



---

VERSENYTANÁCS

---

Vj/067-116/2011.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. B. P. jogtanácsos által képviselt **Magyar Posta Zrt.** (Budapest) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tárgyában folytatott versenyfelügyeleti eljárásban megtartott nyilvános tárgyalást követően meghozta az alábbi

**v é g z é s t .**

Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti, egyben kötelezi a Magyar Posta Zrt.-t az általa tett, alábbiak szerinti vállalások teljesítésére:

- (1) Valamennyi POS terminállal rendelkező postai ügyintézői munkahelyen figyelemfelkeltő módon helyezzen el írásos tájékoztatót a következő tartalommal: „Tisztelt Ügyfelünk! Tájékoztatjuk, hogy a postai POS terminálon bonyolított bankkártyás tranzakciók készpénzfelvételnek minősülnek, melyekre vonatkozóan a kibocsátó bankok – a kondíciós listájuk szerint – díjat számolhatnak fel. A díj mértéke eltérhet a szokásos készpénzfelvételi díjtól.”
- (2) A bankkártya-elfogadással kapcsolatos belső szabályozását (a POS terminálok segítségével igénybe vehető szolgáltatásokról szóló 82/2006. sz. vezérigazgatói utasítást) módosítsa akként, hogy a postai ügyintézők számára előírja a bankkártya-használat megelőzően a fogyasztók arról való szóbeli tájékoztatását, hogy a bankkártyás tranzakciók készpénzfelvételnek minősülnek, melyekre vonatkozóan a kibocsátó bankok – a kondíciós listájuk szerint – díjat számolhatnak fel, melynek mértéke eltérhet a szokásos készpénzfelvételi díjtól.
- (3) A fenti (1) és (2) pontokban foglaltakat a következő módon valósítsa meg:
  - a. Valamennyi POS terminállal rendelkező állandó postai munkahelyen helyezzen el a POS terminálok közvetlen közelében, jól látható módon stabil, 1,5 mm vastag, átlátszó, PLEXI anyagból készült 210\*148\*70 mm méretű, 2x hajtott, oldalról tölthető, asztali kivitelű laptartó tokot. A tokba helyezzen a jelen végzés melléklete szerinti formában, A/5-ös méretben a fenti (1) pont szerinti szöveget tartalmazó lapot.
  - b. Valamennyi POS terminállal rendelkező mobilposta járatot lásson el egy-egy A/5-ös méretű, laminált felületű tájékoztató lappal, mely vonatkozásában a mobilpostai ügyintézők számára írja elő annak minden egyes bankkártya-használat megelőzően történő felmutatását. A tájékoztató lap tartalma és formátuma egyezzen meg a jelen végzés melléklete szerinti tartalommal és formátummal.
  - c. A (2) pontban említett szabályozás (2) pont szerinti tartalmú módosítása érdekében a jelen végzés kézhezvételét követően haladéktalanul intézkedjen.
- (4) Intézkedjen annak érdekében, hogy a jelen végzés kézhezvételétől számított 60 napon belül az (1) és (2) pont szerinti tartalom a (3) pont szerint megvalósuljon. Ennek érdekében

- a. valamennyi érintett állandó postai munkahelyen az írásos formájú tájékoztatást tartalmazó laptartó tokot helyezze ki,
- b. valamennyi érintett mobilposta járat részére az írásos formájú tájékoztatást tartalmazó laminált lapot juttassa el,
- c. az állandó postai munkahelyeken és a mobilposta járatok esetében a (2) pont szerinti szóbeli tájékoztatást, továbbá – a mobilposta járatok esetében – az írásos formájú tájékoztatást tartalmazó laminált lap kötelező felmutatását előíró szabályozásokat léptesse hatályba.

(5) A Magyar Posta Zrt.

- a. a jelen végzés kézhezvételétől számított 60 napot követő 8 napon belül írásos formában számoljon be a (4) pontban foglaltak megvalósulásáról, figyelemmel arra, hogy a (4) pont az (1) – (2) pontok szerinti tájékoztatási tartalom (3) pont szerinti megvalósulását szolgálja, így a beszámolás az (1) – (4) pontokat együttesen érinti, továbbá
- b. a jelen végzés kézhezvételétől számított 60 napot követő 180 nap elteltével – egy reprezentatív belső ellenőrzés alapján – készítsen írásos formájú beszámolót az (1) és (2) pontokban foglalt tájékoztatási tartalom folyamatos megvalósulásáról.

A végzés felülvizsgálatát a kézhezvételétől számított 8 napon belül a Fővárosi Törvényszékhez címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtandó vagy ajánlott küldeményként postára adott jogorvoslati kérelemmel lehet kérni. A kérelmet a Fővárosi Törvényszék nemperes eljárásban bírálja felül, amely során kizárólag okirati bizonyításnak van helye, azonban a bíróság a feleket a szükségeshez képest meghallgathatja.

## **I n d o k o l á s**

### **I.**

#### **Az eljárás megindításának körülményei**

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a 2011. január 24-én kelt Vj/067/2011. számú végzésével versenyfelügyeleti eljárást indított a Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Magyar Posta vagy eljárás alá vont) ellen, észlelve, hogy a Magyar Posta által üzemeltetett postafiókokban történő bankkártyás fizetési lehetőség minden esetben készpénzfelvételnek minősül, a tranzakciók túlnyomó része pedig díjköteles, ugyanakkor kérdéses, hogy a fogyasztók – vonatkozó írásos dokumentáció hiányában – döntéshozataluk előtt hozzájuthattak-e ahhoz az információhoz, hogy nem ingyenes kártyás vásárlásra kerül sor, illetve hogy a költségtétel az ATM-en történő készpénzfelvétel díjához képest magasabb.
2. Az ügyindító végzés szerint a Magyar Posta fenti magatartásával a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdésének a) és c) pontjaiban és 7. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. A versenyfelügyeleti eljárás a Magyar Posta 2008. szeptember 1. és 2011. augusztus 24. között tanúsított, bankkártya használattal kapcsolatos tájékoztatási gyakorlatára terjed ki.

## II.

### Az eljárás alá vont vállalkozás

4. A Magyar Posta 100%-os állami tulajdonú részvénytársaság, egyedüli részvényese a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. A részvénytársaság 1994. január 1-jén alakult mint a Magyar Posta Vállalat általános jogutódja. Fő tevékenységi területei: levélpostai- és csomagküldemények felvétele, szállítása, kézbesítése; komplex logisztikai szolgáltatások; pénzforgalmi közvetítő tevékenység; megtakarítás- és biztosításközvetítés; előfizetési hírlapterjesztés; kereskedelmi tevékenység.
5. Az eljárás alá vont 2011. évi nettó árbevétele 194.051.070.000 Ft. A Magyar Posta a vizsgált időszak folyamán több milliárd forintos nagyságrendben realizált jutalékot a postafiókokban bonyolított, több millió bankkártyás tranzakció után.
6. A Magyar Posta tevékenységét a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 2008. szeptember 1. előtt hatályos, a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalmát rögzítő III. fejezetének rendelkezései alapján a Vj-148/2004. sz. eljárásban vizsgálta. Határozatában az eljáró versenytanács (a továbbiakban: Versenytanács) megállapította, hogy a Magyar Posta az elsőbbségi levél 2004 márciusában történt bevezetését a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartással valósította meg, mire tekintettel kötelezte az eljárás alá vontat 5.000.000 Ft forint bírság megfizetésére. A Magyar Posta gyakorlatát a GVH az Fttv. alapján korábban még nem vizsgálta.

## III.

### A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

7. A Magyar Posta az eljárás tárgyát képező bankkártya-elfogadást a postákon üzemelő POS terminálok<sup>1</sup> a szponzorbankok megbízásából bonyolítja le.
8. A bankkártya-használat díját, költségét minden esetben a kártyakibocsátó bank határozza meg, erre a Magyar Postának nincs ráhatása, a bankkártya-elfogadásért a Magyar Posta részére nem kell fizetniük az ügyfeleknek. A Magyar Posta ugyanakkor a kártyakibocsátó bankok felé ezen tranzakciók után egy tranzakciónkénti díjtételből és egy, a kifizetett összeg arányában meghatározott forgalmi díjösszetevőből álló jutalékot számít fel.
9. A Magyar Posta hálózatában jelenleg díjmentes fizetési tranzakció (azaz kártyás vásárlás) lebonyolítására nincs lehetőség, a postai POS terminálok erre nem alkalmasak. Az eljárás alá vont nyilatkozata alapján az MNB álláspontja szerint a jogi szabályozás következtében a postai kártyás tranzakciókat csak készpénzfelvételnek lehet tekinteni.<sup>2</sup>
10. A bankok által a postai készpénzfelvétel, valamint a saját és idegen ATM-ből történő készpénzfelvétel esetén felszámított díjakból<sup>3</sup> megállapíthatóan a postai tranzakció díja jellemzően magasabb, mint a saját ATM-ből történő készpénzfelvételé, a más pénzügyintézet ATM-jéből történő készpénzfelvétel díjához képesti viszonya ugyanakkor nem egyértelmű (egyes esetekben hasonló, más esetekben magasabb vagy alacsonyabb is lehet). Megjegyzendő, hogy néhány banknál a postai készpénzfelvételi díj nem szerepel külön tételként a hirdetményben.

---

<sup>1</sup> POS terminál (Point of Sale): bankkártyás tranzakciók lebonyolítását lehetővé tevő készülék

<sup>2</sup> Vj/067-004/2011. sz. irat

<sup>3</sup> Vj/067-012/2011. és Vj/067-090/2011. sz. iratok

11. A fogyasztók tájékoztatása a postai bankkártya-használat feltételeiről az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatának részeként elsősorban szóban valósult meg, melynek tartalmára az eljárás alá vont belső szabályzatainak előírásaiból és a ténylegesen tanúsított gyakorlatra vonatkozó – az eljárás alá vont által lefolytatott ellenőrzések eredményein, fogyasztói panaszokon, tanúvallomásokon alapuló – információkból lehet következtetni. Írásos információkhoz a fogyasztók a vásárlás helyén, a postahivatalokban csak korlátozott mértékben juthattak, részletesebb ismertetést tartalmaztak ugyanakkor a Magyar Posta különféle általános szerződési feltételei, üzletszabályzatai. A postán történő kártya-használat konkrét díjaira vonatkozó információkat az egyes kártyakibocsátó bankok hirdetményei tartalmazták.
12. A Magyar Posta előadta,<sup>4</sup> hogy bankkártya-elfogadásra vonatkozó belső szabályozásai tartalmazzák az ügyfél-tájékoztatási feladatot is. Ennek során a kezelő köteles tájékoztatni az igénybevevő ügyfelet, hogy a postai bankkártya-elfogadás esetében nincs lehetőség vásárlási (kereskedelmi) tranzakció lebonyolítására. Amennyiben az ügyfél a kereskedő helyeken megszokott díjmentes vásárlási tranzakciót szeretné igénybe venni, úgy tájékoztatni kell arról, hogy erre nincs módja. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a postai bankkártyás tranzakciók készpénzfelvételnek minősülnek, az azok után a kártyabirtokos felé felszámított mindenkori díjat pedig a bankkártyát kibocsátó bank határozza meg. Ennek megfelelően a bankkártya-használat díját az ügyfél a kártyakibocsátó banktól tudhatja meg; a postai kezelők a tranzakciók díjaira vonatkozóan – az esetleges félretájékoztatások elkerülése érdekében – konkrét információkkal nem szolgálhatnak, csak az előbbieknél megfelelő tájékoztatást adhatnak.
13. Az eljárás alá vont előadása szerint a postai belső szabályzatokban foglaltak betartását átfogó ellenőrzések keretében rendszeresen monitorozza, s amennyiben hiányosságokat észlel, az érintett postahivatalokat azok kijavítására utasítja. A Magyar Posta nyilatkozott továbbá, hogy a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően, 2011. október 1-től elrendelt kiemelt céllenőrzés keretében is vizsgálta a bankkártyás tranzakciókkal kapcsolatos tájékoztatás megtörténtét.<sup>5</sup>
14. Az eljárás alá vont ismertette, hogy kifejezett írásbeli tájékoztató anyag a bankkártyás tranzakciókra vonatkozóan nincsen kihelyezve a postafiókokban. Előadta ugyanakkor,<sup>6</sup> hogy a kártyaelfogadás során a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél által aláírandó bizonylaton (ún. „slip”-en) jól láthatóan, nagy betűkkel fel van tüntetve a „PÉNZFELVÉTEL – CASH ADVANCE” megjelölés.
15. Az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően részletes, oktatási, képzési, belső tájékoztatói, ellenőrzési és fejlesztési elemeket tartalmazó intézkedési tervet dolgozott ki<sup>7</sup> a bankkártyás tranzakciók kapcsán az ügyfelek tájékoztatásának hatékonyabbá tétele érdekében.

---

<sup>4</sup> Vj/067-017/2011. sz. irat 1. sz. melléklete

<sup>5</sup> Vj/067-018/2011., Vj/067-079/2011. sz. iratok

<sup>6</sup> Vj/067-006/2011. sz. irat

<sup>7</sup> Vj/067-006/2011. sz. irat 1. sz. melléklete

## IV.

### A Versenytanács előzetes álláspontja

16. A Versenytanács előzetes álláspontjában<sup>8</sup> azt állapította meg, hogy a Magyar Posta vizsgált időszakban hatályos belső szabályzatainak fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezései nem tartalmazták explicit módon, hogy a postai alkalmazottaknak fel kell hívniuk az ügyfelek figyelmét arra, hogy a bankkártyás tranzakciók készpénzfelvételnek minősülnek, illetőleg díjkötelesek lehetnek, s hogy díjuk eltérhet a szokásos készpénzfelvételi tranzakciók költségétől. Emiatt a szóbeli tájékoztatás nem feltétlenül valósult meg, írásos tájékoztatás pedig nem állt a fogyasztók rendelkezésére. A tájékoztatás hiányosságait a tanúvallomások is megerősítették, illetve erre utalt a panaszok ténye is (bár ez utóbbiak száma az eljárás alá vont szerint az összes bankkártyás tranzakcióhoz képest rendkívül csekély volt). Emellett, az eljárás alá vont által lefolytatott ellenőrzések is feltártak olyan eseteket, amikor a fogyasztó szóbeli tájékoztatása elmaradt. A postai bankkártya-használattal összefüggésben az átlagfogyasztó így, hacsak nem kifejezetten készpénzt kívánt felvenni (a különféle postai szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítése helyett / mellett), nem feltétlenül lehetett tisztában azzal, hogy az általa kezdeményezett tranzakció mindenképpen készpénzfelvételnek minősül, s a tranzakció kapcsán fizetendő díj vonatkozásában sem kapott érdemi tájékoztatást.
17. A Versenytanács előzetes álláspontjában utalta arra, a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez nem elégséges az eljárás alá vont esetleges azon (szóbeli) tájékoztatása, hogy a bankkártya-használat költségeit az ügyfél a pénzügyi intézetének hirdetményéből ismerheti meg. Ez ugyanis nem ad felvilágosítást arra vonatkozóan, hogy a díj adott esetben még az idegen ATM-ből történő készpénzfelvétel költségénél is magasabb lehet, így a fogyasztó helyben nem juthat hozzá a tájékozott döntéséhez szükséges valamennyi információhoz. Ugyancsak nem elegendő a készpénzfelvételi jelleg hangsúlyozása, hiszen ez önmagában inkább az ATM-es készpénzfelvétellel rokon szolgáltatás képét festi az átlagfogyasztó elé, noha a postai POS terminálokon kezdeményezett tranzakciók az eljárás alá vont által is elismerten inkább a bankfiókokban eszközölt készpénzfelvételhez hasonlatosak. A készpénzfelvételnek minősülés mindazonáltal fontos, így a tájékoztatásból nem mellőzhető körülmény, különösen a hitelkártyát használni kívánó fogyasztók számára.
18. A fentiekre figyelemmel a Versenytanács előzetes álláspontjában arra a következtetésre jutott, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat során a Magyar Posta nem biztosította a fogyasztók számára a tájékozott ügyleti döntéshez szükséges valamennyi jelentős információt, amikor a postai bankkártya-használat kapcsán nem tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy a tranzakció készpénzfelvételnek minősül, amelynek díja adott esetben eltérhet az egyéb készpénzfelvételi módok (különösen az ATM-es készpénzfelvétel) költségétől. Az eljárás alá vont ezen magatartásával a Versenytanács előzetes álláspontja szerint megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, figyelemmel az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésében foglaltakra.

---

<sup>8</sup> Vj/067-094/2011. sz. irat

## V.

### Az eljárás alá vont álláspontja és kötelezettségvállalása

19. Eljárás alá vont a Versenytanács előzetes álláspontjában foglaltakkal kapcsolatos észrevételeit tartalmazó beadványában<sup>9</sup> kifejtette, hogy álláspontja szerint a postai POS-terminálok segítségével történő készpénzfelvétel díját nem lehet az ATM-es készpénzfelvétel díjával összevetni, mivel teljesen más jellegű tranzakciókat takarnak; a megfelelő benchmark a bankfióki POS-terminálon történő készpénzfelvétel lenne. Hangsúlyozta továbbá, hogy a bankok nagyobb része esetében az idegen ATM-es tranzakció díja magasabb, mint a postahelyi POS-en keresztüli készpénzfelvételé. A banki termékek változatosságára tekintettel felhívta a figyelmet arra, hogy a „szokásos készpénzfelvételi díj” nem állapítható meg, így ahhoz nem is lehet valós tranzakciók díját hasonlítani, illetve az attól való eltérés lehetőségére való utalás akár félrevezető is lehet az ügyfelek számára.
20. Eljárás alá vont beadványához csatolt továbbá egy 2008 októberéből származó, a postai bankkártya elfogadásra vonatkozó kötelező ügyfél-tájékoztatást előíró oktatási anyagot, amely a „sárga csekkes” befizetésekhez kapcsolódott. Ezzel azt kívánta alátámasztani, hogy a tranzakciók készpénzfelvételi jellegéről szóló tájékoztatás nem eseti módon, hanem kötelező jelleggel minden bankkártya-használatkor elhangzott. Ezt álláspontja szerint a tanúmeghallgatásokon elhangzottak sem cáfolják, különös tekintettel arra, hogy a meghallgatott tanúk köre (akik csak a Magyar Posta felé panaszt előterjesztők közül kerültek ki) okán azokból általános következtetések nem vonhatók le, az eljárás alá vont saját ellenőrzései ugyanakkor az esetek túlnyomó többségére vonatkozóan a tájékoztatás megtörténtét igazolják.
21. A Magyar Posta jelezte továbbá, hogy a jövőben a terminálok által nyomtatott bizonylaton a következő szöveg feltüntetését tervezi: „A tranzakció készpénzfelvételnek minősül. Az erről szóló tájékoztatás megtörtént.” Hangsúlyozta emellett, hogy a vizsgált szolgáltatás megítélése kapcsán a bankkártyás jutalékbevételeken túl a tevékenység ellátásával kapcsolatban felmerült költségekre is figyelemmel kell lenni. Végezetül hivatkozott arra, még ha lehetővé is tenné a díjmentes bankkártyás fizetést a postai hálózatban, a pénzforgalmi szolgáltatások esetén – a jogszabályi környezetre<sup>10</sup> tekintettel – továbbra is csak a jelenlegi megoldás lenne alkalmazható.
22. A fentiekől függetlenül a Magyar Posta az eljárás során – a versenytanácsi tárgyaláson<sup>11</sup> és az azt követően kezdeményezett meghallgatáson,<sup>12</sup> illetve beadványában<sup>13</sup> pontosított, kiegészített – kötelezettségvállalási javaslatot terjesztett elő. Ennek értelmében vállalta, hogy a fogyasztók szóbeli tájékoztatásának fenntartása mellett 60 napon belül intézkedik a meghatározott tartalmú írásos tájékoztatási formák bevezetéséről, illetve a szóbeli tájékoztatást a díj mértékére vonatkozó utalással is kiegészíti, s ezt a belső szabályzataiban megfelelően rögzíti. Kötelezettséget vállalt emellett arra, hogy az előzőek teljesítéséről meghatározott időn belül tájékoztatja a GVH-t. (A kötelezettségvállalást a jelen végzés rendelkező része tartalmazza részleteiben.)

---

<sup>9</sup> Vj/067-106/2011. sz. irat

<sup>10</sup> Vö. 18/2009. MNB rendelet 43. §-ának (2) bekezdése

<sup>11</sup> Vj/067-109/2011. sz. irat

<sup>12</sup> Vj/067-111/2011. sz. irat

<sup>13</sup> Vj/067-113/2011. és Vj/067-114/2011. sz. iratok

## VI.

### Jogi háttér

23. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében 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 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.
24. Az Fttv. 2. §-a szerint
- a) fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
  - c) az Fttv. alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket – (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
  - d) 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,
  - h) 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.
25. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
26. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében 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. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése 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.
27. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely
- a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű 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
- b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (megtévesztő mulasztás).
28. Az Fttv. 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.
29. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
30. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpvt. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
31. A Tpvt. 75. §-ának (1) bekezdése szerint ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza a Tpvt., illetve az EK-Szerződés 81-82. cikkének rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná. A végzés ellen külön jogorvoslatnak van helye (82. §). A (2) bekezdés értelmében az (1) bekezdés szerinti végzés meghozatala nem zárja ki azt, hogy az ügyben – a körülmények lényeges változása miatt, illetve akkor, ha a végzés a döntés meghozatala szempontjából fontos tény félrevezető közlésén alapult – újabb versenyfelügyeleti eljárás kerüljön megindításra. Az újabb versenyfelügyeleti eljárás során rendelkezni kell a korábban az (1) bekezdés alapján hozott végzésről.
32. Az Fttv. 27. §-ának (3) bekezdése rögzíti, hogy a Tpvt. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás alkalmazásának akkor is helye lehet, ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott. Ilyen esetben a magatartás megismétlésétől való tartózkodásra lehet kötelezettséget vállalni.
33. A Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének a) pontja alapján a vizsgáló utóvizsgálatot tart a 75. § szerinti végzésben meghatározott kötelezettség teljesítésének ellenőrzése érdekében. A (4) bekezdés a) pontja rögzíti, hogy az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentése alapján az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben, ha az ügyfél a kötelezettséget nem teljesítette, végzéssel bírságot (78. §) szab ki, kivéve, ha a körülmények változására tekintettel a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt; ilyen esetben, továbbá akkor, ha az ügyfél a kötelezettséget teljesítette, az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti.

## VII.

### Jogi értékelés

34. Az eljárás alá vont által benyújtott bizonyítékok alapján valószínűsíthetővé vált, hogy az eljárás alá vont a vizsgált időszakban is rendelkezett a fogyasztói tájékoztatással kapcsolatos belső szabályozással, oktatási anyaggal, bár az explicit módon csak a készpénzátutalási megbízásra vonatkozó tájékoztatási feladatokat rögzítette. Ennek megfelelően ilyen tranzakciók esetében a készpénzfelvételi jellegre vonatkozó szóbeli tájékoztatás elvileg megvalósulhatott, esetleges hiánya pedig egyedi kezelői hibára lehetett visszavezethető, melyek visszaszorítása érdekében az eljárás alá vont – a



korábban előadottak értelmében – folyamatos ellenőrzéseket végzett, illetve a vizsgálat indulását követően célzott intézkedési tervet is kidolgozott.

35. A Versenytanács az eljárás során feltárt valamennyi tény és körülmény együttes mérlegelése után úgy ítélte meg, hogy a közérdek leghatásosabban a Magyar Posta jelen végzés rendelkező részében ismertetett vállalásának elfogadásával biztosítható, mely által a vizsgált magatartásnak a törvény rendelkezéseivel való összhangja rövid időn belül megvalósul.
36. A törvénnyel való összhang megteremtésével kapcsolatos mérlegelés körében a Versenytanács kiemelt figyelemmel volt arra, hogy a kibővített tartalmú, együttes szóbeli és írásos tájékoztatás révén a fogyasztók a jövőben hozzájuthatnak a postai bankkártya-használattal kapcsolatos azon lényeges információkhoz, hogy a tranzakció készpénzfelvételnek minősül, amelynek – adott esetben a fogyasztó által eszközölt más, szokásos készpénzfelvételi módoktól eltérő – díja lehet. A pontos díjakról való naprakész tájékoztatást a Versenytanács ugyanakkor nem látta szükségesnek a kötelezettségvállalás elfogadhatósága szempontjából, mivel az – tekintettel ezen díjak pénzügyintézetek által történő meghatározására, a kártya-, illetve számlatípusok sokféleségére, az egyes díjtételek változásának lehetőségére – álláspontja szerint aránytalanul terhet rótt volna az eljárás alá vont vállalkozásra.
37. A kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálása során a Versenytanács az elfogadás melletti körülményként vette figyelembe továbbá, hogy a GVH az elmúlt öt évben nem marasztalta el az eljárás alá vontat a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása és/vagy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tanúsítása miatt, valamint azt, hogy az eljárás alá vont az eljárás folyamán a GVH által felvetett egyes problémák orvoslására az érvényben lévő szabályzatok alkalmazásának elősegítését célzó – oktatási, belső tájékoztatási és ellenőrzési elemeket tartalmazó – intézkedési tervet fogantatott.
38. Mindezekre tekintettel a Versenytanács a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

## VIII.

### Eljárási kérdések

39. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
40. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak: a) 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.
41. A fentiekre tekintettel a Versenytanács megállapította a GVH hatáskörének jelen ügybeni fennállását, figyelemmel arra, hogy a vizsgált kereskedelmi kommunikáció a fogyasztók széles körét érte el, mivel az ország teljes területén, valamennyi postahivatalban érvényesült, és minden olyan fogyasztót érintett, aki bankkártyáját postai áruk, szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére kívánta használni. Az eljárás alá vont ezen tranzakciókból származó, illetve teljes nettó árbevétele ugyancsak a kereskedelmi gyakorlat gazdasági verseny érdemi befolyásolására való alkalmasságát támasztja alá.

42. A GVH illetékessége a Tpvt. 46. §-án alapul. E rendelkezés értelmében a Gazdasági Versenyhivatal illetékessége az ország egész területére kiterjed.
43. A versenyfelügyeleti eljárás ügyintézési határideje 2012. június 21., figyelemmel a Tpvt. – Fttv. 27. §-ának (1) bekezdése alapján alkalmazandó – 63. §-a (2) bekezdésének a) pontjára és (5) bekezdésének a) pontjára, valamint a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 33. §-a (3) bekezdésének c) pontjára. Az eljárási határidő túllépésére részben az eljárás alá vont által a kötelezettségvállalási javaslat megfogalmazásának, egyeztetésének időigényére tekintettel kért határidő miatt került sor.
44. A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 75. §-a (1) bekezdésének második mondata, illetve 82. §-a biztosítja.

Budapest, 2012. szeptember 12.

	Váczai Nóra s.k. előadó versenytanácsstag	
dr. Berki Ádám s.k. versenytanácsstag		Pál Tamás s.k. versenytanácsstag

## Tisztelt Ügyfelünk!

Tájékoztatjuk, hogy a postai POS terminálon bonyolított **bankkártyás tranzakciók készpénzfelvételnek minősülnek**, melyekre vonatkozóan **a kibocsátó bankok - a kondíciós listájuk szerint - díjat számolhatnak fel**. A díj mértéke eltérhet a szokásos készpénzfelvételi díjtól.

