



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj/114-108/2009.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa

- a Faludi Wolf Theiss Ügyvédi Iroda által képviselt **EMFESZ Első Magyar Földgáz és Energiakereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (Budapest),
- a **Brokerpool Oktatási és Szolgáltató Kft.** (Budapest),
- az **ETALON-Ingatlan Ingatlanközvetítő Kft.** (Budapest),
- a **Gázforrás Gázügynöki és Energetikai Tanácsadó Kft.** (Budapest),
- az **IfDesign Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (Budapest),
- a Dr. Váradi Szabolcs Ügyvédi Iroda által képviselt **IrodaNova Kft.** (Nyíregyháza),
- a **K + I Üzletviteli Tanácsadó és Szolgáltató Kft.** (Budapest),
- a **MOBIL-INWEST Magyarország Fióktelepe** (Budapest),
- a Dr. Csóka Dávid Ügyvédi Iroda által képviselt **Service Planet Marketing Hungary Kft.** (Budapest),
- a **TESCO Global Áruházak Zrt.** (Budaörs),
- a **VÖRÖSKŐ Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (Budapest),
- a Dr. K. P. Ügyvéd (Koruhely és Márai Ügyvédi Iroda) által képviselt **World Business Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (Budapest)

eljárás alá vont vállalkozások ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – tárgyaláson kívül - meghozta az alábbi

v é g z é s t .

A Versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

E végzés ellen a kézhezvételtől számított 8 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó vagy ajánlott küldeményként postára adott jogorvoslati kérelemnek van helye.

Indokolás

I.

Az eljárás tárgya

- 1) A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2009. szeptember 14-én a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló, többször módosított 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 67. §-a (1) bekezdésének és a 70. §-a (1) bekezdésének együttes alkalmazása, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 26. §-ának (1) bekezdése alapján versenyfelügyeleti eljárást indított az EMFESZ Első Magyar Földgáz és Energiakereskedelmi és Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: EMFESZ, vagy eljárás alá vont) ellen a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt. A GVH valószínűsítette, hogy az EMFESZ 2009. folyamán a lakossági gázszolgáltatás értékesítése során, illetve a szolgáltatása népszerűsítése kapcsán megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adott
 - a lakossági közüzemi és az egyetemes gázszolgáltatás, illetve gázszolgáltató kapcsolatáról, fogalmáról, az EMFESZ Első Magyar Földgáz és Energiakereskedelmi és Szolgáltató Kft. szerepéről,
 - a szolgáltatóváltás körülményeiről, szerződéses következményeiről, valamint
 - a szolgáltatóváltással elérhető árkedvezmény mibenlétéről.
- 2) Az ügyindító végzés szerint a fenti magatartással az eljárás alá vont valószínűsíthetően megvalósította az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének a), b), c) és i) pontjait és ezzel megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, mely szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.
- 3) A versenyfelügyeleti eljárás kiterjedt az EMFESZ szolgáltatását népszerűsítő, 2009. január 1-jétől a versenyfelügyeleti eljárás indítása napjáig alkalmazott teljes kommunikációs gyakorlatra, összes kommunikációs eszközre.
- 4) A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a GVH észlelte, hogy a vizsgált magatartásnak valószínűsíthetően
 - a Brokerpool Oktatási és Szolgáltató Kft.,
 - az Etalon-Ingatlan Ingatlanközvetítő Kft.,
 - a Gázforrás Gázügynöki és Energetikai Tanácsadó Kft.,

- az ifDesign Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.,
- az IrodaNova Kft.,
- a K + I Tanácsadó és Szolgáltató Kft.,
- a Mobil-Invest S.r.o. Magyarországi Fióktelepe,
- a Service Planet Marketing Hungary Kft.,
- a TESCO Global Áruházak Zrt.,
- a Vöröskő Kereskedelmi és Szolgáltató Kft., valamint
- a World Business Hungary Kft.

is részese volt (a továbbiakban: ügynökségek), mert ügynöki tevékenységük során a kifogásolt tájékoztatások közvetítésében részt vettek, ezért e vállalkozásokat is bevonta az eljárásba.

II.

A vizsgált magatartás

- 5) Az EMFESZ 2004. május 1-jétől folytatja földgáz-kereskedelmi tevékenységét import földgázforrásokból. Lakossági gázszolgáltatását 2008. február 1-jén - gas.hu márkánévvel – indította.
- 6) A GVH vizsgálata az EMFESZ 20 m³/h alatti gázvételezésű háztartási (természetes személy) fogyasztók (a továbbiakban: lakossági fogyasztók, lakossági ügyfelek) számára nyújtott tájékoztatási gyakorlatára terjedt ki, így arra, hogy megfelelő tájékoztatást kaptak-e tőle a közüzemi, illetve 2009. július 1-jétől az egyetemes szolgáltatók lakossági ügyfelei a gázpiaci szolgáltatóváltásra vonatkozó döntésük meghozatalához. A versenyfelügyeleti eljárás indítását megalapozó panaszok alapján feltételezhető volt ugyanis, hogy a gázpiaci liberalizációs környezetben az EMFESZ, valamint az érintett lakossági gázszolgáltatást közvetítő egyes ügynökei azt mondták/sugallták az ügyfelek felé, hogy
 - a közüzemi szolgáltató megszűnik, ezért kell váltani az EMFESZ szolgáltatására,
 - aki nem köt időben szerződést, lemarad az ígért kedvezményről, később nem léphet át vagy vissza, és csak a legmagasabb áron fog tudni földgázt vásárolni,
 - akár évi 8%-os, azaz egy havi megtakarítás is elérhető a szolgáltatóváltással.
- 7) A lakossági szolgáltatások értékesítését az EMFESZ kétféle módon folytatja:
 - egyrészt az ügynöki hálózaton keresztül lehetőség van papír alapú szerződéskötésre,

- másrészt az EMFESZ által üzemeltetett www.gas.hu weboldalon lehetőség van online szerződéskötésre.

II.1. Szerződéskötés ügynökségen keresztül

- 8) A kifogások alapvetően az ügynöki tájékoztatásokkal kapcsolatban merültek fel, így a vizsgálat is elsősorban ennek körülményeit tárta fel.
- 9) Az EMFESZ az ügynöki értékesítését a vele megbízási szerződést kötő ügynökségekkel végezteti. Bár az egyes szerződések ügynökségenként tartalmaznak egyedi eltéréseket, az ezek alapján végzett értékesítési tevékenységük közös elemei az alábbiak szerint foglalhatóak össze.
- 10) Az ügynökségek feladata az EMFESZ földgázforgalmazásának elősegítése, az adásvételi szerződések közvetítése, ennek érdekében tárgyalások folytatása, és vételi szándéknyilatkozatok beszerzése. A megbízási szerződések kizárják az ügynökök szerződéskötési jogosultságát az EMFESZ nevében, az egyes megbízottak pedig nem rendelkeznek kizárólagos jogokkal az általuk lefedett földrajzi területen. A megbízási szerződések alapján az ügynökségek az üzletkötők bevonásával végzik a potenciális fogyasztók tájékoztatását az általuk választott helyszínen, de az EMFESZ által meghatározott módon, kizárólag az általa szolgáltatott reklám- és tájékoztatási anyagok felhasználásával. Az egyes ügynökségek részleteiben eltérő jutalékrendszerben állapodtak meg az EMFESZ-szel, de valamennyi esetben egyéni díjazás ellenében végzik az üzletkötők a tevékenységüket, s a megkötött szerződések után jutalékot kapnak.
- 11) Az értékesítéssel megbízott ügynökségek a megbízási szerződések szerint csak olyan ügynököket alkalmazhatnak, akik korábban eredményesen végezték el az EMFESZ oktatási anyagára épülő tanfolyamait. A tanfolyam vizsgával zárul, és az ügynök részére a sikeres vizsgáról minden esetben egy tanúsítványt állít ki az EMFESZ. A tanúsítványt az ügynöknek a tevékenysége során mindig magánál kell tartania, a potenciális ügyféllel történő első találkozás alkalmával minden esetben, egyébként pedig az ügyfél külön kérésére bármikor be kell mutatnia.
- 12) Az ügyfelek a szerződéskötéshez kapcsolódó minden információról az ügynökségek által működtetett lakossági információs pontokon keresztül tájékozódhatnak, melyek üzemeltetését az EMFESZ által készített belső iránymutatás határozza meg. Az ügynökségek előzetesen ellátják üzletkötőiket az EMFESZ – folyamatosan aktualizált - tájékoztatási és segédanyagaival (pl. fűtőérték és gázár táblázatok, „gyakori kérdések és válaszok”), valamint a szerződéskötéshez szükséges iratokkal. Az üzletkötők személyesen, telefonon, vagy a postaládában elhelyezhető szórólapokkal keresik meg az ügyfeleket. A

potenciális fogyasztókkal ismertetik az EMFESZ-szel való szerződéskötés lehetőségének körülményeit, aktuális szolgáltatási árait, biztosítják az általános szerződési feltételekbe való betekintést, majd kitöltetik a szerződésmintát, valamint a megfelelő meghatalmazásokat. Az üzletkötő közvetítését követően az ügynökségek ellenőrzik a beérkezett szerződéseket, a szerződési feltételek megismerésére irányuló, és egyéb fogyasztói nyilatkozatok meglétét, majd továbbítják az EMFESZ-hez a vonatkozó dokumentumokat ügyintézésre, amely már az aláírt szerződést postázza az ügyfélnek, feltéve, hogy a szerződéstervezet hiánytalanul és hibátlanul lett kitöltve. Az így kötött szerződés a korábbi egyetemes szolgáltatási vagy a földgáz-kereskedelmi szerződés megszűnésének napján lép hatályba.

- 13) Valamennyi ügynökség alkalmaz az üzletkötők közvetítő tevékenységének felügyeletére valamilyen minőségbiztosítási és ellenőrzési rendszert, az ügyfelektől érkező verifikációs visszajelzések alapján pedig akár szerződést is bonthatnak a szabálytalanul eljáró üzletkötőkkel.

II.2. Online szerződéskötés

- 14) Az online szerződéskötés során a kapcsolatfelvétel az ügyfél által kezdeményezett regisztrációval kezdődik. Miután az ügyfél regisztrált a gas.hu honlapon, jogosulttá válik ezen keresztül szerződési ajánlat kérésére az EMFESZ-től, az ajánlattételhez szükséges adatok megadásával. Ezt követően az EMFESZ elkészíti a szerződési ajánlatot, amelyről az ügyfél által megadott e-mail címre küldött értesítéssel tájékoztatja. Az ügyfélnek lehetősége van ezt követően az adatok ellenőrzésére és hiba észlelése esetén a módosítás kezdeményezésére. Hibás adatok esetén az EMFESZ új szerződési ajánlatot készít. Amennyiben a szerződési ajánlatban az adatok megfelelőek, az ügyfél elfogadja az ajánlatot a hozzá tartozó üzletszabályzattal és szerződéskötési tájékoztatóval, illetve az általános szerződési feltételekkel is kiegészítve. Az ajánlat elfogadására annak megküldésétől számított 72 órán belül van lehetősége az ügyfélnek, egyébként a határidő elteltével az ajánlat automatikusan törlésre kerül. A szerződés az elfogadásról küldött automatikus visszajelzés időpontjával jön létre.

II.3. A vizsgált tájékoztatások

- 15) Az EMFESZ – érintett időszakbeli, lakossági ügyfeleknek szóló – kommunikációs gyakorlata kapcsán megkülönböztethető

- az egyes ügynökségi értékesítési helyek reklámkampányai, valamint az értékesítésekhez és ajánlattételekhez kapcsolódó, az ügynöki kapcsolatfelvétel során alkalmazott dokumentumok,
- az EMFESZ népszerűsítését, a gas.hu megismertetését célzó, alapvetően image-jellegű reklámanyagok, továbbá az EMFESZ honlapján, és a gas.hu oldalon intézhető online szerződéskötés során elérhető tájékoztatások,
- valamint az ügyfélszolgálati tájékoztatás.

16) Az ügynökségek által használt kommunikációs eszközöket az EMFESZ minden esetben előzetesen jóváhagyta, és meghatározta a marketing üzenetek, illetve a fogyasztók felé megfogalmazott ajánlatok tartalmi és design elemeit. Az egyéni ügynöki értékesítés során az üzletkötők személyesen keresik fel a leendő ügyfeleket, ahol szóbeli tájékoztatásuk alapját az oktatási anyagok, értékesítési segédletek, számlamagyarázatok, szórólapok, valamint a szerződéses dokumentáció, ezen belül az üzletszabályzat, az általános szerződési feltételek, továbbá az egyedi szerződések és a kapcsolódó nyilatkozatok képezik.

17) A szolgáltatás népszerűsítésének másik útja a különböző médiumokon történő írásbeli reklámozás, amely alapvetően a gas.hu oldalra és az online szerződéskötésre hívja fel a fogyasztók figyelmét, az egy havi számla megtakarítás lehetőségének szlogenjével.

18) Az EMFESZ telefonos ügyfélszolgálatára pedig egyrészt a telefonos ügyfélszolgálati kézikönyv alapján, másrészt a témakörönként csoportosított tájékoztatók alapján ad felvilágosítást a fogyasztóknak az EMFESZ szolgáltatásáról.

19) A vizsgált tájékoztatások tartalmáról megállapítható, hogy nem tartalmaznak olyan megállapítást, miszerint a közüzemi szolgáltató megszűnik, illetve a gyors szerződéskötés hiányában a kedvezményre jogosultság megszűnik.

20) A vizsgálat során beszerzett adatok alapján az is megállapítható, hogy a fogyasztók egy nem elhanyagolható köre elvileg elérheti az évi 8%-os – azaz egy havi – megtakarítást.

21) Az eljárás alá vont egyes reklámeszközeit részletesen a Vj-114-106/2009. számon iktatott vizsgálati jelentés 4.7. pontja mutatja be.

III.

Jogi háttér

- 22) Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint ez a törvény 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 szakasz (2) bekezdése szerint a törvény 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.
- 23) Az Fttv. 2. §-ának a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Ugyanezen szakasz 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.
- 24) Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése 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 (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
- 25) Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése alapján a (2) bekezdés szerint tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

26) 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, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatékosságuk 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.

27) 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 az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

b) az áru lényeges jellemzői, így különösen ba) kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai, bb) mennyisége, bc) származási helye, eredete, bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja, be) beszerezhetősége, szállítása, bf) alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek, bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei, bh) veszélyessége, kockázatai, bi) környezeti hatásai, bj) az egészségre gyakorolt hatása, vagy bk) tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye,

c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,

28) Az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (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. A (2) bekezdése alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

- 29) Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdésére értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének c) pontja alapján pedig a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul.
- 30) Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpvt. rendelkezéseit kell alkalmazni.
- 31) Az Fttv. 26. § (1) bekezdése szerint a vizsgáló végzéssel hivatalból vizsgálatot rendel el a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát feltételezhetően sértő olyan tevékenység, magatartás vagy állapot észlelése esetén, amely tekintetében az Fttv. szerint a Gazdasági Versenyhivatal jár el. A Tpvt. 70. § (1) bekezdése szerint a végzésben meg kell jelölni azokat a körülményeket és magatartásokat, amelyek miatt az eljárás megindult.
- 32) A Tpvt. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja alapján az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentésének kézhezvételét követően az eljárást végzéssel megszünteti, ha a vizsgálat elrendelésére okot adó 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 (82. §).
- 33) A Tpvt. 72. §-ának (5) bekezdése szerint az (1) bekezdés a) pontja szerinti végzést a bejelentővel is közölni kell.
- 34) A Tpvt. 82. §-ának (1) bekezdése szerint a vizsgálónak, illetve az eljáró versenytanácsnak az eljárás során hozott végzése ellen külön jogorvoslatnak csak akkor van helye, ha azt e törvény megengedi. A jogorvoslati kérelem előterjesztésének a végzésben foglaltak foganatosítására, az eljárás folytatására - e törvény eltérő rendelkezése hiányában - halasztó hatálya nincs. Jogorvoslati kérelmet - a végzés közlésétől számított nyolc napon belül - terjeszthet elő az ügyfél, valamint akire nézve a végzés rendelkezést tartalmaz, továbbá az, akivel a végzést e törvény alapján közölni kell.
- 35) Az Fttv. 15. §-ának (1) bekezdése értelmében az Fttv. szerinti eljárás lefolytatása nem zárja ki azt, hogy a sérelmet szenvedett fél a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségére alapított polgári jogi igényét közvetlenül a bíróság előtt érvényesítse.

36) Az Fttv. 27. §-ának (4) bekezdése szerint a Tpv. 88/B. §-ának (1)-(6) bekezdését az Fttv. 15. §-ának (1) bekezdése szerinti perekben is megfelelően alkalmazni kell.

IV.

A Versenytanács döntése

37) Az Fttv. 6. §-a által meghatározott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapításához egyrészt azt kell értékelni, hogy a versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált magatartás alkalmas volt-e arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg, másrészt azt, hogy e döntés alapjául szolgáló információ megtévesztő volt-e valamilyen módon.

38) A vizsgált kereskedelmi gyakorlat esetében a fogyasztók ügyleti döntése szempontjából a lakossági közüzemi és egyetemes gázszolgáltatás viszonyára, a szolgáltatóváltás körülményeire, és az ezzel elérhető kedvezményekre vonatkozó tájékoztatások a relevánsak.

39) Az EMFESZ ügynökségi közvetítéssel folytatott értékesítési gyakorlata kapcsán megállapítható, hogy az EMFESZ a megbízási szerződések keretében részletesen meghatározta az egyes ügynökségek számára, hogy azok milyen mértékben, és milyen tartalmú tájékoztatásokkal ösztönözhetik a potenciális fogyasztókat szerződéskötésre, ezáltal a szolgáltatóváltásra. Így, mind a szerződéskötéshez kapcsolódó segéd-, és tájékoztató anyagok, mind az általa kidolgozott oktatási anyagok részletes útmutatást adnak az ügynökségek, illetve üzletkötőik számára a szerződéskötés lényeges feltételeiről, amelyet kötelesek voltak a fogyasztók felé továbbítani. Ezek az írásbeli tájékoztatások az ügyleti döntés szempontjából – a jelen végzés 6. pontja körébe tartozóan vizsgált tárgykorban - releváns, megtévesztésre alkalmas információkat nem tartalmaznak.

40) A – versenytársak által közvetített – fogyasztói panaszok alapján ugyanakkor az egyes ügynökök ügyfélszerzés során tanúsított magatartása kapcsán bizonyos esetekben nem zárható ki egyértelműen, hogy a fogyasztók részére nyújtott tájékoztatás nem volt megfelelő.

41) A Versenytanács mindezzel együtt arra a következtetésre jutott, hogy ezen egyedi panaszok egyrészt önmagukban nem jelenthetnek elegendő bizonyítékot annak megállapítására, hogy az EMFESZ, illetve egyéb eljárás alá vontak az ügynöki rendszer működtetése kapcsán jogsértően járt volna el, az ügynöki értékesítés során tanúsított magatartása rendszerszerűen mutatta volna a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen

kereskedelmi gyakorlat jeleit.. Nem ismert ugyanis, hogy a panaszok háttérében egyedi, versenyjogilag nem értékelhető, az ügynökök által tanúsított magatartás áll-e, vagy az eljárás alá vontak versenyjogilag releváns magatartása. Ennek feltárásához további eljárási cselekmények lefolytatására, újabb bizonyítékok beszerzésére lenne szükség – így különösen a fogyasztóknak nyújtott szóbeli tájékoztatások tartalmának részletes megismerése mindenekelőtt a fogyasztók tanúkenti meghallgatása által, ezek összevetése az eljárás alá vont által nyújtott ismert és esetleges további írásbeli és szóbeli tájékoztatásokkal. A Versenytanács megítélése szerint azonban ezek még teljesebb feltárásától, így az eljárás további folytatásától sem várható olyan eredmény, amely alapján kétséget kizáróan megállapítható lenne, hogy az eljárás alá vont az Fttv-be ütköző magatartást tanúsított volna.

- 42) A fentiekre tekintettel a Versenytanács nem tartotta indokoltnak annak az elvi előkérdésnek a vizsgálatát sem, hogy az eljárásba ügyfélként bevont egyes ügynökségek által tanúsított magatartások kapcsán fennáll-e a GVH hatásköre az Fttv. rendelkezései alapján.
- 43) Az EMFESZ online szerződéskötési értékesítési gyakorlata esetében az EMFESZ-t, valamint az online szerződéskötési lehetőséget népszerűsítő reklámok, és az ügyfélszolgálati tájékoztatások által a szolgáltatás kedvező tulajdonságaira vonatkozó felhívások megalapozottságáról a szerződéskötés további részében a fogyasztók a későbbiekben megfelelően meggyőződhetnek, és ennek ismeretében köthetik meg szerződésüket. Így – bár ezek esetében még a valószínűség szintjén sem merült fel az, hogy e felhívások pontatlanok, vagy valótlanok lennének – az online szerződéskötés menete a jelen esetben nyilvánvalóan kiküszöböli annak lehetőségét, hogy egy esetlegesen valótlan információ hatására kössön megalapozatlan üzleti döntést a fogyasztó.
- 44) A jelen eljárás indításának törvényi feltétele volt, hogy valószínűsíthető legyen az Fttv-be ütköző olyan anyagi jogi jogsértés, amelynek megítélése a GVH hatáskörébe tartozik. A Tptv. korábban idézett 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja alapján mód nyílik, és ezzel együtt kötelezettség is keletkezik a Tptv. 70. §-ának (1) bekezdésében írt eljárás indítási feltételek meglétének az eljárás minden szakaszában történő, folyamatos ellenőrzésére. Amennyiben ezek hiánya állapítható meg, az eljárás végzéssel megszüntetendő. E döntéssel az eljárás alá vont vállalkozások olyan helyzetbe kerülnek, mintha a versenyfelügyeleti eljárás velük szemben meg sem indult volna.

45) Figyelemmel a feltárt tényekre, a Versenytanács

- a) az ügynöki értékesítés kapcsán nem látta bizonyítottnak, hogy a vizsgált magatartás a törvénybe ütközne és arra a következtetésre jutott, hogy az eljárás folytatásától sem várható eredmény, míg
- b) az online szerződéskötési forma kapcsán nem látta igazoltnak, hogy a törvényben előírt (lásd 31. pont) eljárás indítási feltételek fennállnának, tekintettel arra, hogy az ügyindító végzésben nevesített tájékoztatások (lásd 1. pont) nem is szerepelnek az adott tárgykörbe tartozó kommunikációs eszközökön, így azok valószínűsíthetően sem sérthetik a törvényt,

ezért a Versenytanács a Tpvt. 72. § (1) bekezdés a) pontjában biztosított jogával élve döntött a rendelkező rész szerint.

46) Megjegyzi ugyanakkor a Versenytanács, hogy az eljárás Tpvt. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja szerinti megszüntetése nem érinti az esetleges érdekelt félnek az Fttv. 15. §-a (1) bekezdésében foglalt azon jogát, hogy a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségére alapított polgári jogi igényét közvetlenül a bíróság előtt érvényesítse.

47) A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 82. §-a biztosítja.

48) A GVH hatásköre az Fttv. 10. §-ának (3) és (5) bekezdésein, illetékessége a Tpvt. 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.

Budapest, 2010. május 3.

Dr. Szántó Tibor s.k.

előadó versenytanácsstag

Dr. Gadó Gábor sk.
versenytanácsstagként eljárva

Dr. Zavodnyik József s.k.
versenytanácsstag