



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-83/2007/18.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Glória Temetkezési Közkereseti Társaság** Szombathely ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalma miatt indult eljárásban - nyilvános tárgyaláson - meghozta az alábbi

határozatot.

A versenytanács megállapítja, hogy a fogyasztók megtévesztésére alkalmas volt az eljárás alá vont 2004-től folytatott azon tájékoztatása, mely szerint a forgalmi adót elengedi ügyfelei számára.

A versenytanács az eljárás alá vontat a jogsértő magatartás további folytatásától a határozat kézhezvételétől számítottan eltiltja.

A versenytanács kötelezi az eljárás alá vontat 200.000 Ft (kétszázezer forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557 számú bírságbevételi számla javára köteles megfizetni.

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

I. A versenyfelügyeleti eljárás megindítása

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2007. május 4-én vizsgálatot indított annak megállapítására, hogy a Glória Temetkezési Közkereseti Társaság (a továbbiakban: Glória vagy eljárás alá vont, illetve eljárás alá vont vállalkozás) a temetkezési szolgáltatásának díjjegyzékében részletezett díjalkalmazási feltételeiről a fogyasztók felé irányuló tájékoztatási gyakorlata 2004-től alkalmas volt-e a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására, ezáltal megsértve a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló, többször módosított 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetében foglalt rendelkezéseket. (Lásd a Vj-83/2007. számú versenyfelügyeleti eljárás ügyindító végzését.)

II. Az eljárás alá vont vállalkozás

2. A Glória Temetkezési Közkereseti Társaság 1999. szeptember 17-től működik jelenlegi formájában. Az eljárás alá vont vállalkozás fő feladata a kegyeleti szolgáltatás, minden részterületre (temetés, halott szállítás, kegyeleti cikk árusítás, teljes körű ügyintézés, stb.) kiterjedően. Bár a Glória szolgáltatását az ország egész területére kiterjedően nyújtja szombathelyi székhellyel, tevékenysége alapvetően Vas megye területére összpontosul.

3. Az eljárás alá vont vállalkozás 2006. évi nettó árbevétele az értékesítésből 91,6 millió forint volt. (Lásd a Vj-83/2007/2. számú iratot.)

III. A vizsgált magatartás

4. A Glória szolgáltatásainak árát nyomtatott formában (árjegyzékben) is ügyfelei részére rendelkezésre bocsátja. Az árjegyzéken a különféle szolgáltatások ára mellett egyéb információk is olvashatók.
5. A 2007. január 1-től érvényes árjegyzékben az alábbiak voltak olvashatók egyebek mellett:
 - Minden ügyfél számára a 20 % ÁFA-t kedvezményként adjuk!
 - Koporsókra, kellekekre és a szolgáltatás díjaira egyaránt vonatkozik a kedvezmény!
 - Szombathely területén a halott lakásról, kórházból való kiszállítása, hűtése és tárolása díjtalan
 - Koporsóba a halott befektetése 2 fővel: 2500.
 - Halottkísérő, gépkocsi fertőtlenítés 2 fővel: 3000.
 - Halott szállítás: 30 km-ig 6000
30-100 km-ig km/150 Ft + ÁFA
100 km-en túl km/120 Ft-tól + ÁFA
 - Vidéken sírásás ... 15500 Ft-tól
 - Szombathely város temetőiben a szolgáltatások árát a Vas Megyei Temetkezési Vállalat állapítja meg. (Lásd a Vj-83/207/2. számú irat 1. számú mellékletét.)
6. A 2006-ban érvényes árjegyzékben a fenti 5. pontban ismertetettek lényegét tekintve szintén szerepeltek azzal az eltéréssel, hogy a halott szállítás és a sírásás díjai magasabbak voltak. (Lásd a Vj-83/2007/2. számú irat 2-1. számú mellékletét.) 2006-ban az ÁFA nagyságának változásával összefüggésben az aktuális árjegyzék akként fogalmazott, hogy minden ügyfél számára a 15 % ÁFA-t kedvezményként adja a Glória. Ez a nagyságrend szerepel egyébként a 2005-ös és 2004-es árjegyzékben is. (Lásd a Vj-83/2007/2. számú irat 3-4. számú mellékleteit.)
7. A 2005-ben érvényes árjegyzékben a fenti 5. pontban ismertetettek lényegét tekintve szintén szerepeltek azzal az eltéréssel, hogy a halott szállítás, valamint a halott koporsóba történő fektetésének díjai magasabbak voltak. (Lásd a Vj-83/2007/2. számú irat 3. számú mellékletét.)
8. A 2004-ben érvényes árjegyzékben is szerepeltek az 5. pontban leírtak, azzal a különbséggel, hogy az árak mások voltak abban az időszakban.
9. A Vj-83/2007/6. számú iratban található számla költségösszesítők alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont a költségösszesítőben a forgalmi adó nagyságának megfelelő összeget kedvezményként jelölt meg. (A gyakorlatban ez azt jelentette, hogy a költségösszesítőn a kalkulált költségekhez hozzáírta az aktuális ÁFA nagyságát, majd egyben az annak nagyágával megegyező összeget árengedményként jelölt meg.)
10. A költségösszesítőben a koporsóba fektetés költsége 2007-ban többnyire 2500 forintban, a halott kísérés és fertőtlenítés 3500 forintban lett megállapítva. (Lásd például a Vj-83/2007/6. számú irat 1/5. számú mellékletét.) Az is előfordult azonban, hogy a szóban forgó szolgáltatási elemekért az eljárás alá vont vállalkozás alacsonyabb költséget számolt fel. (Lásd például a Vj-83/2007/6. számú irat 1/14. számú mellékletét.)
11. A Glória által folytatott tevékenység az általános forgalmi adóról szóló 1992. évi LXXIV. törvény (a továbbiakban: áfa törvény) hatálya alá tartozik. Az eljárás alá vont vállalkozás az általa nyújtott szolgáltatás után köteles a mindenkor hatályos előírásoknak megfelelő összegű forgalmi adót befizetni az állam javára.
12. A Vj-83/2007/7. számú irat 1. számú mellékletében található költségösszesítők és a hozzá tartozó számlamásolatok szerint az eljárás alá vont ügyfelei (vásárlói) megfizették a forgalmi adót, illetve az annak megfelelő összeget, azt nem engedte el számukra a Glória.
13. Vas megyében az eljárás alá vonton kívül még legalább tizenegy vállalkozás nyújt temetkezési szolgáltatást, melyek közül kettő a megyeszékhelyen is vállal munkát. (Lásd a

Vj-83/2007/4. számú iratot.) Bár a Glória helyi piaci részesedései nem állapítható meg megfelelő adatok hiányában, azonban a Vj-83/2007/5. számú irat alapján a szombathelyi helyi temetkezési piacon az eljárás alá vont piaci részesedése 25 százalék körülire becsülhető. A Vj-83/2007/4. számú iratban található eljárás alá vonti nyilatkozat szerint a Glória szolgáltatásainak kb. 15-20 százalékát a megyeszékhelyen nyújtja, a fennmaradó részt Szombathelyen kívül. (A Vj-83/2007/12. számú irat szerint az eljárás alá vont vállalkozás 2005-ben 653, míg 2006-ban 684 számlát állított ki temetésről.)

IV. Az eljárás alá vont vállalkozás védekezése

14. Az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárás során érdemi védekezést nem terjesztett elő. Nem kívánt senki félrevezetni, becsapni. A kifogásolt magatartás tényét elismerte. Jelezte, hogy munkájának jó minőségére garancia az elégedett ügyfelek köszönetnyilvánítása. Előadta, hogy árjegyzékét bevonta és a versenytanácsi döntés alapján újat készít, amit szakemberrel is ellenőriztet. (Lásd a Vj-83/2007/2. szám iratot, illetve a Vj-83/2007/16. iratszámom nyilvántartott tárgyalási jegyzőkönyvet.)

V. Jogi háttér

15. A Tptv. III. fejezete a versenytörvény fogyasztóvédelmi fejezete. A 8. § (1) bekezdése szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak. A b) pont értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha egy vállalkozás elhallgatja azt, hogy az áru nem felel meg a jogszabályi előírásoknak vagy az áruval szemben támasztott szokásos követelményeknek, továbbá, hogy annak felhasználása a szokásostól lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli. A c) pont értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről - így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről - megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak. A d) pont szerint a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha egy vállalkozás különösen előnyös vásárlás hamis látszatát kelti.
16. A Tptv. 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.
17. A Tptv. 77. § (1) bekezdés d) pontja szerint a versenytanács megállapíthatja a vizsgált magatartás törvénybe ütközését, f) pontja szerint megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.
18. A Tptv. 78.§-ának (1) bekezdése szerint az eljáró versenytanács bírságot szabhat ki azzal szemben, aki e törvény rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás előző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet. A (3) bekezdés szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VI. A versenytanács döntése

19. A versenytanács mindenképp hangsúlyozza, versenyjogilag nem tiltott a szolgáltatások és javak reklámozása, az azokról szóló tájékoztatás közzététele. Ugyanakkor, amint azt a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.124/2007/6. számú ítéletében is megerősítette, a reklámnak igaz, pontos és valóságos tájékoztatást kell adnia. A nem igaz, nem pontos és nem valóságos tájékoztatás közzétételével a Tpv. 8. §-ba ütköző jogsértés megvalósul. Ráadásul, a jogsértés megállapításának nem előfeltétele a fogyasztói panasz.
20. A versenytanács úgy ítéli meg, hogy a vállalkozások által adott fogyasztói tájékoztatás nem minden formája éri el azt a határt, ahol már érdemi piaci hatásról lehet beszélni. A Tpv. 8. §-a csak a fogyasztók gazdasági versenyben történő megtévesztését tilalmazza, nem általában véve a fogyasztók megtévesztését. Ugyanakkor a jelen eljárásban versenytanács a rendelkezésre álló iratokból megállapította, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a szombathelyi és vas megyei temetkezési szolgáltatások piacának egyik jelentős szereplője. Az előbbi helyi piacon részesedése megközelíti a huszonöt százalékot. A temetkezési szolgáltatást igénybe vevők nagy valószínűséggel közvetlen kapcsolatba lépnek az eljárás alá vonttal. Ebből következően a Glória által adott és a GVH által vizsgált fogyasztói tájékoztatás piaci hatása megalapozott.
21. A Glória arról adott tájékoztatást, hogy minden ügyfél számára az ÁFA-t kedvezményként adja. Ez a Tpv. 9. §-ának rendelkezését is figyelembe véve azt jelenti, hogy az árból a fogyasztót a forgalmi adónak megfelelő nagyságú kedvezmény illeti meg. Mivel a Glória a törvényesség határain belül a forgalmi adót köteles az állam javára befizetni, így az általa ígért kedvezmény a fogyasztó szempontjából valós árkedvezménynek tűnhet. Ugyanakkor a rendelkezésre álló bizonyítékok szerint az ígért kedvezmény valójában csak fiktív volt. A kedvezmény alapjául szolgáló jelzett bruttó árat az eljárás alá vont valójában nem alkalmazta. A fogyasztók így a beígért kedvezményhez sohasem jutottak hozzá. A forgalmi adót mindig is meg kellett fizetniük (lásd e határozat fenti 12. pontban említett bizonyítékokat).
22. A versenytanács álláspontja szerint a fogyasztók gazdasági versenyben való megtévesztésére alkalmas az a magatartás, amely a fogyasztóknak olyan kedvezményt ígér, amit ténylegesen később nem nyújt, nem jut érvényre, nem valósul meg.
23. A versenytanács megállapítja, hogy a kifogásolt magatartást az eljárás alá vont bizonyíthatóan 2004-től folyamatosan folytatja.
24. Mindezek alapján a versenytanács megállapítja, hogy a fogyasztók megtévesztésére alkalmas volt az eljárás alá vont 2004-től folytatott azon tájékoztatási gyakorlata, mely szerint a forgalmi adót elengedi ügyfelei számára, sértve a Tpv. 8. § (2) bekezdés a) és c) pontjaiban foglalt rendelkezéseket.
25. A versenytanács a jogsértő magatartási elemek vonatkozásban nemcsak a Tpv. 77. § (1) bekezdés d) és f) pontja szerint a magatartás törvénybe ütközésének megállapítását, valamint az eljárás alá vontnak a kifogásolt magatartás további folytatásától való eltiltását, de bírság kiszabását is indokoltnak tartotta.
26. A versenytanács a versenyfelügyeleti bírság nagyságának meghatározásakor a Tpv. 78. § (3) bekezdésében meghatározott szempontokat vette figyelembe. Így, a versenytanács kiemelten figyelemmel volt arra, hogy egy kis vállalkozásról van szó, melynek árbevétele nem érte el a százmillió forintot a releváns időszakban, ugyanakkor a bírság összegének visszatartó erejűnek is kell lennie. A versenytanács súlyosbíró körülményként értékelte, hogy az eljárás alá vont egy kiszolgáltatott/sérülékeny fogyasztói csoport felé nyújtott versenyjogilag kifogásolható tájékoztatást és azt huzamosabb ideig tette, ugyanakkor jelentős bírságmérséklő tényezőként vette figyelembe, hogy a Glória nem csak elismerte a kifogásolt magatartás tényét és elfogadta annak jogsértő jellegét, hanem azt is jelezte, hogy a versenytanácsi döntés alapján magatartását a versenyjogi normákkal összhangba hozza.
27. A fentiek alapján a versenytanács a rendelkező rész szerint döntött.

VII. Egyéb kérdések

28. A GVH hatásköre a Tpvt. 45. §-án, illetékessége a Tpvt. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86. §) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.
29. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 110. §-a (1) bekezdésének a) pontja szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.
30. A Ket. 138. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Ennek ellentételezéseként a Tpvt. 83. §-ának (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bírság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.
31. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2007. szeptember 13.