



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/56/2015.

Iktatószám: Vj/56-20/2015.

Betekintható!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. Sz. Á. jogtanácsos által képviselt¹ **Magyar Cetelem Bank Zrt.** (1062 Budapest, Teréz krt. 55-57.) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – tárgyaláson kívül – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Cetelem hitelkártyához kapcsolódó 0%-os THM mutatójú akciós Joker24 szolgáltatás népszerűsítése során a Magyar Cetelem Bank Zrt. 2014. október 22. és 2014. december 31. között az egyes ügyfelekre személyre szabott direkt marketing levél és a számlaértékesítő mellékletének kiküldésével megtévesztő módon azt a látszatot keltette a 2010. szeptember 30. előtt igényelt hitelkártyával rendelkező fogyasztók számára, hogy ők is jogosultak a szolgáltatás igénybevételére, ennél fogva a Magyar Cetelem Bank Zrt. tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított.

A határozat felülvizsgálatát az ügyfél a kézbesítéstől számított harminc napon belül kérheti a Versenytanácsnál benyújtott, vagy ajánlott küldeményként postára adott és a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett keresettel. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevélben terjesztheti elő.

INDOKOLÁS

I.

A vizsgálat tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a Vj/56/2015. számú végzésével 2015. június 23-án versenyfelügyeleti eljárást indított a Magyar Cetelem Bank Zrt.-vel (a továbbiakban: Cetelem, Bank vagy eljárás alá vont) szemben, mivel piaci jelzés alapján² észlelte, hogy a Cetelem 2014 októberétől a Cetelem Hitelkártyához kapcsolódó Joker24 szolgáltatását direkt marketing (a továbbiakban: dm) levelében úgy népszerűsítette, hogy a Cetelem a dm-level címzettjei számára minden 30.000 Ft feletti vásárlás esetén a hitelkártyához kapcsolódó hitelkeret terhére történt vásárlás összegére ingyen hitel igénylésének lehetőségét biztosítja, 4 havi futamidő mellett, fix részlettel, 0% THM-mel. Az ügyindító végzés szerint a dm-level címzettjei áruvásárlás mellett dönthettek, ugyanakkor utóbb derült ki, hogy számos címzett – a Joker24 szolgáltatás feltételeire tekintettel – nem tudta igénybe venni azt, ezáltal a Cetelem tévesen azt a látszatot kelthette, hogy az e-dm level címzettjei jogosultak a szolgáltatás igénybevételére.

¹ A jogtanácsos képviseleti jogosultságát a Vj/56-2/2015. számú irat 1. számú melléklete igazolja.

² P/629/2015. számú irat

2. Az ügyindító végzés szerint az eljárás alá vont vállalkozás ezen magatartásával valószínűsíthetően megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésében előírt tilalmat.
3. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont vállalkozás által tanúsított, a Cetelem Hitelkártyához kapcsolódó Joker24 Szolgáltatás népszerűsítésére vonatkozó kereskedelmi gyakorlat vizsgálatára terjedt ki, 2014 októberétől.
4. A kifogásolt kereskedelmi gyakorlat a GVH előtt fogyasztói panasz alapján vált ismertté. A panaszos szerint a Bank korábban hitelkártyát bocsátott a rendelkezésére, amelyet a panaszos akkor még nem aktivált. A Bank 2014 októberében postai úton megküldött ajánlatában 4 havi 0% THM-es, kamatmentes vásárlást ajánlott az ügyfél részére, a levélben közölt hitelkeret erejéig. A levél tartalmazta a hitelkártya számát és az ügyfélazonosító kódot és az ügyfél hitelkeretét. Az ügyfél ezt követően telefonon keresztül felvette a kapcsolatot a Bank ügyfélszolgálatával, ahol tájékoztatást kért a Bank által felajánlott konstrukcióról, valamint aktiválta a hitelkártyát. Az ügyfél adatainak egyeztetését követően a Bank munkatársa tájékoztatást nyújtott az ügyfél részére az ajánlati levélben szereplő akciós Joker24 áruhitellel kapcsolatban. Az ügyfél 2014 novemberében 251.910 Ft összegben vásárolt a hitelkártyával, majd a következő munkanapon a Bank munkatársával megbeszélte módon jelentkezett a Banknál, hogy érvényesítse a 0%-os 4 havi hitelre vonatkozó kedvezményt. A Bank munkatársa azonban tájékoztatta az ügyfelet, hogy mivel régi típusú hitelkártyával rendelkezik, ezért rá nem vonatkozik a kedvezmény, tévesen küldték ki részére a tájékoztató levelet. A panaszfelvételi jegyzőkönyvet, továbbá a Bank által rögzített telefonbeszélgetésekről készített feljegyzéseket a P/629/2015. számú irat mellékletei tartalmazzák. Az iratok tanúsága szerint a Bank jelezte, hogy lehetőséget tud biztosítani a hitel átalakítására akként, hogy az megfeleljen az eredetileg igénybe venni kívánt konstrukciónak (4 hónapos futamidő, 0% THM, fix összegű havi törlesztőrészlet). Az ajánlatot a panaszos nem fogadta el, a hitelkártyára terhelt vásárlás értékét egyösszegben kiegyenlítette.
5. Összefoglalva, tehát az eljárás alá vont olyan személyre szabott (hitelkártya számát és az ügyfélazonosító kódot és az ügyfél hitelkeretét is tartalmazó) dm-levelet küldött az ügyfeleknek, melyből az ügyfél arra következtetett, hogy részére a dm-levélben ajánlott áruhitel konstrukció elérhető. A dm-levélből nem derült ki, hogy azon ügyfelek, akik 2010. szeptember 30. előtti hitelkártyával rendelkeznek, ezt a szolgáltatást nem vehetik igénybe.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

6. A Bankot 1996-ban alapította a francia Cetelem S.A., a Magyar Fejlesztési Bank Rt. és a Konzumbank Rt. A Bank tevékenységét 1997-ben fogyasztási (áruvásárlási) kölcsön közvetítőkön keresztül való értékesítésével kezdte, ezen a területen 2001 óta piacvezető. 1999-ben indult el a hitelkártyák kibocsátása, 2005. évben a Bank a hitelkártyák kibocsátása terén is piacvezetővé vált. Személyi kölcsönt, illetve ingatlan felújítási kölcsönt a Bank 2000 óta nyújt ügyfelei számára, amely termékkört a fizetési nehézségekkel küzdő ügyfelek számára ajánlott adósságrendező kölcsönök egészítenek ki.³
7. A Bank 40%-os tulajdoni részesedéssel rendelkezik az Oney Magyarország Zrt. pénzügyi vállalkozásban és 100%-os tulajdonosa a CET Általános Szolgáltató Kft.-nek. A Bank külföldi érdekeltséggel nem rendelkezik, jelenleg a BNP Paribas csoportba tartozó BNP Paribas Personal Finance 100%-os tulajdonában áll.⁴

³ Vj/56-2/2015. számú irat 2. pontja

⁴ Vj/56-2/2015. számú irat 2. pontja

8. A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 78. §-a (2) bekezdése utolsó mondata és a Tpv. 24. §-a (3) bekezdésének harmadik mondata figyelembevételével az eljárás alá vont nettó árbevétele a 2014. évi éves jelentése alapján 273.737.777.000 Ft volt.⁵ A bevételi adatok tételes kimutatását a vizsgálati jelentés 3. számú mellékletének 2. pontja tartalmazza.

III. Az érintett termék

9. A versenyfelügyeleti eljárásban folytatott vizsgálat tárgya a 0% THM mutatójú, 4 hónap futamidejű Joker24 szolgáltatás (a továbbiakban: „0% THM mutatójú vagy akciós Joker24 szolgáltatás”), amely 2014. november 1. és 2014. december 31. között volt elérhető.⁶
10. A 0% THM mutatójú Joker24 szolgáltatás a Cetelem hitelkártyához kapcsolódó általános feltételű Joker24 szolgáltatáshoz (a továbbiakban: „általános feltételű Joker24 szolgáltatás”) kapcsolódó akció volt, a Bank az általános feltételű Joker24 szolgáltatás kondícióit tette két hónapnyi időre még kedvezőbbé.
11. Az általános feltételű Joker24 szolgáltatás 2010. október 1. napját követően kibocsátott Cetelem MasterCard hitelkártyákhoz igényelhető, folyamatosan. Ezen konstrukció után a Bank általánosan évi 25% ügyleti kamatot számít fel.⁷ Az általános feltételű Joker24 szolgáltatás üzleti modelljének lényege, hogy a 2010. szeptember 30. után kibocsátott Cetelem MasterCard hitelkártyával rendelkező ügyfél a Cetelem hitelkártyával történő 30.000 Ft feletti POS terminálon⁸ végzett vagy online vásárlás esetén kérheti, hogy a hitelkártya tartozását áruvásárlási kölcsönre alakítsa a Bank. A szolgáltatás igénybevételéhez az ügyfélnek 24 órán belül fel kell hívnia a Bank ügyfélszolgálatát a megadott telefonszámon, és kérnie kell, hogy a felhasznált összeget áruhitellé alakítsák át.⁹
12. Az általános feltételű Joker24 szolgáltatás segítségével tehát az ügyfél hitelbírálattal, munkáltatói igazolás és egyéb dokumentumok bemutatása nélkül vásárolhat áruhitelre a kártyáján rendelkezésre álló hitelkeret terhére, így hitelkártyás vásárlásait is fix futamidővel, fix kamattal törlesztheti, szemben a hitelkártya változó kamatozású kölcsönével.¹⁰ Mindemellett az is vonzóvá teszi a szolgáltatást, hogy Joker24 szolgáltatással azokban az üzletekben is lehetőség nyílik fix futamidővel, fix törlesztőrészlettel és fix kamattal vásárolni, ahol egyébként nem igényelhető áruhitel (pl. külföldi vásárlás, internetes vásárlás, számos offline bolti vásárlás esetében, stb.).
13. Az általános feltételű Joker24 szolgáltatás és a 0% THM mutatójú Joker24 szolgáltatás közötti különbséget az alábbi táblázat összegzi.

⁵ Vj/56-2/2015. számú irat 2. számú melléklete

⁶ Vj/56-2/2015. számú irat 5. pontja

⁷ Vj/56-2/2015. számú irat 5. pontja

⁸ POS (point of sale) terminál: a kereskedőnél elhelyezett eszköz, amely a bank rendszeréhez kommunikációs hálózaton keresztül, a nemzetközi kártyatársaság elszámoló rendszerének közbeiktatásával kapcsolódik. Vásárláskor a tranzakció adatok elektronikus formában kerülnek elhelyezésre, regisztrálásra. Lásd: Vj/56-10/2015. számú irat 2015. március 20. napján mentett <https://www.cetelem.hu/aruhitel/joker24> honlap tartalma.

⁹ Vj/56-10/2015. számú irat

¹⁰ Vj/56-2/2015. számú irat 3. számú mellékletének 5. pontja

	Általános feltételű Joker24 szolgáltatás¹¹	0% THM mutatójú (akciós) Joker24 szolgáltatás¹²
A szolgáltatás tartalma	hitelkártyás vásárlás áruhitellé történő átalakítása	hitelkártyás vásárlás áruhitellé történő átalakítása
A szolgáltatás elérhetőségének ideje	2012.08.23. – 2014.10.31. között, majd 2015.01.01-től folyamatosan	ideiglenesen, 2014.11.01. – 2014.12.31. között
Hitelösszeg	30.000 – 1.000.000 Ft	30.000 – 2.000.000 Ft
Futamidő	6, 12, , 24, 30, 36, 42, 48 hónap	4 hónap
Önrész	0 Ft	0 Ft
Kamatozás	fix	fix
Éves ügyleti kamat	25,00%	0 %
THM	28,07%	0 %
Igénylés feltételei	<ul style="list-style-type: none"> – Az ügyfél Cetelem MasterCard hitelkártyával rendelkezik, melynek a szerződés aláírásának a dátuma 2010. szeptember 30. utáni. – Az ügyfél főkártya birtokos. – A vásárlás összege minimum 30.000 Ft. – Az átalakítás a vásárlástól számított 24 órán belül lehetséges telefonon keresztül. Az átalakított tranzakció konstrukciójáról a Bank az átalakítást követően írásos értesítést küld. – Utólagos átalakításra nincsen lehetőség a virtuális kártyával végzett tranzakció esetén, valamint a Magyar Cetelem Bank Zrt. közvetítőinél a Bank saját informatikai rendszerén végzett közvetlen autorizáció esetén. 	<ul style="list-style-type: none"> – Az ügyfél Cetelem MasterCard hitelkártyával rendelkezik, melynek a szerződés aláírásának a dátuma 2010. szeptember 30. utáni. – Az ügyfél főkártya birtokos. – A vásárlás összege minimum 30.000 Ft. – Az átalakítás a vásárlástól számított 24 órán belül lehetséges telefonon keresztül. Az átalakított tranzakció konstrukciójáról a Bank az átalakítást követően írásos értesítést küld. – Utólagos átalakításra nincsen lehetőség a virtuális kártyával végzett tranzakció esetén, valamint a Magyar Cetelem Bank Zrt. közvetítőinél a Bank saját informatikai rendszerén végzett közvetlen autorizáció esetén.

IV.

A vizsgált magatartás

IV.1. A kifogásolt kereskedelmi gyakorlat

14. A Cetelem nyilatkozata szerint a vizsgálat tárgyát képező Cetelem hitelkártyával igénybe vehető 0% THM mutatójú Joker24 szolgáltatást 2014. október 22. és 2014. december 31. között népszerűsítette postai úton kiküldött dm-levélben és számlaegyenleg értesítőn, az alábbi tartalommal.¹³

¹¹ Vj/56-2/2015. számú adatszolgáltatás melléklete („Joker24” Hirdetmény (STANDARD/828) a Magyar Cetelem Bank Zrt. Cetelem MasterCard hitelkártyával POS terminálon végzett tranzakciók alapján fennálló kölcsöntartozás határozott idő alatt való törlesztésének feltételeiről.)

¹² Az ügyfeleknek kiküldött hírlevél alapján.

¹³ Vj/56-7/2015. számú irat 1. pontja

„Ajándékok kamatmentesen!
Ügyfélazonosító: [12345678]
Kártyaszám: [1234 5678 9012 3456]

Boldog Karácsonyt!

Kedves [...]!

Azt kérdezi, hol van még a karácsony?

Gyorsan közeledik, így segítünk a készülődésben!

Vásárolja meg ajándékait Cetelem hitelkártyával

ingyen hitelre, 4 fix részlettel!

0% THM!

0 % THM, ingyen hitel, 4 fix részlet

Ajánlatunk minden 30 000 Ft feletti pénztári vagy online vásárlás esetén érvényes.

Hitelkerete erejéig akár többször is.

Hogyan élhet ajánlatunkkal?

Legkésőbb a vásárlás utáni első munkanapon hívja a 061-458-6070 számot, és válassza a 2-es menüpontot.*

Cetelem hitelkártyával még [...] Ft értékben ajándékozhat.**

Részletek: www.cetelem.hu/aruhitel/joker24

Örömteli készülődést kívánunk!

Budapest, 2014. [...]

Akciós Joker24 áruhitel referencia THM 0%

500 000 Ft illetve 2 000 000 Ft hitelösszeg és 4 hónap futamidő figyelembe vételével.

Hitelösszeg: 30 000 – 2 000 000 Ft, futamidő: 4 hónap, éves ügyleti kamat: 0%.

**Ügyfélszolgálatunk hétfőn 8:00-17:00 között, keddtől péntekig 8:30-17:00 között várja hívását. Kérjük, a vásárlástól számított 24 órán belül, illetve a vásárlás időpontja utáni első munkanapon hívja a 06-1-458-6070 számot, válassza a 2-es menüpontot és jelezze ügyfélszolgálatunkon, hogy vásárlását akciós Joker24 áruhitellé kívánja átalakítani.*

Cetelem Hitelkártya referencia THM 38,20–38,75 %

375 000 Ft hitelösszeg figyelembevételével. Az akciós ajánlat 2014. november 1. és december 24. között érvényes.

**** Rendelkezésre álló hitelkeret a levél kiállításának napján.** *A bankunktól kapott kereskedelmi célú tájékoztatás küldését a következő elérhetőségeken mondhatja le: www.cetelem.hu/kapcsolat, vagy levél útján a Magyar Cetelem Bank Zrt. 1384 Budapest, Pf. 745 címen. Kérjük, hogy a lemondás kérése mellett ügyfélszámát is adja meg! A bank a pénzügyi szervezetek Magatartási Kódexének alávetette magát.”*
(A félkövérrel szedett kiemelések a GVH-tól származnak.)

15. A GVH által félkövérrel szedett kiemelésekből megállapítható, hogy az ügyfelek személyre szabott levelet kaptak, amelyben még a hitelkeretük is feltüntetésre került, ugyanakkor azt nem tartalmazta a hírlevél, hogy a szolgáltatás igénybevételének feltétele az, hogy 2010. szeptember 30. után aláírt hitelkártya-szerződés nyomán kibocsátott Cetelem MasterCard hitelkártyával rendelkezzen az ügyfél.

Az eljárás alá vont által benyújtott kommunikációs eszközök közül a „Boldog Karácsonyt” címmel benyújtott, 2014. évi dátumozású levél vonatkozik a vizsgálat tárgyává tett 0% THM mutatójú Joker24 szolgáltatásra, a többi az általános feltételű Joker24 szolgáltatást népszerűsítette.

16. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a vizsgálattal érintett időszak alatt összesen [...] ¹⁴ fogyasztónak került kiküldésre kereskedelmi kommunikáció, amelyből [...] db dm-level formájában [...] db számlaegyenleg-értesítővel együtt került postázásra. ¹⁵
17. A Cetelem adatai szerint ebből [...] ügyfél (dm-levelben tájékoztatva [...], számlaegyenleg-értesítőn tájékoztatva [...]) rendelkezett olyan típusú hitelkártyával, amely feljogosította őket a Joker24 szolgáltatás igénybevételére. ¹⁶ Azaz a levél kiment [...] olyan ügyfélnek is (dm-levelben tájékoztatva [...], számlaegyenleg-értesítőn tájékoztatva [...]), aki nem rendelkezett a Joker24 szolgáltatás igénybevételére alkalmas Cetelem hitelkártyával, mivel azt 2010. szeptember 30. előtt bocsátották ki.
18. A megkeresett fogyasztók közül [...] fogyasztó élt a 0% THM mutatójú Joker24 szolgáltatással. ¹⁷
19. Mivel az érintett szolgáltatás 0% THM mutató mellett volt igénybe vehető, [...]. ¹⁸
20. A szolgáltatás nyújtásából a Banknak összesen [...] Ft összegű hitelállománya keletkezett. ¹⁹
21. A Cetelem a Cetelem Hitelkártyához kapcsolódó, 0% THM mutatójú Joker24 szolgáltatást népszerűsítésére szolgáló kommunikációs eszközök előállítására és terjesztésére a vizsgált időszak alatt [...] Ft-t fordított. ²⁰

IV.2. A vizsgált kereskedelmi gyakorlattal összefüggésben felmerült fogyasztói panaszok

22. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint összesen [...] fogyasztói panasz érkezett a Bankhoz, amelynél a **hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény** 288. §-a (5) bekezdése szerint jegyzőkönyvet vettek fel. Írásbeli fogyasztói panasz nem érkezett a tekintetben, hogy a Bank olyan ügyfelei számára is megküldte a vizsgálattal érintett hírlevelet, akik nem vehették igénybe a szolgáltatást. ²¹ Az eljárás alá vont előadta, hogy a szóbeli panaszokat a Bank azonnal megvizsgálta és – egy fogyasztó kivételével – eredményesen orvosolta. Az eljárás alá vont megjegyezte, hogy ez az egy ügyfél is kapott a Banktól olyan ajánlatot, amellyel a hiba teljes mértékben orvosolható lett volna. ²²

V.

Az eljárás alá vont vállalkozás előadása

V.1. Az eljárás alá vont előadása az eljáró versenytanács előzetes álláspontja előtt:

23. A Cetelem előadta, hogy a vizsgálat alá vont kampány célja [...]. A Cetelem álláspontja szerint a fogyasztói percepció [...]. ²³
24. Az eljárás alá vont előadta, hogy a Bank [...]. ²⁴
25. Az eljárás alá vont előadta, hogy a hitelkártya típusán kívül nem volt olyan más kizáró ok, ami miatt a hírlevélben foglaltak ellenére a Cetelem hitelkártyához kapcsolódó Joker24 szolgáltatás ne lett volna igénybe vehető. ²⁵ Az eljárás alá vont felhívta arra is a figyelmet,

¹⁴ A [...] szimbólummal jelölt részek üzleti titkot képeznek.

¹⁵ Vj/56-2/2015. számú irat 15.1. pontja

¹⁶ Vj/56-2/2015. számú irat 15.2.- 15.3. pontja

¹⁷ Vj/56-2/2015. számú irat 15.3. pontja

¹⁸ Vj/56-2/2015. számú irat 19.2. pontja

¹⁹ Vj/56-2/2015. számú irat 19.3. pontja

²⁰ Vj/56-2/2015. számú irat 3. számú melléklete, Vj/56-8/2015. számú irat

²¹ Vj/56-2/2015. számú irat 20. pontja

²² Vj/56-2/2015. számú irat 21. pontja

²³ Vj/56-2/2015. számú irat 7. pontja

²⁴ Vj/56-2/2015. számú irat 9. pontja

²⁵ Vj/56-2/2015. számú irat 17. pontja

hogy új típusú hitelkártya igénylése és kibocsátása esetén az összes potenciális fogyasztó igénybe vehette volna a Joker24 szolgáltatást.²⁶

26. A Cetelem előadta, nem vitatja, hogy a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező kampány során olyan fogyasztók is kaptak reklámot, közvetlen megkeresés útján, akik a hirdetett szolgáltatás igénybevételére közvetlenül nem voltak jogosultak (esetükben a Joker24 szolgáltatás előfeltétele új típusú hitelkártya igénylése és kibocsátása lett volna). Ennek oka azonban nem a Bank célzatos, vagy szándékos magatartása, hanem egy – a közvetlenül jogosult ügyfelek leválogatása során elkövetett – operációs hiba volt. A Banknak a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező magatartásával nem állt szándékában valótlan információt tartalmazó kereskedelmi kommunikációt a fogyasztók részére eljuttatni, a fogyasztókat semmilyen formában nem kívánta megtéveszteni. Nem szándékozott olyan információt a fogyasztók részére lejuttatni, amely alkalmas lehetett volna a fogyasztót olyan döntés meghozatalára készíteni, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Ellenkezőleg, a versenyfelügyeleti vizsgálat tárgyát képező hibáról is csak utólag értesült, az érintett fogyasztóknak akaratán kívül okozott sérelmet – egyetlen fogyasztó kivételével – haladéktalanul, a fogyasztók teljes megalégedettségével orvosolta. Az eljárás alá vont megjegyezte, hogy ez az egy ügyfél is kapott a Banktól olyan megfelelő ajánlatot, amellyel a hiba teljes mértékben orvosolható lett volna.²⁷
27. A Cetelem hivatkozott az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésére, majd megjegyezte, hogy az Fttv. megalkotásának elsődleges indoka az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelvének (Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról) a magyar jogrendszerbe való implementációja - az Irányelv 19. cikkében foglaltak szerint. Az Irányelv preambuluma (6) bekezdése szerint „az arányosság elvével összhangban ez az irányelv védi a fogyasztókat az ilyen tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok következményeitől, amennyiben ezek jelentősek, de elismeri, hogy egyes esetekben a fogyasztókra gyakorolt hatása elhanyagolható.” Ennek megfelelően az Irányelv 2. cikk e) pontja a fogyasztók gazdasági magatartásának jelentős torzítását tekinti védendőnek, amennyiben a kereskedelmi gyakorlat olyan célból történő alkalmazását tilalmazza, amely érzékelhető módon rontja a fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára vonatkozó képességét, és amely ez által olyan ügyleti döntés meghozatalára ösztönzi a fogyasztót, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
28. A Cetelem álláspontja szerint az Irányelv tehát nem csupán a szándékos, hanem egyenesen a célzatos magatartást határozza meg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapításának elengedhetetlen feltételéül. Az eljárás alá vont szerint nyilvánvalóan nem lehet ilyennek tekinteni a Bank azon magatartását, amikor egy hibás leválogatás eredményeképpen olyan fogyasztók is értesülnek egy kedvező szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről, akik erre egyébként nem jogosultak. A szándék, illetve a célzat hiányát bizonyítja az is, hogy a Bank – egy kivétellel – valamennyi olyan fogyasztó számára biztosította a kedvezményes szolgáltatás igénybevételének lehetőségét, akik eredetileg erre nem lettek volna jogosultak. Az egyetlen kivételes esetben sem a Banknak felróható okból maradt el a panasz megfelelő orvoslása.²⁸
29. Véleménye szerint a fent idézett rendelkezésekből egyértelmű, hogy a közösségi jogalkotó nem kívánt fellépni azon kereskedelmi gyakorlat ellen, amely a fogyasztókra gyakorolt hatása szempontjából elhanyagolható. Az eljárás alá vont véleménye szerint a vizsgálat alá vont magatartás – tekintettel a rendelkezésre bocsátott számadatokra – az érintett fogyasztókra elhanyagolható hatással volt.²⁹
30. A Cetelem megjegyezte, hogy az Irányelv 3. cikk (5) bekezdése 2013. június 12. napját követően kifejezetten tilalmazza az Irányelvnél szigorúbb, vagy megszigorítóbb nemzeti

²⁶ P/629/2015. számú irat

²⁷ Vj/56-2/2015. számú irat 21. pontja

²⁸ Vj/56-2/2015. számú irat 21. pontja

²⁹ Vj/56-2/2015. számú irat 21. pontja

jogszabályok alkalmazását, így álláspontja szerint az Irányelv előírásait a jelen eljárásban feltétlenül figyelembe kell venni.³⁰

31. Az eljárás alá vont álláspontja szerint ezért a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező magatartás nem alkalmas az Fttv. szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapítására, ezért kéri, hogy a GVH az eljárást szüntesse meg, mivel a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező magatartás nem jogsértő.³¹

V.2. Az eljárás alá vont előadása az eljáró versenytanács előzetes álláspontjának³² kézhezvétele³³ után:

32. Az eljárás alá vont előadta, hogy teljes mértékben egyetért és elfogadja az előzetes álláspont indokolásának I-VI. fejezetében tett megállapításokat. Az előzetes álláspont VII. fejezetének – a Cetelem magatartásának értékelése körében tett – megállapításaival kapcsolatban kiemelte azt, hogy a 63. pontban említett tájékoztatás elmaradásának oka kizárólag az volt, hogy a címzett reklámküldeményt kifejezetten azon fogyasztóknak szánta, akik a hirdetett kedvezményes feltételű kölcsön igénybevételéhez szükséges típusú hitelkártyával rendelkeznek, márpedig részükre a hiányolt információ teljes mértékben irreleváns. Az érintett fogyasztók pontatlan, hiányos tájékoztatásának oka nem szándékos, célzatos magatartásra, hanem a jogosultsági feltételeknek megfelelő ügyfelek leválogatása során elkövetett hiba volt. Ezen hiba jogi értékelésével kapcsolatos, a 2015. július hó 22. napján kelt beadványának 21. pontjában kifejtett álláspontját fenntartotta.
33. Mindezek miatt a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező magatartás álláspontja szerint nem alkalmas az Fttv. szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósítására, ezért kérte, hogy az eljáró versenytanács az eljárást szüntesse meg, mivel a versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező magatartás nem jogsértő.
34. Arra az esetre, ha ezt nem fogadná el az eljáró versenytanács kérte, hogy az előzetes álláspont VIII. fejezete szerint a jogsértés megállapítása mellett egyéb szankció alkalmazásától tekintszen el, tekintettel a VIII. fejezet 72. pontjában részletesen leírt indokokra.
35. A fentiekben leírtakra figyelemmel nem kérte tárgyalás tartását.

³⁰ Vj/56-2/2015. számú irat 21. pontja

³¹ Vj/56-2/2015. számú irat 21. pontja

³² Vj/56-15/2015. számú irat

³³ Vj/56-17/2015. számú irat

VI. Jogszabályi háttér

36. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint e törvény arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
37. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - c) pontja rögzíti, hogy a törvény 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) pontja értelmében a 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,
 - e) pontja alapján kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,
 - h) pontja alapján az 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.
38. 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 (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés kimondja, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
39. 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.
40. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja 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 áru lényeges jellemzői tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

41. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
42. A Fttv. 14. §-a kimondja, hogy 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.
43. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
44. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének e) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a jogsértés tényét.

VII. Jogi értékelés

VII.1. Hatáskör és illetékesség

45. 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.
46. Az Fttv. 11. § (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.
47. Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdése alapján a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a
 - a) a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg,
 - b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,
 - c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy
 - d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.
48. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése és 11. §-ának (1) bekezdése c) pontja alapján a jelen ügyben gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, így a GVH hatásköre is, mivel a Bank a kifogásolt tájékoztatási levelének kiküldését a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végezte és a kereskedelmi gyakorlat valamennyi megye fogyasztói felé irányult.
49. A GVH illetékessége a Tpv. 46. §-a alapján az ország egész területére kiterjed.

VII.2. Az eljárás tárgya, az érintett fogyasztói kör és az ügyleti döntés

50. A jelen eljárás tárgya annak elbírálása, hogy a Bank megtévesztő módon keltette-e azt a látszatot, hogy a Cetelem Hitelkártyához kapcsolódó 0%-os THM mutatójú Joker24 szolgáltatást népszerűsítő dm-levelek címzettjei jogosultak a szolgáltatás igénybevételére, annak figyelembevételével, hogy a hírlevél számos régi típusú (2010. szeptember 30. előtt

kibocsátott kártyával rendelkező) hitelkártya-birtokosnak is postázásra került, akik a Joker24 szolgáltatást annak feltételeire tekintettel nem tudták igénybe venni.

51. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy kizárólag az eljárást megindító végzésben meghatározott körben értékeli a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot.
52. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a rendelkezésre álló bizonyítékok közül kizárólag a 2014. október 22. és december 31. között kiküldött, „Boldog Karácsonyt” című levél vonatkozott a kedvezményes feltételekkel nyújtott Joker24 szolgáltatás népszerűsítésre.
53. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett fogyasztó minden olyan természetes személy, aki a Cetelem Bank meglévő ügyfele és van Cetelem hitelkártyája. Az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során nem azonosítható sérülékeny fogyasztói kör, így az érintett fogyasztók tekintetében az értékelést az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése alapján végzi az eljáró versenytanács, az ésszerűen eljáró átlagos fogyasztó figyelembe vételével.
54. A kereskedelmi gyakorlat akkor megtévesztő, ha alkalmas a fogyasztó ügyleti döntésének befolyásolására.
55. Kiemelendő (összhangban az Fttv. indokolásával), hogy az ügyleti döntés fogalma szélesebb terjedelmű a fogyasztó gazdasági döntéseinek polgári jog szerinti fogalmánál, a szerződési akarat kifejezésénél. Ügyleti döntésnek minősül a fogyasztó azon döntése, amikor azonosítja a szükségletét és valamely vállalkozást vagy valamely szolgáltatást választja szükséglete kielégítésére.
56. 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 lehet jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, keresi annak termékét.
57. A Legfelsőbb Bíróság, mint felülvizsgálati bíróság Vj-56/2006. számú ügyben hozott, Kfv.IV. 37.380/2008/7. számú ítéletében foglaltak jelen eljárásban is releváns megállapításai, hogy
 - a vállalkozások pénzügyi szolgáltatásaik ismertetése során pontos, egyértelmű tájékoztatást adva kötelesek közrehatni a fogyasztói szándék kialakításában,
 - a reklámoknak önmagukban – minden további információ megismerése nélkül – kell hitelesnek, igaznak és pontosnak kell lenniük. Ez nem teljes körű tájékoztatást jelent, de azt mindenképpen, hogy ne tartalmazzon valótlan, megtévesztő, hiányos információt,
 - a fogyasztók megtévesztése bármilyen, a megtévesztésre objektíve alkalmas, a tájékoztatás részét képező magatartással (reklám) megvalósul,
 - a jogsértés már a jogsértő tájékoztatás közreadásával megvalósul. A jogsértés megállapíthatósága szempontjából irreleváns, hogy a vállalkozás a jogsértő tájékoztatások mellett nem jogsértő tájékoztatásokat is közread,
 - a tájékoztatás akkor is jogsértőnek minősül, ha utóbb mód van a teljes körű valós információk megismerésére. A reklámtevékenység vizsgálatakor a versenyjogi felelősség alóli mentesülésre nem alkalmas az a hivatkozás, hogy a fogyasztó a bankfiókban részletes tájékoztatást kaphat, ezzel ugyanis a fogyasztókat terhelné a reklám valóságtartalmának ellenőrzése. Egy ilyen vállalkozói érvelés nem is körültekintően eljáró, hanem kifejezetten „gyanakvó” fogyasztót feltételez, aki a reklám (egyébként ténylegesen hiányos) szövegét és az abban közölteket „gyanúsak” találva további utánjárásba kezd a kínált szolgáltatás tekintetében,

- a jogsértés súlyossága körébe tartozó kérdés, hogy a fogyasztónak utóbb módjában áll az akció részletes feltételeiről tájékozódni, azonban e körülmény önmagában nem mentesít a versenyjogi felelősség megállapíthatósága alól.
58. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat azt ígérte a fogyasztóknak, hogy az akciós Joker24 szolgáltatás segítségével tehát a Cetelem hitelkártyával rendelkező ügyfél hitelbírálát, munkáltatói igazolás és egyéb dokumentumok bemutatása nélkül vásárolhat a kártyáján rendelkezésre álló hitelkeret terhére úgy, hogy azt egy telefonhívással áruhitellé alakíthatja, így hitelkártyás vásárlásait is 4 havi futamidő mellett, fix részlettel, 0% THM-mel (kedvezményesen) törlesztheti, szemben a hitelkártya változó kamatozású kölcsönével. Ezzel a konstrukcióval a fogyasztónak lehetősége nyílik az év végi ünnepek miatt megnövekedett kiadásait egy részét időben elhalasztva, kisebb tételekben törlesztve kifizetni, ráadásul kamatteher nélkül.
59. Ekként a jelen versenyfelügyeleti eljárásban ügyleti döntésnek tekintendő a fogyasztó azon döntése, hogy 30.000 Ft felett a Cetelem hitelkártyájával vásároljon-e vagy sem, majd igénybe vegye-e a Cetelem hitelkártyához kapcsolódó Joker24 Szolgáltatást vagy a hitelkártya tartozást a hitelkártya-szerződésben foglalt feltételek szerint fizesse-e vissza.

VII.3. Az eljárás alá vont felelőssége

60. Az Fttv. 9. §-a alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll, abban az esetben is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
61. Az Fttv. tehát az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában a Cetelem felelőssége megállapítható, hiszen a szolgáltatás értékesítése révén érdeke fűződik a vizsgált kereskedelmi gyakorlathoz, a szolgáltatás igénybevételének ösztönzése a Cetelem-nek nyilvánvalóan érdekében állt.
62. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a felelősség kérdésének megítélését nem befolyásolja, hogy az érintett szolgáltatás 0% THM mutató mellett volt igénybe vehető, ezért díj- és kamatbevétel nem származott az érintett szolgáltatás nyújtásából. Az érintett szolgáltatásnyújtásból származó árbevétel (vagy esetlegesen veszteség) ténye csak azt igazolja, hogy maga a kereskedelmi kommunikáció mennyire volt hatékony rövid távon, miközben egyébként racionális üzletpolitikai megfontolásnak tekinthető az is, ha egy vállalkozás akár image-ének erősítése, akár más hosszabb távú megfontolás miatt időbeli keresztfinanszírozással rövidebb távon veszteséget tervez.³⁴

VII.4. A Cetelem magatartásának értékelése

63. Az eljáró versenytanács mindenekelőtt hangsúlyozza, hogy a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megvalósításához, az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontja szerinti magatartás megvalósítása révén történő megsértéséhez elegendő, ha az érintett kereskedelmi gyakorlat az áru lényeges tulajdonságáról valótlan információt vagy valós tény megtevesztésre alkalmas módon tartalmaz, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg vagy arra alkalmas.
64. A versenyfelügyeleti eljárás során feltárt adatok alapján a Cetelem 2014. október 22. és 2014. december 31. között [...] hitelkártyával rendelkező ügyfelét tájékoztatta személyre szabott (ügyfélnév, kártyaazonosító, hitelkeret), postai úton megküldött hírlevél útján arról, hogy a címzett 30.000 Ft feletti vásárlásait hitelkártyája terhére is rendezheti a hitelkeret erejéig akár többször is úgy, hogy azt az ügyfélnek 0% THM mellett 4 fix

³⁴ Lásd Vj/36/2012. számú versenytanácsi határozatban meghozott döntést.

- részletben kell visszafizetni. Ugyanakkor a megkeresett [...] ügyfél közül [...] fő hitelkártyája nem felelt meg a Joker24 szolgáltatás igénybevételi feltételeinek, mert az nem „új” típusú hitelkártya volt, hanem 2010. szeptember 30-át megelőzően bocsátották ki.
65. A hírlevél tartalmazta az akciós Joker24 szolgáltatás azon feltételeit, miszerint az ajánlat 30.000 Ft feletti vásárlás esetén érvényes, valamint hogy legkésőbb a vásárlás utáni első munkanapon telefonon szükséges jelezni a vásárlás áruhitellé alakításának igényét. Ugyanakkor a hírlevél nem tért ki arra, hogy csak a 2010. szeptember 30. után kibocsátott Cetelem MasterCard hitelkártyával bonyolított vásárlások esetében lehetséges az akciós szolgáltatást igénybe venni.
66. A vizsgált magatartás értékelése kapcsán jelentőséggel bír az a tény, hogy a kiküldött hírlevelek személyre szabott módon kerültek kiküldésre, azok az ügyfél nevének kívül tartalmazták az ügyfélazonosítót, a kártyaszámot, valamint az ügyfél - a levél kiállításának napján - rendelkezésére álló hitelkeret pontos megjelölését is („*Cetelem hitelkártyával még [...] Ft** értékben ajándékozhat.*”).
67. E körben az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy amennyiben az eljárás alá vont személyre szabott hírlevelek küldésével egyenként meg tudta szólítani az ügyfeleit, utalva a hitelkeretükre, ahhoz, hogy ígérete valós legyen, arról is tájékoztatnia kellett volna a 2010. szeptember 30. előtti hitelkártyával bíró személyi kört, hogy a kedvezményes feltételek igénybevételéhez új hitelkártya igénylésére van szükség. Így az eljárás alá vont a 2010. szeptember 30. előtti hitelkártyával bíró címzetti körnek küldött hírlevelek vonatkozásában szolgáltatás igénybevételének feltételeiről valótlan információt nyújtott.
68. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint mindezek alapján alappal bízhattak a címzettek abban, hogy a hitelkártyájuk feljogosítja őket az akciós feltételű szolgáltatás igénybevételére, így jogosultak átváltani a hitelkeretére történő vásárlás értékét áruvásárlási kölcsönre, azaz a személyre szabott módon kiállított dm-levelek alkalmasak a fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolására.
69. A fogyasztói döntésekre gyakorolt hatás és az eljárás által hivatkozott, az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelv preambuluma (6) bekezdésében foglalt előírás kapcsán itt jegyzi meg a versenytanács, hogy az Irányelv (19) preambulumbekzdése kimondja, hogy „[h]elyénvaló minden fogyasztó védelme a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szemben; ugyanakkor a 84/450/EGK irányelv elfogadása óta a Bíróság szükségesnek tartotta a reklámra vonatkozó ítélkezési gyakorlatában **a feltételezett, tipikus fogyasztóra gyakorolt hatás megvizsgálását.** Az arányosság elvével összhangban és az abban foglalt védelem hatékony alkalmazása érdekében **ez az irányelv azt az átlagfogyasztót veszi viszonyítási alapul, aki a Bíróság értelmezése szerint megfelelően tájékozott, figyelmes és körültekintő,** figyelembe véve a társadalmi, kulturális és nyelvi tényezőket is, ugyanakkor ez az irányelv rendelkezik azon fogyasztók kihasználásának megakadályozásáról is, akik tulajdonságaik alapján különösen kiszolgáltatottak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatoknak. [...]” Mind az Irányelv, mind az Irányelv átültetését szolgáló Fttv. tehát az érintett fogyasztói kör meghatározásán, valamint ezen fogyasztók ügyleti döntésének befolyásolása kapcsán értékeli a vizsgált kereskedelmi gyakorlatok hatását. E körben viszont nem szükséges az, hogy a tényleges fogyasztói döntés megtörténjen, hiszen a jogszabály a torzításra való alkalmasságot is jogsértőnek ítéli. A fogyasztókra gyakorolt hatás elhanyagolható volta nem a megtévesztett fogyasztók számán, vagy egy a kereskedelmi gyakorlat árbevételi vagy ügyfélkör-növekedésben vagy – megtartásban megmutatkozó sikerét vizsgálja; ez a körülmény legfeljebb csak a jogsértés miatti szankció körében vehető figyelembe. Éppen ezért irreleváns az is, hogy az eljárás alá vont véleménye szerint a vizsgálat alá vont magatartás – tekintettel a rendelkezésre bocsátott számadatokra – az érintett fogyasztókra elhanyagolható hatással volt.
70. Az eljárás alá vont azon nyilatkozatával kapcsolatosan, miszerint nem állt szándékában valótlan információt tartalmazó kereskedelmi kommunikációt a fogyasztók részére

eljuttatni, és a Bank magatartása egy – a közvetlenül jogosult ügyfelek leválogatása során elkövetett – operációs hiba következménye, az eljáró versenytanács leszögezi, hogy az egyes reklámállítások üzenetének vizsgálatakor azok összehatásából, fogyasztók általi lehetséges, logikus, ésszerű felhasználást követő és életszerű értelmezéséből szükséges kiindulni.³⁵ E körben nem bír jelentőséggel, hogy a vállalkozás magatartása szándékos vagy célzatos volt-e, a reklámok üzenetének értelmezése során a joggyakorlat nem a vállalkozások szándékát, hanem a lehetséges fogyasztói értelmezést értékeli.

71. A versenyfelügyeleti eljárásban feltárt adatok szerint hogy 2014. október 22. és december 31. napja között ([...] ügyfélből) [...]olyan ügyfél döntött a vásárlás, hitelkártya-használat és a Joker24 szolgáltatás igénybevétele mellett, aki nem felelt meg a Hirdetményben meghatározott feltételeknek (a hitelkártya típusa miatt) és így nem tudta a hitelkártyás vásárlását áruhitellé alakítani.
72. Meg kell jegyezni, hogy a konstrukció sajátossága, hogy a fogyasztónak utólagosan, a vásárlást követő munkanapon kell a Bankot felhívni a Joker24 szolgáltatás igénybe vétele érdekében, viszont a fogyasztó ekkorra már meghozta ügyleti döntését és 30.000 Ft feletti értékben vásárolt.
73. A jogsértést nem teszi meg nem történté azon körülmény, hogy a Bank utólag kompenzálta azon fogyasztókat, akik vásárlás, hitelkártyahasználat és a szolgáltatás igénybevétele mellett döntöttek és utólag szereztek arról tudomást, hogy nem jogosultak a szolgáltatást igénybevételére. Ezen körülmény legfeljebb enyhítő körülményként vehető figyelembe a magatartás megítélése során.
74. Mindezek alapján az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Cetelem hitelkártyához kapcsolódó 0%-os THM mutatójú Joker24 szolgáltatás népszerűsítése során a Cetelem Bank 2014. október 22. és december 31. között, az egyes ügyfelekre személyre szabott dm-levelél és a számlaértesítő mellékletének kiküldésével a fogyasztói döntés torzítására alkalmas, így megtévesztő módon azt a látszatot keltette a 2010. szeptember 30 előtti hitelkártyával rendelkező fogyasztók számára, hogy jogosultak a szolgáltatás igénybevételére.

VIII. Összefoglalás

75. Az eljáró versenytanács a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján megállapítja, hogy a Cetelem hitelkártyához kapcsolódó 0%-os THM mutatójú Joker24 szolgáltatás népszerűsítése során a Cetelem Bank 2014. október 22. és december 31. között a dm-levelél és a számlaértesítő mellékletének kiküldésével megtévesztő módon azt a látszatot keltette a régi hitelkártyával rendelkező fogyasztók számára, hogy jogosultak a szolgáltatás igénybevételére. Ennél fogva a Cetelem tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, megsértette az Fttv. 6. §-a (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállást, megvalósítva ezzel az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésében előírt tilalmat.
76. Az eljáró versenytanács a Cetelem magatartásának értékelése kapcsán arra a megállapításra jutott, hogy a jogsértés megállapítása mellett egyéb szankció (bírság, eltiltás) kiszabása az alábbi körülményekre tekintettel nem szükséges:
 - a Cetelem törekedett a fogyasztói panaszok kezelésére, kompenzációban részesítette azon érintett fogyasztókat, akik ezt elfogadták;

³⁵ „A reklámozás jellegének megválasztásakor, valamint a népszerűsíteni kívánt termékre, szolgáltatásra vonatkozó információk közzétételkor meghatározó jelentőséggel bír a megjelenítés formája, a használt szlogen, a szövegbeli és képi tartalom, ezek elhelyezése, a használt betűnagyság és a tájékoztatás terjedelme. Ezen elemek alkalmazásakor - a reklámoknak - a Tpv. III. fejezete szerinti rendelkezéseknek meg kell felelniük, mivel a versenyhatóság - mint ahogy azt a perbeli esetben is tette - a megtévesztésre alkalmasság szempontjából a közzétett információ fogyasztókra gyakorolt összehatását vizsgálja” (Lásd a Fővárosi Ítéltábla Vj/68/2006. számú ügyben hozott 2.Kf. 27.309/2007/6. számú ítéletét.)

- a jogsértő kereskedelmi gyakorlat szűkkörű volt;
- az ÁSZF-ben elérhető volt azon feltétel, hogy a 2010. szeptember 30. előtt igényelt hitelkártyákkal a szolgáltatást nem lehet igénybe venni;
- a hírlevelekkel érintett címzetti kör kevesebb, mint 40 %-a vonatkozásában tekinthető valótlannak a hírlevél.

IX. Egyéb kérdések

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

Budapest, 2015. november 17.

dr. Kőhalmi Attila s.k.
előadó versenytanács tag

dr. Berki Ádám s.k.
versenytanács tag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
versenytanács tag