  
előadó versenytanács tag

Bártfai-Mager Andrea sk.  
versenytanács tag

Dr. Zavodnyik József sk.  
versenytanács tag