



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

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

Ügyszám: Vj/096/2013.

Iktatószám: Vj/096-33/2013.

Nyilvános változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Faludi Wolf Theiss Ügyvédi Iroda (1085 Budapest, Kálvin tér 12-13., eljáró ügyvéd: dr. B. N.) által képviselt **ACN Communications Hungary Kft.** (1132 Budapest, Váci út 22-24. II. em. 2.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az ACN Communications Hungary Kft. 2013. év folyamán tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor a közvetítőválasztás szolgáltatás népszerűsítése során egyes szóbeli tájékoztatásokkal, illetve szerződéses dokumentumaival

- azt sugallta a fogyasztóknak, hogy a szolgáltatást az aktuális szolgáltatójuk nyújtja,
- megtévesztette a fogyasztókat az őket terhelő díjak tekintetében,
- elhallgatta a szolgáltatás több lényeges jellemzőjét,

továbbá megsértette a szakmai gondosság követelményét a szolgáltatásának népszerűsítésére és értékesítésére kialakított rendszerével.

A jogsértés megállapítása mellett az eljáró versenytanács 30.000.000 Ft (harmincmillió forint) bírságot szab ki az ACN Communications Hungary Kft.-vel szemben, amely összeget a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára köteles megfizetni.

Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet

kérni. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevelében terjesztheti elő.

INDOKOLÁS

I.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal jelentős számú piaci jelzés¹ alapján észlelte, hogy
 - a) az ACN Communications Hungary Kft. (a továbbiakban: ACN vagy eljárás alá vont), valamint az érdekében, illetve javára eljáró egyes független képviselők az ACN közvetítőválasztás szolgáltatását valószínűsíthetően úgy ajánlották, illetőleg azt a látszatot keltették, hogy a fogyasztó azt gondolhatta: a tájékoztatást és a szolgáltatást – a valóságtól eltérően – az a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltató nyújtja, akivel a fogyasztó előfizetői jogviszonyban áll, valamint, hogy
 - b) az ACN, valamint az érdekében, illetve javára eljáró független kereskedelmi képviselők olyan módon nyújtották az ACN által nyújtott közvetítő-szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjakra vonatkozó tájékoztatást, mely valótlan információt, illetve valós tény megtevését, vagy megtevésére alkalmas módon tartalmazott,
 - c) az ACN, valamint az érdekében, illetve javára eljáró független kereskedelmi képviselők olyan módon nyújtották az ACN által nyújtott közvetítő-szolgáltatásra vonatkozó tájékoztatást, mely tájékoztatás az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és jelentős információt elhallgatott, elrejtett, illetve homályos, érthetetlen, félreérthető, vagy időszerűtlen módon bocsátotta azokat a rendelkezésükre,
 - d) az ACN a szolgáltatásait értékesítő rendszert valószínűsíthetően akként építette ki és működteti, hogy az nem tesz eleget mindenben a szakmai gondosság követelményének.
2. Az ACN a fenti magatartásokkal
 - a) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) melléklete 13. pontjában,
 - b) az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontjában,
 - c) az Fttv. 7. §-ában és
 - d) az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében

¹ B/1204/2013., P/947/2013., P/992/2013., P/1024/2013., P/1074/2013., P/1150/2013., P/1172/2013., P/1187/2013., P/1192/2013., P/1203/2013. - szükséges azonban megjegyezni, hogy a versenyfelügyeleti eljárás indítását követően is jelentős számú további panasz érkezett a Gazdasági Versenyhivatalhoz az eljárás alá vont magatartásával kapcsolatban.

foglalt tényállások megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat, ezért a Gazdasági Versenyhivatal 2013. november 29-én versenyfelügyeleti eljárást indított az ACN ellen.

3. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont, valamint az érdekében eljáró független kereskedelmi képviselők által 2013. január 1-től megvalósított kereskedelmi gyakorlatra.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

4. Az ACN az ACN Europe B.V. kizárólagos tulajdonában álló leányvállalatként működik Magyarországon.²
5. Az ACN 2011. április 27-étől helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH) által történt nyilvántartásba vételnek megfelelően, mely tevékenység részét képezi a jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett közvetítőválasztás szolgáltatás.³
6. A vállalkozás 2013. évi nettó árbevétele 1.066.951.592 Ft volt,⁴ a közvetítőválasztás szolgáltatásból származó 2013. évi nettó árbevétele pedig [...] Ft.⁵ Az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárás során később részleteiben is ismertette⁷ a szolgáltatásból származó árbevételeit (lásd a mellékletet), kiemelve, hogy mely bevétel származott a vizsgált időszakban kötött szerződésekből.
7. Az eljárás alá vonttal szemben Vj/101/2011. számon korábban már indult versenyfelügyeleti eljárás. Az ügyben a vizsgálat az ACN által 2011 márciusától az eljárás befejezéséig, 2011. december 23-ig tanúsított magatartásra terjedt ki és Vj/101-137/2011. számú határozatában a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa – 5.500.000 Ft-os bírság kiszabása mellett – megállapította, hogy az eljárás alá vontat felelősség terheli a fogyasztókkal szembeni alábbi tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokért:
 - az eljárás alá vont nevében és érdekében eljáró egyes független képviselők az eljárás alá vont szolgáltatását azt állítva, illetőleg azt a látszatot keltve ajánlották, hogy a fogyasztó azt gondolhatta, hogy a tájékoztatást és a szolgáltatást - a valóságtól eltérően az a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltató nyújtja, akivel a fogyasztó előfizetői jogviszonyban áll (Fttv. mellékletének 13. pontja szerinti magatartást megvalósítva),
 - a szolgáltatásait értékesítő rendszert nem mindenben a szakmai gondosság követelményének eleget téve alakította ki 2011 májusában és működtette legalább 2011 augusztusának végéig (Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése szerinti magatartást megvalósítva).

² Vj/96-7/2013. számú irat

³ Vj/96-4/2013. számú irat 7. pontja

⁴ A 2013. évi nettó árbevétel havi bontásban és összesítve a Vj/096-016/2013. számú vizsgálati jelentés 2. számú melléklet tartalmazza.

⁵ Az eljárás alá vont üzleti titka

⁶ Vj/96-4/2013. számú irat 10. pontja

⁷ Vj/96-27/2013. számú irat II. melléklete

III.

Az érintett szolgáltatás

8. A versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett termék a közvetítőválasztás szolgáltatás.⁸ A Gazdasági Versenyhivatal már több versenyfelügyeleti eljárást folytatott közvetítőválasztás szolgáltatással kapcsolatos ügynöki értékesítésre, illetve tájékoztatási gyakorlatra vonatkozóan.⁹
9. A közvetítőválasztás szolgáltatás helyhez kötött telefonszolgáltatás, melynek sajátossága, hogy nem szükséges új telefonvonal kiépítése, hanem az előfizető meglévő telefonvonalán kerülnek a hívások továbbításra, ezért a közvetítőválasztáshoz szükséges, hogy a fogyasztó a közvetítő szolgáltató mellett fenntartsa előfizetői jogviszonyát a hálózatot üzemeltető vállalkozással is.¹⁰
10. A közvetítőválasztás lehetősége tehát azt jelenti, hogy
 - a fogyasztó az eredeti szolgáltatójával, a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban áll (és marad), ezért ennek a szolgáltatónak havi előfizetési díjat fizet (a vonalhoz való hozzáférésért),
 - miközben hívásait vagy egyes hívástípusait (helyi, belföldi, nemzetközi stb.) egy alternatív szolgáltatón keresztül is bonyolíthatja, ekkor azonban a vonatkozó forgalmi díjat ez utóbbi szolgáltatónak fizeti.
11. A közvetítőválasztás szolgáltatásra vonatkozó előírásokat – elsősorban – az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazható közvetítőválasztásról szóló 73/2004. (IV. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) tartalmazza. A kormányrendelet értelmében
 - az alaphálózatot üzemeltető szolgáltató kötelezett szolgáltatónak,
 - a vele összekapcsolási szerződés alapján közvetítő szolgáltatást nyújtó szolgáltató a közvetítő szolgáltatónakminősül.
12. A közvetítőválasztási szerződés megkötésével a fogyasztó kötelezett szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződése módosul, mely változást a kötelezett szolgáltató köteles az előfizetői szerződésen átvezetni.¹¹
13. A közvetítőválasztáshoz hasonló szolgáltatásnak minősül
 - a hívásonkénti közvetítőválasztás és
 - a hagyományos „egybecsomagolt telefonszolgáltatás” (a kötelezett szolgáltató biztosítja ez előfizetői hozzáférést és egyidejűleg ő a közvetítő szolgáltató is).

⁸ Megjegyzés: az eljárás alá vont adatszolgáltatása során több esetben „CPS”-ként jelöli.

⁹ Vj/187/2005., Vj/17/2006., Vj/94/2007., Vj/103/2007., Vj/31/2009.

¹⁰ Vj/96-4/2013. számú irat 8. pontja

¹¹ A kormányrendelet 7. §-a (1) bekezdés d) pontjának és (4) bekezdés c) pontjának együttes értelmezése szerint a közvetítő szolgáltatónak – jelen esetben a GTS Hungary Kft.-nek – kötelessége figyelmeztetni a módosulásra az előfizető fogyasztót.

IV.

Az eljárás alá vont szolgáltatása

14. Jelen ügyben érintett kötelezett szolgáltatók a Magyar Telekom Nyrt., az Invitel Zrt. és a UPC Magyarország Kft. (inkumbens szolgáltatók). A kötelezett szolgáltatók kötelesek a szükséges hozzáférés nyújtására a szolgáltatóválasztás vonatkozásában, a közvetítőválasztás biztosítására vonatkozó kötelezettséget az NMHH második piaci határozata írja elő (lásd a HF/1944-18/2011. számú határozatot módosító HF/25011-51/2012. számú határozat C.1. – C.3. pontjai¹²).
15. Az ACN a GTS Hungary Kft., mint közvetítő szolgáltató hálózatát használja az általa nyújtott közvetítőválasztás szolgáltatásához.¹³ Az ACN ugyanis nem működtet saját hálózatot Magyarországon, hanem nagykereskedelmi megállapodás keretében a GTS Hungary Kft.-től (a továbbiakban: GTS) szerzi be a közvetítőválasztás szolgáltatást, melyet lényegében továbbértékesít az előfizetőknek.
16. Az ACN által nyújtott közvetítőválasztás szolgáltatás az alábbiak szerint valósul meg a gyakorlatban:¹⁴

	Az adott fázis tartalma	Az adott fázis egyes jellemzői, feltételek
0.	A független képviselők (a továbbiakban: FK) felkeresik a potenciális ügyfelet. ¹⁵	Abban az esetben, ha az FK által felkeresett személy szerződést kíván kötni az ACN szolgáltatásának igénybevételére, akkor az adott személynek előfizetői szerződésmintát kell kitöltenie papír alapon vagy elektronikus (online) formában. Ez egyben a telefonszolgáltatás nyújtására vonatkozó „igénybejelentésnek” vagy „ajánlatnak” is tekintendő (a továbbiakban: igénybejelentés, ajánlat, illetve egyedi szerződés) az eljárás alá vont szerint. Az FK tevékenysége az ajánlat benyújtása előtti szakaszra összpontosul, az ACN szabályzata értelmében nem jogosult az ACN képviseletében szerződéskötésre, az igénybejelentőknek magának kell közvetlenül az ACN-hez benyújtania igénybejelentését, ajánlatát. Az előfizető a szerződésminta kitöltésekor számos díjsomag közül választhat.
1.	Az ACN közvetítőválasztásra vonatkozó ajánlatot kap.	Ha az ajánlatot online küldik, az ACN egy telefonszolgáltatási szerződésmintát (az előfizető által az online felületen megadott adatokkal előre kitöltve), valamint (a díjlistákat is tartalmazó) az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) egy példányát e-mailen keresztül elküldi az előfizetőnek, és arra kéri az előfizetőt, hogy töltsse ki és írja alá a telefonszolgáltatási szerződést, majd azt az ACN-nek postán vagy telefax útján küldje vissza.
2.	Az ACN ellenőrzi, hogy az ajánlat hiánytalanul ki van-e töltve (a szükséges adatok vonatkozásában), és ellenőrzi, hogy a folyamat e pontján fennáll-e bármely kizáró ok (pl. hogy az előfizető	Ha az ajánlat hiányos, ACN visszaküldi az előfizetőnek, és megkéri, hogy töltsse ki a hiányzó adatokat. Ha az ajánlatból láthatóan a közvetítőszolgáltatás igénybevételét akadályozó ok található, ACN elutasítja az ajánlatot, és tájékoztatja erről az előfizetőt.

¹² http://nmhh.hu/dokumentum/161144/2es_piac_hatterv_51.pdf

¹³ Vj/96-4/2013. számú irat 8. pontja

¹⁴ Vj/96-11/2013. számú irat 8. pontja, valamint a Vj/96-7/2013. számú irat

¹⁵ Vj/96-4/2013. számú irat 10. pontja

	telefonvonalát egy olyan szolgáltató biztosítja, aki nem kötelezett arra, hogy biztosítsa a közvetítő előválasztást).	
3.	Ha nem szükséges további információ megadása, és akadály sem áll fenn, az ACN a telefonszolgáltatási szerződés egy másolatát továbbítja a GTS felé, mivel a GTS az a szolgáltató, aki a három inkumbens szolgáltatóval összekapcsolási szerződést kötött.	
4.	A GTS pedig továbbítja a telefonszolgáltatási szerződést a releváns inkumbens szolgáltatóhoz.	
5.	A releváns inkumbens szolgáltató a referencia összekapcsolási ajánlatában és a vonatkozó iparági jogszabályokban előírtak szerint ellenőrzi, hogy a telefonszolgáltatási szerződés vonatkozásában fennáll-e elutasítási ok, és elfogadja vagy elutasítja a közvetítőválasztási beállítására irányuló kérést.	
6.	A releváns inkumbens szolgáltató a kérés elfogadásáról vagy elutasításáról 2 munkanapon belül tájékoztatja GTS-t, aki pedig tájékoztatja erről ACN-t.	
7.	A releváns inkumbens szolgáltató 5 munkanapon belül - beállítja a közvetítőválasztást rendszerében; és - tájékoztatja GTS-t, hogy beállította a közvetítőválasztást, aki pedig tájékoztatja erről ACN-t, valamint - tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy beállította a közvetítő előválasztást.	
8.	A GTS értesítésének kézhezvételét követően, az ACN tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy beállították a közvetítő előválasztást.	

17. 2013-ban az alábbi módon alakult az eljárás alá vonthoz érkezett ajánlatok, illetve a megszűnt szerződések száma, megoszlása:¹⁶

Szerződések számának alakulása 2013-ban	01.	02.	03.	04.	05.	06.	07.	08.	09.	10.	11.	12.
Beérkezett ajánlatok	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
- Ebből: nem került továbbításra, illetve el lett utasítva	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
- Ebből: törölve lett	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
- Ebből: nincs aktiválva – javítható ok miatt	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
- Ebből: nincs aktiválva – nem javítható ok miatt	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Elállások a szerződéskötést követő elállási időszak alatt	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Az előző sorban nem szereplő, előfizető által kezdeményezett megszüntetések	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

18. Az eljárás alá vont nyilatkozata¹⁷ alapján az egyes kategóriák a következőket jelentik:

- [...]

19. Az eljárás alá vont nyilatkozata¹⁸ szerint továbbá az ACN Hungary rendszerei tartalmaznak adatokat a felmondások okairól, azonban az eljárás alá vont álláspontja szerinte a rendelkezésre álló adatok sajnos semmilyen módon nem minősíthetők informatív, teljes körű vagy reprezentatív adatoknak. A nyilvántartásban szereplő hét leggyakoribb ok és azok aránya a következő:

Egyéb ok	[...]
Nincs megjelölve (írásban)	[...]
Nem találja hasznosnak	[...]
Ismeretlen	[...]
Bármely egyéb ok (írásban)	[...]
Bármely egyéb ok (telefonívás útján)	[...]
Nem tetszik neki a termék	[...]

20. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint „ez a hét ok teszi ki a szerződés-megszüntetések (felmondások) [...]%-át, míg a fennmaradó [...]%-on további 27 különböző ok osztozik.”¹⁹

¹⁶ Vj/96-27/2013. számú irat 1. számú melléklete

¹⁷ Vj/96-27/2013. számú irat

¹⁸ Vj/96-27/2013. számú irat

¹⁹ Az eljáró versenytanács előzetesen megjegyzi, hogy nem ismert, hogy a táblázatban felsorolt több és a jelen bekezdésben hivatkozott további „egyéb” ok mit takar és azokat az eljárás alá vont hogyan tudja rögzíteni, elkülöníteni egymástól.

V.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

A független képviselők

21. Az ACN elsődlegesen független harmadik személy vállalkozók (FK) révén közvetíti szolgáltatásait az ügyfeleinek, illetve kizárólag a FK hálózatára támaszkodik szolgáltatásainak népszerűsítése során.²⁰ A jelen vizsgálat tárgyát tehát alapvetően az FK által közvetített (döntően szóbeli) tájékoztatási gyakorlat, továbbá a fogyasztóknak átadott szerződéses dokumentáció, mint kereskedelmi gyakorlat képezi.
22. A FK olyan független vállalkozók, akik az ACN-nel kötött szerződésük („Képviselői Megállapodás”) szerint az ACN szolgáltatásainak reklámozására és promotálására jogosultak [...].
23. A FK az érdeklődőknek tájékoztatást adnak az ACN szolgáltatásainak jellegéről, költségeiről és díjairól, továbbá az ügyfélé válás lehetséges módjairól és a szerződés leglényegesebb szempontjairól. Amennyiben szükséges vagy a potenciális ügyfél kéri, a szükséges dokumentumokat is átadhatja.²¹
24. A FK megbízása nem terjed ki az ACN nevében történő szerződéskötésre, az aláírt igénybejelentések feldolgozására sem kötelesek, és arra sem, hogy az ACN nevében nyilatkozatot tegyenek. Az ACN nyilatkozatában hangsúlyozta, hogy az ügyfeleknek az ACN-nel való jogviszonyukat kizárólag az ACN-nel kötött szerződés szabályozza és a FK állításai nem rendelkeznek kötőerővel.
25. A FK kizárólag az ACN által készített vagy jóváhagyott reklám- és marketinganyagokat használhatnak fel. Az ACN 2013-ban nem kapott megkeresést FK által készített reklám- és marketinganyagok jóváhagyására, az ACN-nek nincs tudomása ilyen anyagok létezéséről, és más forrásból, fogyasztói panaszokból sincs ezzel ellentétes információja.²²
26. Az ACN nyilatkozata szerint az FK-nek szánt minden anyag online érhető el, azt a FK akkor nyomtatják ki és használják, amikor az számukra szükséges.²³

A független képviselők oktatása, képzése

27. A FK az alábbi oktatásban részesülnek, illetve az alábbi tájékoztató anyagokat kapják tevékenységük ellátásához:²⁴
[...]

A független képviselők tájékoztatási gyakorlata

28. A FK promotálási és reklámozási tevékenységük során csak olyan személyeket keresnek meg a különféle szabályzatok értelmében, akikkel [...].²⁵
29. A FK az érdeklődő fogyasztóknak átadják az ACN telefonszolgálati szerződésmintáját, az ÁSZF-jét, az ACN termékeihez és szolgáltatásaihoz tartozó díjlistáit, továbbá olyan ACN által jóváhagyott népszerűsítő anyagokat, amelyeket a FK megoszthatnak szükség

²⁰ Az ACN nyilatkozatát a Vj/96-4/2013. számú irat 1. pontja és a Vj/96-7/2013. számú irat tartalmazza. A FK névsorát a Vj/96-7/2013. számú irat tartalmazza.

²¹ Vj/96-7/2013. számú irat

²² Vj/96-4/2013. számú irat 1. pontja

²³ Vj/96-11/2013. számú irat 2. pontja

²⁴ Vj/96-7/2013. számú irat

²⁵ Vj/96-7/2013. számú irat

szerint az ügyfelekkel.²⁶ Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint továbbá a FK az ügyfelek figyelmébe ajánlják az ACN honlapját (https://www.myacn.eu/HU_HU/).

30. Az ACN nyilatkozata szerint a FK nem kérnek az ügyfelektől adatot, amennyiben a felkeresett személy igénybejelentést, ajánlatot kíván benyújtani, úgy azt az ACN felé teheti meg. A FK-nek nincs megbízatásuk arra, hogy személyes információkat gyűjtsenek a leendő ügyfelekről, és arra sem, hogy bármilyen nyomtatványt az ügyfelek helyett kitöltsenek.

31. Több panaszos csatolt egy nyilatkozatot, amit a FK aláírtak velük, az alábbi tartalommal:

„Alulírott nyilatkozom, hogy az ... ID számmal rendelkező ACN munkatárstól a Cégről, a CPS szolgáltatásokról, a készülékekről, a díjsomagokról, kedvezményezett vezetékes, mobil és külföldi hívások esetére is, a megfelelő teljes körű tájékoztatást megkaptam. Minden feltételt megértettem, és szeretném, hogy az ACN ügyfele legyek. Az ACN munkatárs ügyintézésével elégedett voltam.”

Telefonszolgáltatási szerződésmenták²⁷

32. Ugyan az eljárás alá vont nyilatkozata szerint csak egy szerződésmentát alkalmazott a vizsgált időszakban, de a panaszok alapján beazonosítható egy másik szerződésmenta is. A rendelkezésre álló adatok alapján egymással párhuzamosan kerültek a szerződésmenták alkalmazásra. Mindkét szerződésmenta apróbetűs, illetve folyamatos szerkesztésű (A4-es oldalakon két lap), így olvasása nehézkes.

33. Az eljárás alá vont által csatolt mintaszerződés tartalmazza a panaszosok által benyújtott másik mintaszerződés valamennyi rendelkezését, azonban az utóbbi nem tartalmaz a szerződés hatálybalépésére vonatkozó rendelkezéseket.²⁸

34. Az eljárás alá vont által csatolt szerződésmenta az alábbiakat tartalmazza:

- A jelen Szerződés, az Általános Szerződési Feltételek, a Díjlista és az Adatvédelmi Szabályok alkotják az Ön és az ACN közötti Előfizetői Szerződést.

A jelen Szerződés, valamint az Ön által választott ACN szolgáltatásokra vonatkozó Díjlista alkotják az Ön és az ACN közötti Egyedi Előfizetői Szerződést.

A jelen Szerződésben nagy kezdőbetűvel szereplő kifejezések az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott jelentéssel bírnak.

- Közvetítőválasztás (CPS). Az ACN Közvetítőválasztás lehetővé teszi az Ön számára, hogy az összes hívást, vagy bizonyos típusú hívásokat automatikusan az ACN közvetítő szolgáltató partnere, a GTS Hungary Távközlési Kft. (székhely: 2040 Budaörs, Ipartelep utca 13-15., Cégjegyzékszám: 13-09-100567) („GTS”) továbbítsa anélkül, hogy tárcsáznia kellene a közvetítőválasztás előtétet. A szolgáltatás nyújtására a meglévő alaphálózati szolgáltató (Magyar Telekom Nyrt., Invitel Zrt., UPC Magyarország Kft.) előfizetői fővonalán keresztül kerül sor. Az Ön telefonvonalát

²⁶ Megjegyzés: a d) pontban hivatkozott tájékoztató anyag nem áll rendelkezésre, azonban tekintettel arra, hogy azokat a FK kizárólag szükség esetén tölthették le és használhatták, nem kötelezően, valamint a népszerűsítő anyagokat egyetlen fogyasztói panasz sem említi és maga az eljárás alá vont sem hivatkozik annak tartalmára, jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából azok nem relevánsak.

²⁷ Az I. számú szerződésmentát a Vj/96-7/2013. számú irat, a II. számú szerződésmentát a Vj/96-4/2013. számú irat 7. számú melléklete tartalmazza.

²⁸ A szerződésmentákat egészében a Vj/96-16/2013. számú vizsgálati jelentés 3. számú melléklete tartalmazza.

továbbra is a jelenlegi telefonszolgáltató által biztosítja és tartja fenn, és a vonalbérlési díját továbbra is külön számlában kapja kézhez a jelenlegi szolgáltatójától.

2.ACN díjsomagok	
• ACN Freedom,^{1,2,3} • O ACN Basic^{2,3} • ACN One • _____	¹ Az ACN Freedom egyéni ügyfelek általi használatra ajánlott ² Ha nem jelöl meg díjsomagot „ACN Basic” kerül kiválasztásra ³ A díjsomag rendelkezésre állása és díjai az Ön alaphálózati szolgáltatójától függően változnak. Minden díjsomag ingyenes vagy csökkentett Díjas, vonalas hívásokat tartalmaz meghatározott irányokban, amelynek a felső határa 3000 perc havonta. A fenti irányokban ezt a limitet meghaladó hívások számlázására a szabványos díjak szerint kerül sor. Ha Ön a Határozott Időtartam alatt megszünteti a határozott időszakra létrejött Szerződést, meg kell fizetnie az aktiválási díjat, amelyet korábban nem számítottunk fel. További részletek a jelen Szerződés C. pontjának 10. bekezdésében és a Díjlistában.

- 4. Az Ön szolgáltatásának Első Napja az a nap, amikor az ACN megkezdte Ön részére az ACN Szolgáltatás nyújtását, vagy amikor Ön átveszi az ACN levelét, amelyben az ACN megerősíti az ACN Szolgáltatásának nyújtását (amelyik korábban következik be). Ha Ön több mint egy ACN Szolgáltatást rendel meg, különböző Első Szolgáltatási Nap vonatkozhat az egyes ACN Szolgáltatásokra.
- 10. Az ACN az Ön által kiválasztott díjsomag Díjlistája alapján számlázza ki Önnek a Díjakat. Minden Díj tartalmazza az ÁFA-t. Egyes díjsomagok rögzített havi díjat tartalmaznak a használat mértékétől függetlenül. Minden forgalomalapú díjat percenként számlázunk. Az ÁSZF 7.1. pontja és a Díjlista tartalmaz információkat a szokásostól eltérő használat esetén fizetendő Díjakról. Amennyiben Ön határozatlan Időtartamra létrejött szerződést köt az ACN-nel, úgy az ACN az Ön által kiválasztott díjsomag Díjlistájában szereplő egyszeri belépési díjat számít fel. A Határozott időtartamra létrejött szerződés esetén az ACN kedvezményként elengedi a szolgáltatásaktiválási díjat azzal, hogy amennyiben Ön jelen szerződést a Határozott Időtartam alatt felmondja, úgy a felmondással összefüggésben fizetendő kompenzáció részeként köteles lesz megfizetni az elengedett szolgáltatásaktiválási díjat az ACN részére.
- 11. Havonta és előre számlázzuk a rendszeres Díjakat, mint például a havi előfizetési Díjakat, illetve utólagosan a forgalomalapú Díjakat, mint például a hívásokat. A forgalomalapú Díjakat rendszerint az Ön következő számlája tartalmazza, azonban azok a jogszabályok által megengedett mértékig későbbi számlákban is szerepelhetnek. Az előző hónapokra vonatkozóan korrigált számlákat is kiállíthatunk. A havi egy alkalomnál is gyakrabban számlázhatunk Önnek, ha például Ön az átlagosnál többet használja a Szolgáltatást. Az adott hónapra vonatkozó számlát a tárgy hónap 10. vagy 25. napján bocsátjuk ki. Fizetést rendszerint a kézhezvétel dátumától számított tizenöt (15) naptári napon belül kell teljesíteni, kivéve ha a Díjlista másként rendelkezik.
- D2 2. A jelen Szerződés azon a napon jön létre, amikor az ACN elfogadja az Ön Igénybejelentését, és a közvetítőválasztás műszaki megvalósításával lép hatályba.

- E1. Az ACN Általános Szerződési Feltételei ingyenesen hozzáférhetők az Ügyfél Portálon, illetőleg az Ügyfélszolgálaton.
- F2. Kötelező kötelezettségvállalás - A jelen szerződés aláírásával elismerem, hogy jogilag kötelező érvényű szerződést kötök az ACN Communications Hungary Kft.-vel („ACN”) a kiválasztott ACN Szolgáltatások és az ACN Készülékek szolgáltatására, kifejezetten elfogadom, hogy ismerem a jelen Szerződés tartalmát, továbbá részletes információt kaptam a jelen Szerződésben és az Általános Szerződési feltételekben előírt jogaimról és kötelezettségeimről. A jelen Szerződés feltételeit, az Általános Szerződési Feltételeket, a Díjlistát és az ACN Adatvédelmi Szabályzatát megértettem és elfogadom. Elismerem és elfogadom, hogy az ACN jogában áll jelen Szerződést az Általános Szerződési Feltételekben vagy jogszabályban meghatározott okból elutasítani. Tudomásul veszem, hogy az ACN Független képviselő, aki jelen Szerződést részemre átadta, nem kötelezi az ACN-t, továbbá tudomásul veszem, hogy az ACN mentesül a Független képviselő bármely kijelentése, cselekedete vagy mulasztása miatti összes kötelezettség alól.
- F3. Felhatalmazás a szolgáltatás aktiválására - Ezennel felhatalmazom az ACN-t, a GTS-t és bármely másik szolgáltatót arra, hogy minden szükséges intézkedést tegyen a kiválasztott ACN Szolgáltatások és ACN Készülékek aktiválása érdekében. Utasítom a jelenlegi alaphálózati telefonszolgáltatómat, hogy az ACN és a GTS között létrejött megállapodás alapján a GTS-t állítsa be híváskezdeményezéssel megvalósuló közvetítőválasztást nyújtó szolgáltatónak minden belföldi (helyi és távolsági) vezetékes-mobil és nemzetközi hívás vonatkozásában. Tudomásul veszem, hogy a jelen meghatalmazás felülír bármely korábbi, általam kezdeményezett közvetítőválasztást, és megszüntet bármely érvényben lévő, közvetítőválasztásra irányuló megállapodást. A jelen Szerződés aláírásával kijelentem, hogy jogosult vagyok eljárni az Ügyfél nevében. Kijelentem, hogy nem áll fenn olyan körülmény, amely kizárná a jelen Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatások igénybevételét az ACN-től.
- F7. Elállási jog - Tudomásul bírok arról, hogy a jelen Szerződéstől bármely indokkal, az ACN felé fennálló pénzügyi kötelezettségek nélkül elállhatok a jelen Szerződés megkötését követő tizennégy (14) naptári napon belül. Elfogadom, hogy az elállási jogom megszűnik, ha a fenti időtartamokban megkezdem az ACN Szolgáltatás igénybevételét.

35. A panaszosok által csatolt szerződésminták tartalma az alábbi volt:

- Szolgáltatás. A jelen szerződés értelmében az ACN közvetítő-előválasztási szolgáltatást nyújt. A közvetítő előválasztás lehetővé teszi az Ön részére, hogy a telefonhívásait automatikusan az ACN-en keresztül bonyolítsa. Az Ön telefonvonala továbbra is a jelenlegi, helyi telefonszolgáltatójánál marad és a vonalbérlet díját továbbra is külön számlában kapja kézhez a jelenlegi szolgáltatójától. További részletek a hátoldalon, a „Fontos kiegészítő információk” rovatban találhatók.

5. Időtartam és ACN díjsomagok	
ACN Always ^{1,2,3}	O A jelen Szerződés az Első Szolgáltatás Napot követő tizenkét (12) hónapos Kezdeti (határozott) Időszakra jön létre, Ön és az ACN megállapodnak, hogy a kezdeti időszak lejártakor a jelen Szerződés határozatlan idejű szerződéssé alakul át. Ha Ön a kezdeti időszak alatt megszünteti a határozott időszakra létrejött Szerződést, meg kell fizetnie az aktiválási díjat, amelyet korábban kedvezményként nem számítottunk
ACN-2-ACN	
O	

	fel. O A jelen Szerződés határozatlan időre jön létre. (Megjegyzés: ha Ön ezt az opciót választja, meg kell fizetnie a szolgáltatás aktiválási díját. További információk a Díjlistában találhatók.)
¹ Az ACN Always egyéni ügyfelek általi használatra ajánlott. ² Ha nem jelöl meg díjsomagot az ACN-2-ACN kerül kiválasztásra ³ A díjsomag rendelkezésre állása és díjai az Ön alaphálózati telefonszolgáltatójától függően változnak. Minden díjsomag ingyenes vagy csökkentett Díjas vonalas hívásokat tartalmaz meghatározott irányokban, amelynek a felső határa a 3000 perc havonta. A fenti irányokban ezt a limitet meghaladó hívások számlázásra a szabványos díjak szerint kerül sor. Ha Ön a kezdeti időszak lejárta előtt mondja fel határozott idejű szerződését, úgy köteles lesz megfizetni a belépési díjat, melyet az ACN eredetileg kedvezményként nem számított fel. További részletek a hátoldalon található „Fontos információkban” és a Díjlistában találhatók.	

- 6. Számlázás formája és meghatalmazások - A jelen Szerződés aláírásával elismerem, hogy jogilag kötelező érvényű szerződést kötök az ACN Communications Hungary Kft.-vel („ACN”) a kiválasztott ACN Szolgáltatások és ACN készülékek szolgáltatására, kifejezetten elfogadom, hogy ismerem jelen szerződés tartalmát, továbbá részletes információkat kaptam a jelen Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben előírt jogaimról és kötelezettségeimről. A Jelen Megállapodás feltételeit, az Általános Szerződési Feltételeket, a Díjlistát és az ACN adatvédelmi szabályzatát megértettem és elfogadom. Elismerem és elfogadom, hogy az ACN jogában áll a jelen Szerződést az Általános Szerződési Feltételekben vagy jogszabályban meghatározott bármely okból elutasítani. Tudomásul veszem, hogy az ACN Független Képviselő, aki a jelen Szerződést részemre átadta, nem kötelezi az ACN-t, továbbá tudomásul veszem, hogy az ACN mentesül a Független Képviselő bármely kijelentése, cselekedet vagy mulasztása miatti összes kötelezettség alól.
- Felhatalmazás szolgáltatás aktiválására - Ezennel felhatalmazom az ACN-t és bármely más szolgáltatót arra, hogy minden szükséges intézkedést tegyen a kiválasztott ACN Szolgáltatások és ACN Készülékek aktiválása érdekében. Utasítom a jelenlegi alaphálózati telefonszolgáltatómat, hogy az ACN-t állítsa be híváskezdeményezéssel megvalósuló közvetítő-előválasztást nyújtó szolgáltatónak minden belföldi (helyi és távolsági), vezetékes-mobil és nemzetközi hívás vonatkozásában. Tudomásul veszem, hogy a jelen szerződés felülír bármely korábbi, általam kezdeményezett közvetítő-előválasztásra irányuló megállapodást. A jelen Szerződés aláírásával kijelentem, hogy jogosult vagyok eljárni az Ügyfél nevében. Kijelentem, hogy nem áll fenn olyan körülmény, amely kizárná a közvetítő-előválasztás igénybevételét az ACN-től.
- Tudomással bírok arról, hogy a jelen Szerződéstől bármely indokkal, az ACN felé fennálló pénzügyi kötelezettségek nélkül elállhatok (a) a jelen Szerződés megkötését követő 14 naptári napon belül, vagy (b) az ACN Készülék kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül. Elfogadom, hogy az elállási jogom megszűnik, ha a fenti időtartamokban megkezdem az ACN Szolgáltatás igénybevételét vagy az ACN Készülék használatát.

Díjlisták²⁹

36. A Díjlista az ÁSZF részét képezi. A Díjlista tartalmazza

²⁹ A Díjlistát teljes egészében a Vj/96-16/2013. számú vizsgálati jelentés 4. számú melléklete tartalmazza.

- az új előfizetéssel választható díjcsomagokra vonatkozó (9 kétoldalas) és
- az új előfizetéssel nem választható díjcsomagokra vonatkozó (10 kétoldalas) rendelkezéseket.

Általános Szerződési Feltételek³⁰

37. Az online³¹ is megtalálható ÁSZF („Az ACN Communications Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság általános szerződési feltételei VoIP alapú helyhez kötött telefonszolgáltatásra és közvetítőválasztással történő helyhez kötött telefonszolgáltatásra” elnevezésű dokumentum) tájékoztatása alapján az ÁSZF 2011. április 22. napjától hatályos. Az ÁSZF megszövegezésében az alábbi időpontok is szerepelnek:

- Készítés dátuma: 2011. április 22.
- Hatálybalépés dátuma: 2013. szeptember 25.
- Utolsó módosítás dátuma: 2013. július 25.

38. Az ÁSZF 42 oldal szabályozásból és a 2013. szeptember 25-étől érvényes díjlistákból áll.

39. Szükséges kiemelni, hogy az ÁSZF nem tartalmaz arra vonatkozó rendelkezéseket, miszerint a FK-nek rendelkeznie kell az ÁSZF egy példányával, melyet átnyújt szükség szerint az igénybejelentő fogyasztó részére. A jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából az ÁSZF alábbi rendelkezései lehetnek relevánsak:

- Az ÁSZF az Ügyfél Portálon vagy az Ügyfélszolgálaton keresztül elérhető. Az ACN a jelen ÁSZF-et kérésre díjmentesen átadja.
- Az ÁSZF 2.1. pontja értelmében az ACN szolgáltatások igénybevételéhez Előfizetői Szerződés megkötése szükséges, mely írásban vagy a honlapon keresztül elektronikus úton köthető meg.³²
- Az egyedi szerződést kitöltve és aláírva postai úton, telefaxon vagy a honlapon az online űrlapot kitöltve és megküldve kell eljuttatnia a fogyasztónak az ACN-hez.³³
- Az igénybejelentést az ACN megvizsgálja és dönt annak elfogadásáról, illetve elutasításáról, melyről levélben értesíti a fogyasztót. Az ACN és a fogyasztó közötti jogviszony az igénybejelentés ACN általi elfogadásáról szóló értesítésnek az ügyfél általi kézhezvételével jön létre. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei³⁴ az alábbiak:³⁵
 - a) természetes személy esetén: az igénylő neve, születési neve, anyja leánykori neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye
 - b) előfizetői hozzáférési pont(ok) pontos címe (szolgáltatási cím)
 - c) a közvetítőválasztással érintett előfizetői telefonszám(ok)
 - d) kiválasztott díjcsomag

³⁰ Az ÁSZF-et a Vj/96-7/2013. számú irattal átemelt B/1204-13/2013. számú irat 4. számú melléklete tartalmazza. Az ÁSZF-et teljes egészében a Vj/96-16/2013. számú vizsgálati jelentés 5. számú melléklete tartalmazza.

³¹ http://reps.acneuro.com/ACN-Europe_files/docs/hu/GTCs_Page_HU_HU.pdf.

³² Az ÁSZF 2.1.2. pontjában foglalt rendelkezés szerint. Megjegyzés: az eljárás alá vont nyilatkozata szerint az elektronikus megrendelés esetén papír alapon is megküldik az ügyfél részére a szerződést.

³³ Az ÁSZF 2.1.3 pontjában foglalt rendelkezés szerint

³⁴ Megjegyzendő, hogy az igénybejelentő aláírását mint kötelező tartalmi elemet az ÁSZF nem írja elő.

³⁵ Az ÁSZF 2.1.5. és 2.2. pontjaiban foglalt rendelkezések szerint

- e) a közvetítőválasztásra és az előválasztással választott korábbi közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok és adatok
 - f) az adatkezelésről szóló nyilatkozat
 - g) az igénylő meglévő előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatója, az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónál a meglévő ügyfél azonosítója (ha szükséges)
 - h) tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat
 - i) természetes személy esetén, hogy a szolgáltatást egyéni ügyfélként kívánja igénybe venni
 - j) igénylő elállási jogára vonatkozó nyilatkozat
 - k) az értesítők, valamint a számlák elektronikus úton történő elfogadásáról szóló nyilatkozat
 - l) arra vonatkozó nyilatkozat, hogy az igénylő megismerte az egyedi előfizetői szerződés tartalmát
 - m) igénybejelentés időpontja és helye.
- Amennyiben az igénybejelentés nem tartalmazza a kötelező információkat az ACN-nek kötelessége az igénybejelentéstől számított öt (5) naptári napon belül felhívni a fogyasztót annak kiegészítésére. A hiányos igénybejelentés joghatással nem bír az ÁSZF értelmében.³⁶
 - Az ACN-nek 15 naptári napon belül kötelessége értesíteni az igénybejelentőt az igénybejelentése elfogadásáról vagy elutasításáról.
 - Az ACN-nek kötelessége ezen 15 napon belül megkezdeni a szolgáltatás nyújtását (kivéve: műszaki lehetőségek átmeneti hiánya esetén, ilyenkor 3 hónapon belül).

40. Az ÁSZF az alábbiak szerint határozza meg a közvetítőválasztást:³⁷

„Közvetítőválasztás (CPS). Az ACN Közvetítőválasztás lehetővé teszi az Ön számára, hogy az összes hívást, vagy bizonyos típusú hívásokat automatikusan az ACN közvetítő szolgáltató partnere, a GTS Hungary Távközlési Kft. (székhelye: 2040 Budaörs, Ipartelep utca 13-15.; Cégjegyzékszám: 13-09-100567) („GTS”) továbbítsa anélkül, hogy tárcsáznia kellene a közvetítőválasztó előtétet. A szolgáltatás a meglévő előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatón (Magyar Telekom Nyrt., Invitel Zrt., UPC Magyarország Kft.) keresztül van biztosítva. A meglévő telefonvonala továbbra is fennmarad és azt a jelenlegi telefonszolgáltatója fogja fenntartani, hacsak Ön úgy nem dönt, hogy az ACN-nel szerződést köt erre a szolgáltatásra. Ha nem az ACN biztosítja és tartja fenn az Ön telefonvonalát, Ön két különböző szolgáltatótól fog számlát kapni (egy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatótól, és egy másikat az ACN-től a CPS-re). Lehetséges, hogy az ACN nem tud az Ön jelenlegi szolgáltatójával minden részletében megegyező szolgáltatást nyújtani. A szolgáltatás csak analóg vonalakra aktiválható.

Az ACN Közvetítőválasztás a GTS hálózaton és a GTS és az az alaphálózati szolgáltatók (Magyar Telekom Nyrt., Invitel Zrt., UPC Magyarország Kft.) összekapcsolásain keresztül valósul meg, és azt az ACN és az ACN és a GTS között fennálló szerződés alapján

³⁶ Az ÁSZF 2.4. 17. pontjában foglalt rendelkezés szerint

³⁷ Az ÁSZF 3. pontjában foglalt rendelkezés szerint

viszonteladóként nyújtja Önnek. Ön tudomásul veszi, hogy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság nyilvántartása alapján a GTS jogosult CPS szolgáltatások nyújtására és az ACN viszonteladónak minősül az ilyen szolgáltatás vonatkozásában. Az ACN így tehát a CPS-t az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval kötött hálózati szerződéses jogviszonyban álló harmadik elektronikus hírközlési szolgáltatóval (a GTS-sel) kötött megállapodás alapján nyújtja.”

41. Az ÁSZF rendelkezései³⁸ értelmében az ACN ügyfélszolgálatának a megkereséseket, panaszokat, hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni kell legalább 1 évig. Az ACN a panaszt 30 naptári napon³⁹ belül köteles kivizsgálni.

42. Az ÁSZF előfizetői szerződés hatálybalépésről ekként rendelkezik:

„Az Ön és az ACN közötti jogviszony az Ön Igénybejelentésének az ACN általi elfogadásáról szóló értesítésnek az Ön általi kézhezvételével jön létre.”⁴⁰

„Az Előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor az ACN elfogadja az Ön Telefonszolgáltatási Szerződésének első oldalát, amelyet Ön elküld az ACN-nek. Az Előfizetői Szerződés a közvetítőválasztás műszaki megvalósításával lép hatályba. Az Ön Első Szolgáltatási Napja az a nap, amikor az ACN megkezdi az Ön részére az ACN Szolgáltatások nyújtását, vagy amikor Ön átveszi az ACN levelét, amelyben az ACN megerősíti az ACN Szolgáltatások nyújtását (amelyik korábban következik be).⁴¹

Független Képviselői Megállapodás

43. A Független Képviselői Megállapodást⁴² (a továbbiakban: Megállapodás) határozza meg azokat a feltételeket, melyek szerint a FK az ACN szolgáltatásokat népszerűsítik. A Megállapodás 21. pontja szerint:

[...]

44. A Megállapodás 4. pontja a FK státuszát az alábbiak szerint határozza meg:

[...]

45. A Megállapodás 7. pontja az alábbiak szerint szabályozza az ACN Szolgáltatások népszerűsítésére vonatkozó szabályokat:

[...]

46. A további kötelezettségeket a Szabályzat 9. cikke részletezi:

[...]

47. A Megállapodás 9. pontja értelmében a FK kötelezettséget vállal a tevékenységének törvényes, tisztességes és etikus módon történő folytatásáért. A Megállapodás 12. pontja értelmében [...]

48. A Megállapodás 17. pontja alapján [...]

³⁸ Az ÁSZF 13.3.217. pontjában foglalt rendelkezés szerint

³⁹ 2012. július 29-től a közszolgáltatás (ideértve a törvény értelmében az elektronikus hírközlési szolgáltatást is) esetében 15 napon belül kell a panaszokat megválaszolniuk a vállalkozásoknak a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-ának (5) bekezdése értelmében

⁴⁰ Az ÁSZF 2.1.3 pontjában foglalt rendelkezés szerint

⁴¹ Az ÁSZF 6.2.62., 6.2.63. és 6.4. pontjaiban foglalt rendelkezések szerint

⁴² A Megállapodást a Vj/96-7/2013. számú irat tartalmazza

Szabályzat⁴³

49. Az ACN Szabályzata⁴⁴ a FK-nek készült gyakorlati útmutató az ACN-képviselő elindításához és fenntartásához. A rendkívül részletes Szabályzat – amely a megállapodás egyes elemeit is ismerteti – értelmében a FK tevékenységére az alábbi rendelkezések irányadóak:

- a) a Szabályzat,
- b) a FK ACN-nel közötti szerződése,
- c) a FK-i szerződés,
- d) az adott országra érvényes kompenzációs terv,
- e) további tájékoztatás a www.acneuro.com honlapon.

50. A Szabályzat

[...]

51. A Szabályzat értelmében az ACN [...]

Slamming⁴⁵

52. A SLAM vagy a slamming az az eset, amikor egy személyt a beleegyezése/tudta nélkül kapcsolnak össze az ACN-nel és ez a személy azt állítja, hogy nem íratkozott fel szolgáltatásra (az előfizető nem írt alá telefon-szolgáltatási szerződést).

53. A SLAM kivizsgálásáról is részletes rendelkezik az ACN, ide értve a vizsgálat elektronikus nyilvántartását és lépéseit is:

[...]

Etikátlan viselkedés⁴⁶

54. A vonatkozó szabályzat értelmében „etikátlan viselkedésnek tekinthető minden olyan viselkedés, amely nem felel meg a társadalmi és szakmai viselkedés elfogadott normáinak, az etikai és erkölcsi elvekkel ellentétes.” Az ACN az etikátlan viselkedést három kategóriába sorolta:

[...]

55. Az ACN meghatározása szerint az a visszaélés, ha a képviselő kihasználja az ügyfél kiszolgáltatottságát, pl. oly módon, hogy azt a látszatot kelti, mintha valamilyen felhatalmazással rendelkezne (önkormányzatnak vagy más közigazgatási szervnek dolgozna), vagy pl. azáltal, hogy félrevezető/hamis információkat nyújt (pl. nem az ACN képviselőjeként mutatkozik be, hanem azt mondja, hogy másik távközlési szolgáltatónak vagy az ügyfél által ismert szolgáltatónak dolgozik). Az is visszaélésnek tekintendő, ha a képviselő bármilyen módon nyomást gyakorol az ügyfélre.

56. A félrevezető tájékoztatás olyan esetekben merül fel a szabályzat értelmében, amikor [...].

⁴³ A Szabályzatot teljes egészében a Vj/96-16/2013. számú vizsgálati jelentés 7. számú melléklete tartalmazza

⁴⁴ A Szabályzatot a Vj/96-7/2013. számú irat tartalmazza

⁴⁵ A SLAM kezelésre vonatkozó szabályzatot a Vj/96-11/2013. irat 11. számú melléklete tartalmazza

⁴⁶ Az Etikátlan viselkedés kezelésre vonatkozó szabályzatot a Vj/96-11/2013. irat 12. számú melléklete tartalmazza

57. A szabályzat értelmében azonban az olyan információk, amik szerepelnek a szerződésben vagy az üdvözlő csomagban/weboldalon, és amibe az ügyfél ugyan beleegyezett, de később kifogásolja, nem tekinthetők etikátlannak. [...]

58. Nem a Szabálytalansági Osztály, hanem az ügyfélszolgálat állapítja meg, hogy egy eset etikátlannak számít-e.

A Szabálytalansági (Compliance) osztály

59. A Compliance Osztály az ACN Inc. 1993-as, illetve az ACN Europe 1999-es alapítása óta működik.⁴⁷ A Compliance Osztály feladata, hogy ellenőrizze és biztosítsa az ACN Független Képviselői Szerződésének, Belső Szabályzatának FK általi betartását.

60. A Compliance Osztály azóta vizsgál magyar ügyeket, amióta az ACN 2011-ben elkezdett szolgáltatást nyújtani Magyarországon. [...]

61. Az ACN nyilatkozata alapján a Compliance Osztály ellenőrzést folytat [...]

62. Panasz esetén a Compliance Osztály először [...].⁴⁸

63. Amennyiben a rendelkezésre álló bizonyítékok alátámasztják a szabályszegés lehetőségét, akkor a Compliance Osztály [...].

64. Amennyiben erre a képviselő [...].

Fogyasztói panaszok

65. A Gazdasági Versenyhivatalhoz érkezett, a jelen versenyfelügyeleti eljárást megalapozó, valamint a versenyfelügyeleti eljárás indítását követően ugyanazon tárgyban benyújtott panaszok és bejelentések tartalma⁴⁹ az alábbiak alapján összesíthető:

A panasz/bejelentés száma	A panasz/bejelentés tartalma	Egyéb megjegyzések
P/717/2014.	A fogyasztó nem tud arról, hogy szerződést kötött volna az ACN-nel (adatait nem adta meg), de csekket kapott. A képviselőnek azt mondta a fogyasztó, hogy nem akar váltani, hűségnyilatkozattal is rendelkezik. A fogyasztó aláírt egy lapot, amely a képviselő ottlétét igazolta. A képviselő tájékoztatás szerint az új szerződés nem érinti a hűségidőt a korábbi szolgáltatóval, mégsem akart a fogyasztó szerződni. Ezt követően már csak egy vastag borítékot kapott új előfizetőként egy holland címről. Mivel nem fizetett, újabb csekket kapott, most már egy lengyel címről, de még mindig szerződéses dokumentáció nélkül.	A fogyasztó szerint a számlázott díjak nagyon kedvezőtlenek számára. Csak a személyes panasztétel során tudta meg, hogy ha előhívószámot használ, akkor az előző szolgáltatója kedvező csomag-ajánlatát (Hoppá) továbbra is elérheti.
P/522/2014.	A fogyasztó aláírt egy lapot, amely a képviselő ottlétét igazolta, ugyanis az ajánlat kedvezőtlen volta miatt nem akart az ACN-nel szerződni. Ezt követően több fórumon meg kellett erősíteni, hogy nem kíván az ACN ügyfele lenni.	A panaszosnak abból keletkezett beszélgetési díja, hogy nem használt előhívószámot a régi szolgáltatója által biztosított ingyenes hívások esetében.
P/459/2014.	A fogyasztó valamit aláírt, de nem kívánt szerződni,	Hoppá díjsomag

⁴⁷ Vj/96-11/2013. számú irat 12. pontja

⁴⁸ Vj/96-4/2013. számú irat 25. pontja

⁴⁹ Vj/096-019/2013. számú irattal átemelve a panaszok anonimizált változatainak másolatai.

	különösen, hogy sokkal többet fizetett, mint korábban, pedig a képviselő azt ígérte, kevesebbet kell majd fizetnie, miután elkérte a telefonszámláját.	előfizetője. Nyugdíjas ügyfél.
P/456/2014.	A képviselő nem mondta, hogy új szerződést kell kötni, de azt ígérte, hogy 2000 Ft-tal kevesebbet kell majd havonta fizetnie.	A fogyasztó a T-Home ügyfele. Nyugdíjas ügyfél.
P/453/2014.	A képviselő azt mondta, a T-Home-től jött és újabb kedvező ajánlatot kínál, amivel az eddigi kedvezményei tovább csökkenthetők. A fogyasztó el akart állni a szerződéstől, illetve írásban is jelezte, hogy álláspontja szerint a szerződés érvénytelen. Az ACN részére szolgáltatást nem nyújtott.	Hoppá díjcsomag előfizetője. Nyugdíjas ügyfél.
P/438/2014.	Kiemelkedő kedvezményeket ígért a képviselő, aki azonban a szóbeli tájékoztatást követően szerződéses dokumentációt nem hagyott ott a fogyasztó számára, ezért garancia híján a fogyasztó el akart állni a szerződéstől, mire azt a tájékoztatást kapta, hogy amíg a szerződése nem kerül feldolgozásra, addig arra nincs módja.	-
P/350/2014.	A képviselő az Invitel nevében mutatkozott be, és aláíratott egy papírt a fogyasztóval annak igazolására, hogy a fogyasztónál járt. Egy későbbi adategyeztetés során derült ki, hogy a fogyasztó szerződést kötött, de ekkor már nem tudott elállni.	A fogyasztó szerint hozzá hasonlóan járt több szomszédja.
P/262/2014.	A fogyasztó szerint a képviselő aláhamisított a szerződésüket, majd a telefonos kifogást követően a felmondásukat is.	Az állítólagos aláíró súlyos beteg, nem is írhatta alá.
P/236/2014.	A fogyasztó visszautasította a képviselő szóbeli ajánlatát, mégis kapott csekkeket az ACN-től.	Az Invitel ügyfele a fogyasztó.
P/207/2014.	A képviselő az Invitel nevében mutatkozott be, és aláíratott egy papírt a fogyasztóval annak igazolására, hogy a fogyasztó az Invitelnél akar továbbra is maradni. Telefonon arról tájékoztatták, hogy már postázták a szerződését, de ezt a fogyasztó nem fogadta el, a szerződést azóta sem kapta meg.	A fogyasztónak hűsőszerződése van.
P/205/2014.	A képviselő jelentősen olcsóbb telefonálást ígért, de szerződést, se más tájékoztatást, pl. az előhívószámról nem kapott a fogyasztó.	Az Invitel ügyfele a fogyasztó. Nyugdíjas ügyfél.
B/165/2014.	Több fogyasztói jelzést összesítő beadvány értelmében az ACN képviselői az Invitel nevében mutatkoznak be, illetve nem adnak tájékoztatás a szolgáltatásról.	-
P/90/2014.	A fogyasztó a szerződés felbontását kéri, mivel számára kedvezőtlen az ACN szolgáltatásával elérhető díj.	-
P/85/2014.	A fogyasztó elállni szeretne a szerződéstől, mivel kedvezőbb díjakat ígértek, de nem tájékoztatták arról, hogy a T-Home felé is kell majd fizetnie.	A fogyasztó a T-Home ügyfele.
P/56/2014.	A képviselő az Invitel nevében mutatkozott be, de utalt az ACN-re is, így a fogyasztó később utánajárt a céggel kapcsolatos híreknek. A fogyasztó furcsállta, hogy minden adatát tudta a képviselő.	A fogyasztó ugyan nem írt alá semmit, de tudomása szerint a faluban többen is aláírták a szerződést anélkül, hogy tudták volna.
P/48/2014.	A képviselő tájékoztatás szerint az új szerződést	A fogyasztó a T-Home

	követően csak alig több mint 2000 Ft-ot fog a fogyasztó fizetni havonta. Se szerződést, se más írásbeli tájékoztatást nem kapott a fogyasztó.	ügyfele, viszont olyan díjcsomagja van, ami alapján nem kell havidíjat fizetnie, így minden telefonos költség kedvezőtlen számára.
P/15/2014.	A fogyasztó szerint aláírását aláhamisította az ACN.	A fogyasztó a T-Home ügyfele, viszont olyan díjcsomagja van (energiaszolgáltatásra is), ami alapján nem kell telefonos havidíjat fizetnie, így minden telefonos költség kedvezőtlen számára.
P/1526/2013.	A fogyasztó nem értette, ki és milyen ajánlattal élt felé. A fogyasztó nem kapott tájékoztatás arról, hogy két számlát kell majd fizetnie.	A fogyasztó a T-Home ügyfele. Nyugdíjas ügyfél.
P/1503/2013.	A fogyasztó nem áll jogviszonyban az ACN-nel, mégis kap tőle számlákat, leveleket (holland és lengyel címekről). Az ACN által küldött iratokon az aláírások hamisítványok.	Hoppá díjcsomag előfizetője, hűségnyilatkozattal. Nyugdíjas ügyfél.
P/1470/2013.	A fogyasztó nem akart szerződést aláírni előzetes tájékoztatás híján. A fogyasztó szerint a képviselő agresszív volt, aláíratott vele egy nyilatkozatot, miszerint mindent megértett és megkapta a szükséges tájékoztatást, amivel elégedett volt. Csak az előnyökről volt szó, arról nem, hogy mennyivel lesz nagyobb a havi telefonos kiadás.	A fogyasztó a T-Home ügyfele, 2000 Ft-nál többet nem fizetett, de az ACN ennél jóval többet követel tőle. Nyugdíjas ügyfél.
P/1221/2013.	A képviselő jelentős költségcsökkenést ígért az irodának, azonban a költségek összességében nem kedvezőek.	A panaszos üzletfél.
B/1204/2013.	A képviselő tájékoztatás szerint az új szerződést követően csak havi 2900 Ft-ot fog a fogyasztó fizetni havonta a belföldi hívásokért, de a költségek ennél jóval magasabbak lettek.	A fogyasztó a T-Home ügyfele. Nyugdíjas ügyfél.
P/1203/2013.	A fogyasztó becsapottnak érzi magát.	-
P/1192/2013.	A fogyasztó nem tudta, hogy a képviselő nem a szolgáltatója képviselőjében jár el. A tényleges költségek, díjak meghaladták a korábbi kiadásokat, holott a képviselő kedvező díjakat ígért.	A fogyasztó a T-Home ügyfele. Nyugdíjas ügyfél.
P/1187/2013	A fogyasztó becsapottnak érzi magát.	-
P/1172/2013.	A képviselő nem tájékoztatta a fogyasztót, hogy a T-Home-nak továbbra is kell fizetni.	A fogyasztó a T-Home ügyfele.
P/1150/2013.	A fogyasztó nem tudta, hogy a képviselő nem a szolgáltatója képviselőjében jár el, csak a szerződés apró betűs részéből tudta meg. Több nem kívánt csekket is be kellett fizetnie, mire felmondta a szerződést.	A fogyasztó a T-Home ügyfele.
P/1074/2013.	A fogyasztó aláírt egy lapot, amely a képviselő ottlétét igazolta, ugyanis nem akart az ACN-nel szerződni. Ennek ellenére kapott több csekket.	A fogyasztó a T-Home ügyfele. Nyugdíjas ügyfél.
P/1024/2013.	A fogyasztó szerint a szerződés már csak a szerződéses feltételek hiányosságai miatt, de főleg a szándék hiányában érvénytelen. A fogyasztó írásbeli	Nyugdíjas ügyfél.

	tájékoztatást, pl. díjakról az ACN levele ellenére nem kapott.	
P/992/2013.	A képviselő a fogyasztó szolgáltatójának képviselőjeként mutatkozott be. A képviselő tájékoztatása szerint a régi kedvezmények megmaradnak, de a fogyasztó szerint ez nem így lett. Semmilyen szerződéses dokumentációt nem kapott.	Hoppá díjcsomag előfizetője. Nyugdíjas ügyfél.
P/947/2013.	A képviselő szerint a Hoppá csomag megszűnik, de helyette ugyanilyen kedvezményeket biztosító más szolgáltatási csomagra lehet szerződni. Ingyenes belföldi hívásokat ígért pl., de semmilyen szerződéses dokumentációt nem kapott.	Hoppá díjcsomag előfizetője.

66. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem ismert, hogy van-e és ha igen, mekkora az átfedés az eljárás alá vont által csatolt és a Gazdasági Versenyhivatalhoz közvetlenül érkezett fogyasztói jelzések között, így azok számát nem lehet egyszerű matematikai művelettel összeadni.

67. Az eljárás alá vont manuálisan leválogatta a jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából releváns tartalmú hozzá beérkezett panaszokat, azzal a megjegyzéssel, hogy a vizsgálatai alapján nem találta megalapozottnak valamennyi ügyfél állítását:

Hónap	Slamminggel kapcsolatosan beérkező panaszok száma	Slamminggel kapcsolatos megalapozott panasz ⁵⁰	Panaszok száma, amikor az ügyfelek nem voltak tisztában azzal, hogy a FK nem a meglévő szolgáltatójuk képviseletében eljáró személy ⁵¹	Panaszok száma, amikor az ügyfelek szerint a FK nem nyújtott megfelelő tájékoztatást a szolgáltatás díjáról, illetve nem teljesült az ügyfél azon szerződéskötéskori feltevése, miszerint az ACN szolgáltatása igénybevételével olcsóbb lesz az általa igénybe vett telefonszolgáltatás ⁵²
2013. 01	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. 02	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. 03	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. 04	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. 05	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. 06	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. 07	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. 08	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. 09	[...]	[...]	[...]	[...]
2013. 10	[...]	[...]	[...]	[...]

⁵⁰ Az ACN adatszolgáltatására 2013. végén került sor, melynek során manuálisan leválogatott adatokat szolgáltatott.

⁵¹ Az ACN nyilatkozatát a Vj/96-7/2013. számú irattal átemelt B/1204-13/2013. számú irat 13. pontja tartalmazza. A FK névsorát a Vj/96-7/2013. számú irattal átemelt B/1204-13/2013. számú irat 12. számú melléklete tartalmazza.

⁵² Az ACN nyilatkozatát a Vj/96-7/2013. számú irattal átemelt B/1204-13/2013. számú irat 14. pontja tartalmazza. A FK névsorát a Vj/96-7/2013. számú irattal átemelt B/1204-13/2013. számú irat 13. számú melléklete tartalmazza.

Összesen	[...]	[...]	[...]	[...]
----------	-------	-------	-------	-------

68. A Vj/096-016/2013. számú vizsgálati jelentés 8. számú melléklete tartalmazza az eljárás alá vont által becsatolt panaszok (összesen [...] darab) és az ACN eljárására vonatkozó egyéb iratok jelen eljárás szempontjából releváns adatait táblázatba rendezve. A táblázat többek között tartalmazza azt, hogy a Compliance Osztály miként minősítette az ügyfélpanaszt, azaz mely szabályzat alapján (SLAM vagy Etikátlan tevékenység) járt el. Megállapítható, hogy [...].

69. A panaszok tartalma alapján három kifogásolható magatartás típust azonosított a vizsgálat:

- Egyes független képviselők az ACN közvetítőválasztás szolgáltatását valószínűsíthetően azt állítva, illetőleg azt a látszatot keltve ajánlották, hogy a fogyasztó azt gondolhatta, hogy a tájékoztatást és a szolgáltatást – a valóságtól eltérően – az a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltató nyújtja, akivel a fogyasztó előfizetői jogviszonyban áll.
- Egyes független képviselők olyan módon jelenítették meg az ACN által nyújtott közvetítő-szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjakra vonatkozó tájékoztatást, mely valótlan információt, illetve valós tény megtevését, vagy megtevésre alkalmas módon tartalmazott.
- Egyes független képviselők olyan módon jelenítették meg az ACN által nyújtott közvetítő-szolgáltatásra vonatkozó tájékoztatást, mely tájékoztatás az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és jelentős információt elhallgatott, elrejtett, illetve homályos, érthetetlen, félreérthető, vagy időszerűtlen módon bocsátotta azokat a rendelkezésükre.

70. Az ügyfélpanaszokból az alábbi állítások és panaszkezelési megoldások relevánsak a versenyfelügyeleti eljárás szempontjából:

Panasz sorszáma	Idézetek a nyilatkozatokból ⁵³	Egyéb megjegyzések a panaszkezelés kapcsán
4.	[...]	[...]
5.	[...]	[...]
22.	[...]	[...]
28.	[...]	[...]
34.	[...]	[...]
35.	[...]	[...]
37.	[...]	[...]
45.	[...]	[...]
46.	[...]	[...]
49.	[...]	[...]
52.	[...]	[...]
53.	[...]	[...]

⁵³ CO: Compliance Osztály, F: fogyasztó

66.	[...]	[...]
67.	[...]	[...]
70.	[...]	[...]
71.	[...]	[...]
72.	[...]	[...]
73.	[...]	[...]
76.	[...]	[...]

VI.

Az eljárás alá vont álláspontja

Az eljárás alá vont álláspontja a vizsgálat során

71. Az eljárás alá vont több tekintetben is megfogalmazott jogi álláspontot a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát illetően. A felelősségével kapcsolatos álláspontja szerint az ACN maga nem reklámozta szolgáltatásait az előfizetők számára, az összes ilyen tevékenységet kizárólag a FK végezték, ami azt jelenti, hogy a versenyfelügyeleti eljárás keretében vizsgált magatartásokat csakis a FK követhették volna el.⁵⁴
72. Az ACN szerint, az ilyen FK-kel kapcsolatos felelőssége az ACN-nek csak akkor állhat fenn, ha az ACN
- (i) ahol a jogszabály a szándékosságot tiltja, úgy a FK-it aktív cselekedettel tisztességtelen piaci magatartás folytatására utasította vagy őket aktívan támogatta; vagy annak ellenére, hogy tisztában volt azzal, hogy a FK-i tisztességtelen piaci magatartást folytatnak, az ACN elmulasztotta a cselekvést, és passzivitással támogatta FK-it a tisztességtelen piaci magatartás folytatásában; és/vagy
 - (ii) ahol a jogszabály a gondatlanságot tiltja, az ACN nem tanúsított kellő gondosságot és gondatlan módon járt el, mely lehetővé tette, hogy FK-i tisztességtelen piaci magatartást folytassanak, miközben kellő gondosság megakadályozhatta volna a tisztességtelen kereskedelmi magatartást.
73. Az ACN fenntartja azon előadását, hogy soha sem utasította FK-it tisztességtelen piaci magatartás folytatására és nem is támogatta őket ebben aktívan. Ezzel ellentétes adat vagy bizonyíték álláspontja szerint nincs, és nem lehet.
74. Az ACN Compliance Osztálya az ACN-hez beérkezett, a közvetítőválasztás felhatalmazás nélküli átállításával és más etikátlan magatartásokkal kapcsolatos minden egyes panaszt és bejelentést kivizsgált. Az ACN és a FK-i által állítólagosan elkövetett, a jelen eljárásban vizsgált tisztességtelen kereskedelmi magatartás a közvetítőválasztás felhatalmazás nélküli átállítása és etikátlan cselekedetek kategóriában esik.
75. Az ACN minden egyes, tudomására jutott, potenciálisan egy képviselő általi tisztességtelen kereskedelmi magatartásnak minősíthető esetben eljárt, azt kivizsgálta és a megfelelő szankciókat alkalmazta.

⁵⁴ Vj/96-4/2013. számú irat 27. pontja

76. Az eljárás alá vont a FK tevékenységével kapcsolatos felelősséget illetően egyébként is hivatkozik arra, hogy az Fttv. 9. §-ának (3) bekezdése bizonyos körülmények között az Fttv. 9. §-a (2) bekezdésétől eltérő szabályok alkalmazását is előírja. Az Fttv. 9. §-ának (3) bekezdése értelmében a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért az is felel, aki a kereskedelmi kommunikációt megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja, kivéve, ha a jogsértés a reklámozásban alapvetően érdekelt társaság kifejezett utasításából ered.
77. Az Fttv. 9. §-ának miniszteri indokolása szerint a társaság felelősségét annak szerződéses teljesítési segédeire is kiterjesztő Fttv. 9. §-a (2) bekezdése a Fttv. 9. §-a (3) bekezdése nyomán „nem vonatkozik a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésre, feltéve, hogy az nem a vállalkozás kifejezett utasításának végrehajtásából ered.”
78. Az Fttv. 2. §-ának e) pontjában foglalt definíció szerint a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől. A jelen esetben az, hogy a FK felkeresték az előfizetőt, kereskedelmi kommunikációként értelmezhető, míg az érintett, szándékosan félrevezető elem/módszer (azaz, az, hogy a FK helytelenül képviselték megbízóikat) a kereskedelmi kommunikáció FK általi megismerhetővé tételének tekintendő. Nyilvánvaló, hogy a FK az ACN-nel fennálló szerződésüket, továbbá az ACN által adott utasításokat is megsértve jártak el. Ennek következtében az Fttv. 9. §-a (3) bekezdésének valamennyi feltétele teljesül és így az Fttv. 9. §-ának (2) bekezdése nem alkalmazható az ACN-nel szemben.
79. Az ACN hivatkozik továbbá a Gazdasági Versenyhivatal jelenleg is irányadó, korábbi precedenseire (pl. P/733-003/2009., P/766-001/2009. és P/797-001/2009. számú panaszok), melyeket a Gazdasági Versenyhivatal jogkövetkezmény alkalmazása nélkül lezárt annak megállapítása után, hogy egy társaság nem tehető felelőssé szerződéses független ügynökei jogtalan kötelezettségvállalásai következtében.⁵⁵
80. Az ACN rögzítette továbbá, hogy a FK az ACN-nel fennálló jogviszonyukban nem fogyasztók. A FK professzionális, független vállalkozók, önálló ügynökök, akiktől elvárható, hogy betartsák a megbízóikkal kötött szerződéseket, továbbá a választott

⁵⁵ Megjegyzendő, hogy az eljárás alá vont által hivatkozott versenytársi panaszok alapján Vj/114/2009. számon indult versenyfelügyeleti eljárás, amely bizonyítatlanság miatt került megszüntetésre, az alábbi megállapítások mellett:

„A Versenytanács mindezzel együtt arra a következtetésre jutott, hogy ezen egyedi panaszok egyrészt önmagukban nem jelenthetnek elegendő bizonyítékot annak megállapítására, hogy az EMFESZ, illetve egyéb eljárás alá vontak az ügynöki rendszer működtetése kapcsán jogsértően járt volna el, az ügynöki értékesítés során tanúsított magatartása rendszerszerűen mutatta volna a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat jeleit. Nem ismert ugyanis, hogy a panaszok háttérében egyedi, versenyjogilag nem értékelhető, az ügynökök által tanúsított magatartás áll-e, vagy az eljárás alá vontak versenyjogilag releváns magatartása. Ennek feltárásához további eljárási cselekmények lefolytatására, újabb bizonyítékok beszerzésére lenne szükség – így különösen a fogyasztóknak nyújtott szóbeli tájékoztatások tartalmának részletes megismerése mindenekelőtt a fogyasztók tanúkénti meghallgatása által, ezek összevetése az eljárás alá vont által nyújtott ismert és esetleges további írásbeli és szóbeli tájékoztatásokkal. A Versenytanács megítélése szerint azonban ezek még teljesebb feltárásától, így az eljárás további folytatásától sem várható olyan eredmény, amely alapján kétséget kizáróan megállapítható lenne, hogy az eljárás alá vont az Fttv-be ütköző magatartást tanúsított volna. A fentiekre tekintettel a Versenytanács nem tartotta indokoltnak annak az elvi előkérdésnek a vizsgálatát sem, hogy az eljárásba ügyfélként bevont egyes ügynökségek által tanúsított magatartások kapcsán fennáll-e a GVH hatásköre az Fttv. rendelkezései alapján.”

hivatásuk szakmai előírásait. Ennek megfelelően a FK-től elvárható, hogy ismerjék szerződéses kötelezettségeiket.

81. Az ACN kifejtette továbbá, hogy a FK által tanúsított kereskedelmi gyakorlataért való felelősség körében meg kell különböztetni közjogi és kontraktuális felelősséget.⁵⁶ Az egyedi előfizetői szerződés F/2. pontjában meghatározott rendelkezés - mely szerint „*az ACN mentesül a Független Képviselő bármely kijelentése, cselekedete vagy mulasztása miatti összes kötelezettsége alól*” -, szerződéses nyilatkozatokkal kapcsolatos polgári jogi felelősségre és a képviselet terjedelmére vonatkozó rendelkezés, illetve a kontraktuális felelősség korlátozása.
82. Ezen rendelkezés a Polgári Törvénykönyvnek a szerződéses felelősségre, álképviseletre vonatkozó rendelkezéseinek, továbbá az önálló kereskedelmi ügynöki szerződésről szóló 2000. évi CXVII. törvény szabályozásának fényében értelmezendő, mely utóbbi lehetővé teszi az önálló kereskedelmi ügynökök számára, hogy – amennyiben megbízójukkal kötött szerződésük lehetővé teszi – akkor szerződéseket kössenek és nyilatkozatokat fogadjanak el.
83. Az F/2. pont azt hivatott biztosítani, hogy az ACN-nel szerződést kötő valamennyi előfizető számára világos legyen, hogy egyetlen képviselő sem jogosult az ACN nevében szerződést kötni, az egyedi előfizetői szerződés feltételeit módosítani vagy megváltoztatni, szerződéses nyilatkozatokat (mint például visszalépési vagy felmondási értesítéseket, stb.) átvenni, miszerint a FK általi hiba vagy mulasztás nem tekinthető az ACN általi hibás teljesítésként.
84. Az Fttv. 9. §-a (2) bekezdésében meghatározott felelősség közjogi (és nem szerződéses) felelősség, mely független bármely szerződés fennállásától, illetve attól hogy történt-e bármilyen károkozás valamely szerződésszegés folytán.
85. A FK önálló vállalkozók és nem munkavállalói vagy alkalmazottai az ACN-nek. A Független Képviselői Megállapodásban foglalt szerződési feltételek tartalmazzák annak korlátait, hogy a FK milyen mértékben járhatnak el az ACN nevében és milyen mértékben képviselhetik az ACN-t.⁵⁷
86. A nem etikus eljárás teljes mértékben az ACN érdekeivel szemben állónak minősül, és semmilyen ilyen jellegű kommunikáció nem tulajdonítható az ACN-nek. Az ACN nem népszerűsíti és nem támogatja az ilyen jellegű magatartásokat és tevékenyen fellép, hogy megelőzze és kiküszöbölje a nem etikus magatartásokat a FK körében. Az ACN az etikátlan magatartások megelőzése érdekében, folyamatosan fejleszti dokumentumait, és amennyiben a FK a kapott oktatás és szerződéses kötelezettsége ellenére mégis etikátlan üzleti magatartást tanúsítanak, az ACN haladéktalanul megfelelő szankciót alkalmaz a szerződésszegő FK-vel szemben.
87. Az ACN álláspontja szerint az egyes FK etikátlan és szerződésszegő magatartása azonban semmiképpen sem tudható be az ACN-nek.
88. Az ACN előadta, hogy a Belső Szabályzata az ACN Europe B.V. összes leányvállalata által azonos formában elfogadott és alkalmazott dokumentum, ennél fogva tartalmaz olyan rendelkezéseket is, melyek nem kötelező érvényűek minden egyes országban.⁵⁸ Ennek

⁵⁶ Vj/96-4/2013. számú irat 19. pontja

⁵⁷ Vj/96-7/2013. számú irat

⁵⁸ Vj/96-4/2013. számú irat 21. pontja

megfelelően a Szabályzat, csak szükség esetére írja elő az ellenjegyzést és tekintettel arra, hogy Magyarországon vonatkozó jogszabály azt nem írja elő, így az nem szükséges.

89. Ugyanis bizonyos esetekben az ügyfelek a FK jelenlétében töltik ki az igénybejelentést, és a FK-nek érdekében áll, hogy teljes és pontos információt tartsa a nyomtatvány, mert különben az igénybejelentés meghiúsul, és nem kapja meg a juttatását. Az igénybejelentés FK általi ellenjegyzése előírásának célja az ACN nyilatkozata alapján, hogy figyelmeztesse a FK-et arra, hogy hívják fel a potenciális előfizetők figyelmét a szolgáltatási szerződés gondos kitöltésére.
90. Az egyedi előfizetői szerződésben a FK aláírásának helye a fent kifejtettek ellenére megmaradt, mert ez alapján a FK azonosítható és esetenként felelősségre vonható.
91. Az ACN véleménye szerint nincs ellentmondás a FK promóciós tevékenysége, illetve a potenciális előfizető által megadott információk helyességének biztosítását érintő kötelezettség között.
92. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az ACN és a FK minden olyan tájékoztatást és tájékoztató anyagot megadnak és átadnak az ügyfeleknek, ami elegendő ahhoz, hogy megértsék a szolgáltatások pontos jellegét, a hozzájuk tartozó díjakat és a szolgáltatással kapcsolatos technikai körülményeket és tényezőket.⁵⁹
93. Az eljárás alá vont előadta, hogy az Fttv. 4. §-a értelmében egy kereskedelmi gyakorlat tisztességességét az olyan fogyasztó magatartásának alapulvételével kell megítélni, aki az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.⁶⁰ Az ACN álláspontja szerint egy egyoldalas díjsomag áttekintése és egy háromoldalas szerződés elolvasása (amelyből egy teljes oldal az ügyfél adatainak kitöltésére szolgál) az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró ügyféltől elvárható az ajánlat ACN-nek történő benyújtása előtt. Ezen tény támogatja alá, hogy az ügyfélnek a telefonszolgáltatási szerződésmintában számos helyen jelölnie kell az adott nyilatkozat elfogadását (vagy elutasítását), valamint az ügyfélnek ki kell töltenie a személyes adataira vonatkozó részeket, hogy a szerződésminta teljes és érvényes ajánlatnak minősüljön.
94. Az ACN nyilatkozata szerint a vonatkozó díjlista átadására az egyedi előfizetői szerződés átadásával együtt kerül sor annak érdekében, hogy az előfizetők biztosan ismerjék az általuk kiválasztott díjsomag alapján fizetendő díjakat, az előfizetők a kiválasztott díjlistát is megkapják az üdvözlő levéllel együtt, függetlenül attól, hogy az előfizetőt felkereső FK egyszer már átadta azt.⁶¹
95. Az ACN álláspontja szerint⁶² az egyedi előfizetői szerződés C.1. pontja⁶³ egyértelműen meghatározza, hogy a „vonalbérleti díj” az előfizető által a helyhez kötött (fizikai) telefonvonalnak az előfizető otthonában történő biztosításáért és fenntartásáért fizetett díj, azaz a telefonvonal költsége akkor is, ha az ügyfél egyáltalán nem indít vagy fogad hívást az adott vonalon. A vonal tulajdonosa rendszerint a korábbi koncessziós szolgáltató. Mivel az ACN kizárólag a közvetítőválasztás szolgáltatást nyújtja, az előfizető

⁵⁹ Vj/96-7/2013. számú irat

⁶⁰ Vj/96-7/2013. számú irat

⁶¹ Vj/96-4/2013. számú irat 22. B pontja

⁶² Vj/96-4/2013. számú irat 15. pontja

⁶³ „Az Ön telefonvonalát továbbra is a jelenlegi telefonszolgáltató által biztosítja és tartja fenn, és a vonalbérleti díját továbbra is külön számlában kapja kézhez a jelenlegi szolgáltatójától.”

telefonvonalának díját az előfizető jelenlegi szolgáltatója továbbra is közvetlenül számlázza ki az előfizetőnek.

96. A vonalbérleti díjra az eljárás alá vont álláspontja szerint nincs egységesen elfogadott elnevezés. A vonalbérleti díj az előfizetői szolgáltatótól kapott számláján például „havi díj”, „vonali díj”, „hozzáférési díj”, „előfizetői hozzáférési díj”, „vonali díj” neveken jelenhet meg. Az eljárás alá vont álláspontjában megjegyzi, hogy még ugyanazon hagyományosan szolgáltató különböző dokumentumaiban sem használja következetesen a vonalbérleti díjra alkalmazott megnevezést. Az előfizetők kizárólag a vonalat biztosító szolgáltatójuktól kaphatnak információt a vonalbérleti díjra.
97. Az ACN álláspontja szerint az alábbi lépések összességükben bizonyítják, hogy tájékoztatja az előfizetőket a díjlistában szereplő díjakról:⁶⁴
- A FK kötelesek a díjlista egy példányát az előfizetőnél hagyni.
 - Az előfizető a telefonszolgáltatási szerződés F.2 pontjában (Kötelező kötelezettségvállalás) megerősíti, hogy megkapta a megfelelő tájékoztatást (ideértve a díjlistát is). Az ACN megjegyzi, hogy a Kötelező kötelezettségvállalás nyilatkozatot azért kell bejelölnie az előfizetőnek, hogy ezzel is megerősítse és hangsúlyozza a nyilatkozat megtételét, és, hogy biztosítsa azt, hogy előfizető ténylegesen és tudatosan teszi meg a nyilatkozatot.
 - Online megrendelések esetén az ACN e-mailen keresztül megküldi a telefonszolgáltatási szerződésmintát, valamint az ÁSZF egy példányát, az ÁSZF pedig a díjlistákat.
 - Az ACN az „üdvözlő levélhez” csatoltan is megküldi a kiválasztott díjsomaghoz tartozó díjlistát.
 - A díjsomagok állandóan elérhetőek az ACN honlapján. Ezért az ACN álláspontja szerint a fogyasztók maguk is képesek ellenőrizni a számukra kínált díjsomagokról szóló tájékoztatást.
98. Az ACN előadta, hogy számos tényező bizonyítja azt, hogy a FK tájékoztatták az előfizetőket annak tényéről, hogy a szolgáltatást az ACN nyújtja:⁶⁵
- A FK-nek kifejezett kötelességük volt tájékoztatni az előfizetőket annak tényéről, hogy a szolgáltatást az ACN nyújtja. Ez a FK azon kötelezettségéből következik, hogy meg kell felelniük az ACN Belső Szabályzatának, különösen a III.D, IV.A, IV.B (különösen IV.B.6), és IV.C pontokban foglaltaknak.
 - Emellett a Telefonszolgáltatási Szerződés tartalmazza az ACN, mint szolgáltató cégnevét (B pont), valamint jól látható helyen az ACN logóját is.
 - A telefonszolgáltatási szerződés F.2 pontjában (Kötelező kötelezettségvállalás) az előfizető megerősíti, hogy az ACN-nel köt szerződést a telefonszolgáltatási szerződés alapján az ACN által nyújtott szolgáltatásokra. Az ACN megjegyzi, hogy Kötelező kötelezettségvállalás nyilatkozatot azért kell bejelölnie az előfizetőnek, hogy ezzel is megerősítse és hangsúlyozza a nyilatkozat megtételét, és, hogy biztosítsa azt, hogy előfizető ténylegesen és tudatosan teszi meg a nyilatkozatot.
 - Az előfizetőnek a telefonszolgáltatási szerződést az ACN-nek kell visszaküldenie.

⁶⁴ VJ/96-11/2013. számú irat 6. pontja

⁶⁵ Vj/96-11/2013. számú irat 11. pontja

- Online rendelés esetén az ACN e-mailt küld az előfizetőnek, amelynek csatolmánya az ÁSZF és a telefonszolgáltatási szerződés is.
99. A panaszok számára vonatkozóan az ACN előadta, hogy az olyan, elfogadott panaszok száma, ahol az előfizetői tényállítás a fenti magatartást írja le, nem kiugró szám az újonnan csatlakozott előfizetők ([...] főt is meghaladó) és újonnan szerződött FK számához viszonyítva. Azon elfogadott panaszok összesített száma, amelyekben a fogyasztó azt állítja, hogy az engedélye nélkül átállították az előválasztott közvetítő szolgáltatóját (azaz nemcsak az a specifikus tényállítás, amikor a fogyasztó azt állítja, hogy a FK nem tájékoztatta arról, hogy a szolgáltatást nem a vezetékes telefonhálózati szolgáltató, hanem az ACN nyújtja), a 2013. év átlagában havi [...] alatt maradt, sőt a panaszok száma 2013 második felében több hónapon át egy számjegyű volt.
100. Az ACN kifejtette, hogy a fentiek annak kontextusában vizsgálandóak, hogy az ACN számos olyan panaszt automatikusan elfogad, amely a FK általi „slamming”-re vagy etikátlan viselkedésre vonatkozik, ha az előfizetői tényállításból kötelességszegő viselkedésre lehet következtetni. Ez irányadó marad akkor is, ha a vizsgálat utóbb nem támasztja alá az előfizetői panaszban foglaltakat. A panaszok, az érdemi vizsgálat és elfogadás esetén túl akkor is elfogadottnak minősülnek, ha a FK nem válaszol időben a Compliance Osztály vizsgálattal kapcsolatos levelére vagy érdemi információval nem vitatja az előfizetői panaszt.
101. Ennél fogva, az ACN úgy véli, hogy a jelen kérdésben hivatkozott tényállásra vonatkozó, ténylegesen elfogadott panaszok aránya az ezen időszak alatt újonnan szerzett előfizetők számához viszonyított aránya csupán néhány ezrelék. Az ACN csak feltételezésekbe tud bocsátkozni azt illetően, hogy a FK milyen indítatásból szegik meg teljesen világos szerződéses kötelezettségeiket. Lehetséges ok többek között az, hogy néhány újonnan belépett, de jóhiszemű képviselő tapasztalatlanságánál fogva nem elég világosan mutatja be ezt a tényt a jövőbeli előfizetőknek, különösen, ha az előfizető nem tartozik az ACN fő célcsoportját képező [...].
102. Az ACN nyilatkozata szerint a FK nem tehetnek olyan állítást az ügyfelek részére, miszerint a fizetendő számlák alacsonyabbak lesznek a jelenlegi szolgáltatójuk által kiállított számlákhoz képest, illetve semmilyen más összehasonlítást sem tehetnek az árakkal kapcsolatosan, melynek oka, hogy annak ellenére, hogy az ACN versenyképes árakon kínálja a szolgáltatását, túl sok tényező van hatással egy adott ügyfél számlájára ahhoz, hogy ilyen állításokat lehessen tenni.⁶⁶ Az eljárás alá vont szerint tehát a FK nem állíthatják, hogy kevesebbet fog fizetni a potenciális ügyfél.⁶⁷
103. Az eljárás alá vont előadása szerint továbbá Az ACN-nek nem lehet tudomása az ügyfélnek fennálló korábbi határozott idejű szerződéséről. Az ACN a határozott idejű szerződések vonatkozásában fennálló fizetői kötelezettséggel kapcsolatosan kifejtette, hogy a közvetítőválasztásra vonatkozó szerződés hatályba lépése csupán az előfizető és az alapszolgáltató közötti szerződés módosítását eredményezi és nem annak megszűnését, az ACN pedig nem rendelkezik arról tudomással, hogy egy potenciális előfizetőnek van-e határozott idejű szerződése a jelenlegi szolgáltatóval.
104. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy az ACN nem állítja sehol, hogy a potenciális előfizető nem tartozik felelősséggel a vonalat biztosító szolgáltatójával szemben, amennyiben megszegné az alapszolgáltatójával fennálló szerződését.

⁶⁶ Vj/96-4/2013. számú irat 27. pontja

⁶⁷ Vj/96-7/2013. számú irat

105. Az ACN előadta, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazható közvetítőválasztásról szóló 73/2004. (IV. 15.) Korm. rendelet⁶⁸ szerint a közvetítőválasztásra vonatkozó szerződések akkor lépnek hatályba, amikor az előválasztott közvetítőt műszaki szempontból beállították.⁶⁹ Ugyanakkor a vonatkozó szabályozás nem konkrét dátumot vagy időtartamot ír elő a közvetítőválasztás beállítására, hanem meghatározott határidőt biztosít a kötelezett szolgáltatónak a szükséges módosítások végrehajtására. Ezért mind jogilag, mind praktikusán lehetetlen az ACN számára, hogy minden esetben előre tudja és közölje az előfizetővel a szerződés hatályba lépésének időpontját, mivel az alapszolgáltatók sem kötelesek megadni a közvetítő szolgáltatónak ezt az időpontot.
106. Az ügyfelek „üdvözlő levelet” kapnak közvetlenül az ACN-től, mely tartalmazza a szolgáltatás kezdő pontját. Ezen levelek automatikusan készülnek el, akkor, amikor az ACN megkapja a partnerszolgáltatójától (GTS), hogy a szolgáltatás nyújtása megkezdődött. Előfordulhat, hogy az „üdvözlő levelet” csak azután kézbesítik, hogy a szolgáltatásnyújtását már megkezdték. Azonban az ACN minden esetben attól az időponttól kezdve számláz az ügyfeleknek, amikortól a közvetítőválasztás szolgáltatást ténylegesen nyújtja.
107. Az ügyfeleket megillető elállási jog a szerződés hatálybalépésétől, a közvetítőválasztás műszaki megvalósulásától számított 14 nap.⁷⁰
108. Az ACN nyilatkozata alapján azon követelmény, mely szerint az igénybejelentést a potenciális ügyfélnek magának kell benyújtania az ACN felé, azt hivatott szolgáltni, hogy mind az előfizetők, mind a FK számára megerősítsék, hogy az ACN-nel jogilag kötelező erejű szerződést kötnek és fokozza az ezzel kapcsolatos előfizetői tudatosságot. A Képviselői Megállapodás sem kötelezi a FK-et, hogy begyűjtsék és továbbítsák az igénybejelentéseket az ACN felé.⁷¹ Mindazonáltal az ACN nem tiltja meg a FK-nek, hogy segítséget nyújtson az előfizetők számára az igénybejelentés benyújtásában. Az ACN nyilatkozata szerint az összes igénybejelentés esetén azonos a szolgáltatásnyújtási eljárás függetlenül attól, hogy a FK vagy közvetlenül a potenciális előfizető nyújtotta be.
109. Az ACN úgy véli, hogy a Compliance Osztály megfelelően látja el az ellenőrző és kikényszerítő funkcióit. Minden kötelezettségszegésre utaló állítást teljes körűen kivizsgál, ideértve a panaszt benyújtó személy és a panaszolt FK-vel való kommunikációt is.⁷²
110. Az Fttv. mellékletének 13. pontja megsértése kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy az adott pont kifejezetten úgy rendelkezik, hogy ezt a sajátos tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot akkor valósíthatja meg egy társaság, ha termékeit szándékosan megtévesztő módon reklámozza.
111. Az ACN sosem viselkedett ügyfeleivel szemben szándékosan félrevezető módon, pont ellenkezőleg, az ACN maga sosem állította, hogy szolgáltatásait egy másik szolgáltató biztosítja. Továbbá, az ACN aktívan és kifejezetten megtiltja a közvetítőválasztás

⁶⁸ A Kormányrendelet 7. §-a (9) bekezdése szerint az előfizetői szerződés, valamint - a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve - az előfizetőnek az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval vagy más közvetítő szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésének az új szolgáltató választása esetén történő módosítása, illetve megszűnése a közvetítőválasztás műszaki megvalósításával lép hatályba.

⁶⁹ Vj/96-4/2013. számú irat 16. pontja

⁷⁰ Vj/96-4/2013. számú irat 18. pontja

⁷¹ Vj/96-4/2013. számú irat 23. pontja

⁷² Vj/96-11/2013. számú irat 12. pontja

felhatalmazás nélküli átállítását a Képviselői Megállapodásban és a Belső Szabályzatban is. Ez azt jelenti, hogy az ACN nem sértette meg az Fttv. mellékletének 13. pontját.

112. Az ACN passzivitásával egyetlen képviselőnek sem engedte, hogy ilyen gyakorlatot folytasson. A közvetítőválasztás felhatalmazás nélküli átállítási tevékenységgel kapcsolatos összes információ vagy panasz kivizsgálásra került.
113. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének megsértése kapcsán hangsúlyozta, hogy az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése megtiltja az ACN szolgáltatásaival kapcsolatos félrevezető információk adását. Az ACN szolgáltatásainak árai megtalálhatók a díjszabásokban, és az ACN nem tesz szolgáltatásaival kapcsolatban a díjszabásoknak ellentmondó nyilatkozatokat. Az ACN arra kéri a FK-et, hogy adják át a díjlistát (azaz, adjanak egy példányt) a potenciális előfizetőknek, és a társaság az újonnan megszerzett előfizetői számára az üdvözlő levéllel együtt a díjlistát is elküldi, hogy megerősítse az előfizetőknek a tényleges árakkal kapcsolatos tudatosságát.
114. Az ACN nem állítja, hogy szolgáltatásai általában véve „olcsóbbak” mint az inkubens szolgáltatóké vagy a versenytársaké, vagy, hogy egy adott előfizető telefonszámlája minden esetben alacsonyabb lesz, ha az adott előfizető az ACN-hez szerződik át. Az ACN megtiltja a FK-nek, hogy ilyen kijelentéseket tegyenek, és azokat etikátlan magatartásként kezeli.
115. Az Fttv. 7. §-ának megsértése kapcsán az ACN visszautasítja azt az állítást, miszerint számára ismert lényeges információkat visszatartott az előfizetőktől vagy a potenciális előfizetőktől. Az ACN az ügyfelek számára a közvetítőválasztás szolgáltatásról az ÁSZF-ben és az egyedi előfizetői szerződésben nyújt tájékoztatást, ideértve a díjszabásokat is. Bizonyos információk (mint például a szolgáltatás tényleges kezdő időpontja) az ACN számára sem ismert előre, és ennek megfelelően erről az ACN az előfizetőt sem tudja tájékoztatni.
116. Továbbá, az ACN kifejezetten megköveteli a FK-től, hogy adják meg az összes szükséges információt a potenciális ügyfelek számára, és ennek – akár hanyagságból történő – elmulasztása etikátlan magatartásnak minősül.
117. Az Fttv. 3. §-a (2) bekezdésének megsértése kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy az Fttv. 3. §-a (2) bekezdésének megsértése a szakmai gondosságra vonatkozó követelmény megsértése, azaz a gondatlanság miatt bekövetkező tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése. Az eljárás alá vont véleménye szerint a Gazdasági Versenyhivatal állítása szerint az ACN ezt azáltal követte el, hogy nem hozott létre kellően gondos értékesítési rendszert. Az ACN vitatja ezt az állítást, álláspontja szerint erre vonatkozó bizonyíték sem merült fel.
118. A FK professzionális vállalkozók, akiket az ACN kiképzett arra, hogy elkerüljék az olyan tiltott viselkedést, mint a tisztességtelen kereskedelmi magatartás. A Képviselői Megállapodásaik kifejezetten tiltják a jelen eljárás tárgyát képező jogsértések elkövetését. Ezen kívül, az ACN Compliance Osztálya az etikátlan magatartás feltárása érdekében felügyeli az értékesítési tevékenységeket.

Az eljárás alá vont álláspontja⁷³ az eljáró versenytanács előzetes álláspontját⁷⁴ követően

119. Az eljárás alá vont általánosságban megjegyezte, hogy az előzetes álláspont számos ténybeli tévedést és logikai ellentmondást tartalmaz, nem reprezentatív

⁷³ Vj/96-27/2013. számú irat

⁷⁴ Vj/96-21/2013. számú irat

mintákból von le általános következtetéseket, és így torz és téves konklúziókra jut. Az előzetes álláspont emellett nem vesz figyelembe számos, az ACN javára szóló körülményt, és így a felróhatóság és felelősség körében több ponton téves következtetéseket von le.

120. Az eljárás alá vont előadta, hogy a Gazdasági Versenyhivatalhoz érkezett panaszoknak az ACN által csatolt panaszokhoz képest többletként való kezelése és hivatkozása semmilyen módon nem indokolt. Továbbá az előzetes álláspontban bizonyítékként hivatkozott panaszok átemelése anonim módon történt, amely így lehetetlenné tette azt, hogy az ACN az azokban megfogalmazott állításokra az eljárás során érdemben reagáljon, nyilatkozzon, ellenbizonyításra akár csak kísérletet tegyen. Ezzel pedig az ACN ügyféljogai (így különösen a nyilatkozattétel joga, a tisztességes ügyintézéshez való jog) jelentős sérelmet szenvednek és relativizálódik a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 1. §-ának (1) és (2) bekezdéseiben foglalt alkotmányos garanciák érvényesülése is.
121. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az előzetes álláspontban kifejtett koncepció a FK-kel és tevékenységükkel összefüggésben teljes mértékben téves. Az előzetes álláspont számos ponton utal arra vagy fejt ki azt a véleményt, hogy az ACN lenne köteles biztosítani a FK megfelelő képzését, azaz a FK jogosultak lennének saját professzionális szolgáltatásuk nyújtásában járatlannak lenni.
122. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a FK vállalkozások, azaz gazdasági társaságok, egyéni vállalkozók, akik gazdasági tevékenységük keretében marketing és promóciós szolgáltatást nyújtanak az ACN számára. A FK és az ACN közötti szerződések ugyanúgy két független jogalany között, gazdasági tevékenységük keretében megkötött szerződések, mint például egy társaság honlapjának megtervezésére, karbantartására egy webhosztíng-céggel megkötött szolgáltatási szerződés, vagy akár a Google valamely leányvállalatával valamilyen Google Adwords marketingkampányra létrejött megállapodás.
123. Ebből pedig az következik, hogy az ACN Hungary jogszerűen és jóhiszeműen, a gondossági kötelemből eredően számíthat arra, hogy a marketing, promóció területén nyújtott szolgáltatásukat üzleti partnerei, azaz a FK szakszerűen és kellő gondossággal látják el, ideértve különösen azt, hogy a FK, illetve azok alkalmazottai, munkatársai stb. kellően megismerték a promotált szolgáltatásokat. Az ACN ettől függetlenül, a korábban előadottak szerint, több lehetőséget is kínál a FK-nek az ACN szolgáltatások megismerésére, ideértve többek között az online elérhető anyagokat, és egy, kifejezetten a FK segítésére létrehozott, dedikált telefonos (call center) csapatot is.
124. Az eljárás alá vont továbbá megjegyzi, hogy az előzetes álláspont kifogásolja azt is, hogy az ÁSZF (azaz a telefonszolgáltatási ÁSZF) nem kötelezi a FK-et arra, hogy rendelkezzenek az ÁSZF egy példányával és azt az előfizetőnek kérésre átadják. Ez a kifogás egy alapvető logikai tévedésből ered az eljárás alá vont véleménye szerint.
125. Az eljárás alá vont megjegyzi, hogy az előfizető és az ACN közötti jogviszonyban a FK nem felek, így az ÁSZF-ben tökéletesen értelmetlen és célszerűtlen lenne a FK-re vonatkozóan kötelezettségeket előírni, hiszen a FK szerződéses jogait és kötelezettségeit nem ez a dokumentum részletezi. A Független Képviselői Megállapodás viszont kifejezetten előírja (7. pont), hogy [...] A teljes, pontos és egyértelmű információ nyújtásába pedig teljességgel nyilvánvalóan beleértendő az ÁSZF átadása és az ÁSZF tartalmáról való tájékoztatás is, amennyiben az adott

esetben promotált szolgáltatás az ÁSZF hatálya alá tartozik. Az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson úgy nyilatkozott, hogy a FK akkor adják át az ÁSZF-et papír alapon, ha azt a fogyasztó kifejezetten kéri.

126. A Független Képviselői Megállapodásból eredően azonban a FK-et a tájékoztatási kötelezettségük megszegéséért felelősség terheli. A szerződésszegésért járó szankciót azonban csak bizonyított szerződésszegés esetén lehet alkalmazni: a polgári jogi jóhiszeműség és tisztesség, továbbá az általános gondossági kötelelem arra kötelezik az ACN-t, hogy a szerződésszegés tényéről meggyőződjön, és akkor alkalmazzon szankciót, ha a szerződésszegés bizonyított.
127. Az ACN nem tartozhat sem versenyjogi, sem más felelősséggel egy olyan compliance folyamatért, melynek során meg kíván bizonyosodni a szerződésszegés tényéről, és csak akkor alkalmaz szankciót, ha a szerződésszegést megfelelően bizonyítottak találja.
128. Az előfizetők védelme (és a magyar jog által szabott szűkös határidő betartása) érdekében [...]
129. Az eljárás alá vont vitatja, hogy az ACN kifejezetten az időseket mint sérülékeny társadalmi csoportot célozta volna meg szolgáltatásával, illetve az azt népszerűsítő kereskedelmi kommunikációjával. Az ACN álláspontja szerint ugyanis az általa megcélzott célcsoport az ACN döntésének, belső elhatározásának eredménye, és így ennek az eljárás alá vonton kívülről származó bizonyítéka nincs és nem is lehet.
130. Az eljárás alá vont hangsúlyozza, hogy a benyújtott panaszok száma csupán az ACN 2013. során szerzett új ügyfélszámának [...]%-a, így a panaszosok semmilyen módon nem tekinthetők reprezentatív mintának: kizárólag azon előfizetők közül kerül ki a minta, akik azt állítják, hogy valamilyen visszaélés történt velük. A mintában nyilvánvalóan nincs reprezentálva az előfizetői kör azon túlnyomó többsége, amely nem terjesztett elő panaszt, szolgáltatásával elégedett, és igenis ismeri a közvetítőválasztás fogalmát.
131. Az eljárás alá vont álláspontja szerint azok a piaci szereplők (legyen azok fogyasztók vagy vállalkozások), akik nem ismerik a liberalizált telefonpiacot, nem érdeklődnek olyan lehetőségek iránt, amelyet nem értenek.
132. Az eljárás alá vont a szolgáltató személyével kapcsolatos állítólagos megtévesztő tájékoztatás kapcsán előadta, illetve kifogásolta, hogy
- az eljáró versenytanács a konklúziót mindösszesen [...] elfogadott panasz alapján hozta meg,
 - téves az az álláspont, hogy a szolgáltató személyéről szóló információ csak utólagosan van jelen, miután az előfizető üzleti döntése már meghozatalra került. Az egyedi előfizetői szerződés aláírásakor – amely alapvetően az előfizető elköteleződésének pillanata – jól láthatóan jelen van az ACN logó és a szolgáltató vállalkozás neve, így a pontos kereskedelmi kommunikáció már az előfizető rendelkezésére áll. Minden személy saját felelőssége elolvasni azon dokumentumokat, amelyeket aláír,
 - semmiképp sem minősülhet az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdésében meghatározott zsinórmértéknek megfelelő, ésszerűen tájékozott és általában elvárható körülményekkel eljáró fogyasztónak egy olyan személy, akinek nem tűnik fel

az, hogy az általa aláírt dokumentum jól láthatóan „ACN Telefonszolgáltatási Szerződés” elnevezést visel,

- az Fttv. mellékletének 13. pontja szerint a „*hasonló áru reklámozása szándékosan megtévesztő módon*” kell, hogy történjen. Az ACN által szándékosan megtévesztő jellegre vonatkozóan azonban az előzetes álláspont még csak indokolást, érvelést sem tartalmaz, csupán a FK magatartásának szándékosságára vonatkozóan.

133. A díjakkal és díjfizetéssel kapcsolatos állítólagos megtévesztő tájékoztatás kapcsán az ACN előadta, hogy az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés c) pontja a szolgáltatók saját szolgáltatásának díjairól való megtévesztő tájékoztatás nyújtását tiltja. Nincs olyan jogszabályi előírás, amely arra kötelezne egy közvetítőválasztást nyújtó szolgáltatót, hogy más szolgáltató más szolgáltatásának díjairól nyújtson tájékoztatást. Az eljárás alá vont rámutat továbbá arra, hogy még a más szolgáltató díjaival kapcsolatban elkövetett jogszabálysértést sem bizonyítja az előzetes álláspont: ebben a körben felhozott bizonyíték az lenne, hogy a Magyar Telekom Nyrt. Hoppá díjsomagjára előfizetőknek a vonalbérlet díján túlmenően állítólagosan további díjakat kellett fizetniük az inkumbens Magyar Telekom Nyrt. részére a közvetítőválasztás igénybevétele esetén.

134. Ezzel összefüggésben az eljárás alá vont kifogásolja, hogy az előzetes álláspont konzekvensen azt az értelmezést kívánja követni, mely szerint az ACN egyedi előfizetői szerződésében lévő tájékoztatása arról, hogy az előfizetőnek továbbra is vonalbérleti díjat kell fizetnie az inkumbens szolgáltató számára, szűkebb kategória annál, mint a havi előfizetési díj fizetésének fennmaradó kötelezettsége. Ezen állítólagos tartalmi különbség vagy többletdíjak mibenlétéről azonban hallgat az előzetes álláspont.

135. Álláspontja szerint az, hogy a FK által a szolgáltatás díja vonatkozásában (olcsóbb, vagy nem olcsóbb, mint a másik) adott tájékoztatás megtévesztő volt-e, csak a panaszosok egyedi szerződéseinek és az az alapján fizetendő díjak részletes vizsgálatával állapítható meg. Ilyen vizsgálat azonban nem történt, így e kijelentések megtévesztő volta vonatkozásában nem áll rendelkezésre bizonyíték.

136. A szolgáltatás jellemzőivel kapcsolatos állítólagos hiányos tájékoztatás kapcsán az ACN az alábbiakat adta el:

- A szerződéskötés napja az, amikor az ACN elfogadja az előfizető szerződéskötési ajánlatot, amely két módon történhet: írásos elfogadó nyilatkozással (üdvözlő levél) vagy pedig, amennyiben az üdvözlő levél valamely postai hiba folytán nem érkezik meg az előfizetőhöz, úgy a szerződés Ptk. szerinti ráutaló magatartással történő elfogadás útján jön létre (szolgáltatásnyújtás megkezdése).
- A „tervezett” hatálybalépés napjáról való tájékoztatás lehetetlen feladat, ugyanis a közvetítő-előválasztás folyamatában számos bizonytalansági tényező található.
- Bármely előfizető meg tudja állapítani a díjakat a kétoldalas, részére átadott és megküldött díjlistából, melyet az ACN pontosan azért alkotott meg, hogy minden díjsomag díjai egyetlen kétoldalas dokumentumban, jól áttekinthetően össze legyenek foglalva. Ezen dokumentum pedig mind az ÁSZF, mind az egyedi előfizetői szerződés részét képezi. Emiatt az ACN számára érthetetlen,

hogyan pontosan milyen okból állítja azt az előzetes álláspont, hogy az előfizetők csak több dokumentum együttes értelmezése során tudják a fizetendő díjakat megállapítani, vagy azt, hogy a díjlista nem képezi részét az egyedi előfizetői szerződésnek.

- A fizetés, szállítás és teljesítés feltételeivel kapcsolatos információ csak annyiban minősül lényegesnek az Fttv. 7. §-ának (5) bekezdése alapján „amennyiben ezek eltérnek a szakmai gondosság követelményeitől”. Az egyedi előfizetői szerződés pedig pontosan ezt teszi – az ACN szolgáltatásával kapcsolatos azon, specifikus feltételeket emeli ki, amelyek a piaci standardtól eltérnek, és erről tájékoztatja kifejezetten az előfizetőt.
- Az előfizető a részére küldött számlából pontosan meg tudja ismerni azt, hogy milyen időszakra vonatkozóan, milyen díjakkal, milyen szolgáltatásról kapott számlát. Ennek igazolására az eljárás alá vont csatolt egy anonimizált számlapéldányt.

137. A szakmai gondosság követelményének állítólagos megsértése kapcsán az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy

- a FK felelősek szóbeli kijelentéseikért,
- iratellenes az a következtetés, hogy az ACN Hungary eltűri és ezzel hallgatólag támogatja a gondatlan szerződésszegéseket. Az a tény önmagában, hogy egy szabályzat rendelkezik annak a lehetőségéről, hogy valamilyen kötelezettségszegést gondatlanul kövessenek el, nem jelenti azt, hogy e magatartást a szabályzatot alkotó támogatná.
- a megtévesztő vagy hiányos tájékoztatás körében indokolt eltérően kezelni azt, ha az ügyfélpanasz egyszeri gondatlanságból, feledékenységből ered, attól, ha egy képviselő haszonszerzés végett szándékosan tájékoztatja félre a potenciális előfizetőket,
- az ACN igenis felelősségre vonja azon FK-et, akik a potenciális előfizetőknek nem szándékosan, hanem gondatlanul adtak téves, hiányos, vagy megtévesztő tájékoztatást, vagy egyébként gondatlanságból nem megfelelően jártak el, azonban értékeli a gondatlanság körülményét is a megfelelő szerződéses szankció megválasztása körében,
- az állítólagosan nem teljes szerződéses ajánlatok körében nem érthető, hogy egyes tartalmak hiányát (amelyeket az ágazati szabályok sem írnak elő) az eljáró versenytanács miért kifogásolja, továbbá 2013 során történtek módosítások a formanyomtatvány tartalmában,
- érthetetlen, hogy az előzetes álláspont pontosan milyen okból vélelmezi azt, hogy az ajánlatok előfizető általi benyújtási kötelezettségének előírása bármilyen pozitív eredményt hozna, miközben a potenciális csatornák egyike sem biztosítja a feladó személyazonosságának ellenőrizhetőségét,
- a Compliance Osztály panaszkezelésével és a panaszok számára adott reakciójával kapcsolatban tényszerűen helytelen az előzetes álláspont azon állítása, mely szerint
- a panaszok intenzitása nem csökkent,
- az ACN nem reagált a panaszokra megfelelően, és

- az ACN a panaszok számát elfogadhatónak ítélte, ugyanis az ACN a panaszokra mind egyedi módon (panaszvizsgálás, compliance intézkedések), mind pedig általánosságban reagált. Amikor az ACN a panaszok számának növekedését észlelte, intézkedéseket fogantatosított annak érdekében, hogy megfelelő választ adjon a jelenségre:
 - [...]
138. Az ACN – előadása szerint – általánosságban is megvizsgálta a 2014 során beérkezett panaszokat annak érdekében, hogy a panaszolt magatartás tanúsításának időpontja szerint mélyebb ismeretekkel rendelkezzen, és további hatékony intézkedéseket tegyen. [...]
139. Az ACN továbbá áttekintette ügyfélszerzési folyamatát azon pontok azonosítása érdekében, ahol további intézkedések vezethetők be az ügyfélérdekek védelmének megerősítése és a visszaélésszerű ügyfélszerzési gyakorlat megelőzése érdekében. [...]
140. A fentieken túl az ACN nem hagyott fel azon gyakorlatával, hogy – a szerződés hatályba lépésekor – ún. üdvözlő levelet küldjön az előfizetőknek.
141. Az „érdek-elv” kérdésköre kapcsán az eljárás alá vont álláspontja szerint az eljáró versenytanács figyelmen kívül hagyott két jelentős körülményt: egyrészt, hogy a FK maga is olyan vállalkozás, amely közvetlen anyagi érdekeltséggel rendelkezik a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítésében, eladásának ösztönzésében, hiszen árbevételt szerez és profitot realizál a sikeres értékesítések után, másrészt pedig azt, hogy az ACN-nél ténylegesen nem jelentkezett árbevétel azon előfizetők után, akiknek *slam* vagy etikátlan ügyfélszerzés miatti panaszát elfogadta.
142. Álláspontja szerint a vagyoni érdekeltség fennállásához az árbevétel legalább részleges megtartása (azaz profit realizálása) szükséges. Az ACN azonban önkéntesen, bírói ítélet, hatósági felhívás nélkül visszatérítette azon előfizetőitől esetlegesen megkapott árbevételt, akiknek *slam* vagy etikátlan ügyfélszerzés miatti panaszát elfogadta. Ilyen esetekben a még ki nem fizetett számlák jóváírásra kerültek, az ACN viselte a közvetítő-előválasztás beállítás törlésének költségeit is. Az ACN semmilyen, ezen előfizetőktől származó vagyoni előnyt nem tartott meg.
143. Ezen túlmenően az eljárás alá vont fenntartotta azon jogi álláspontját, mely szerint az Fttv. 9. §-a alapján – tekintettel a kapcsolódó miniszteri indoklásra is – a FK által esetlegesen nyújtott megtévesztő tájékoztatásért nem az ACN az Fttv. szerinti felelős vállalkozás, hanem a FK. Nyilvánvaló ugyanis, hogy a FK az ACN-nel fennálló szerződésüket, továbbá az ACN által adott utasításokat is megsértve jártak el – nem azért, hogy az ACN Hungary számára szerezzenek előnyt, hanem azért, hogy saját maguk számára. Ennek következtében az Fttv. 9. §-a (3) bekezdésének valamennyi feltétele teljesül, és így a 9. § (2) bekezdése nem alkalmazható az ACN-nel szemben.
144. Az eljárás alá vont kifogásolta továbbá azon megállapítását az eljáró versenytanácsnak, hogy az ACN kereskedelmi kommunikációjával nagyszámú idős embert célzott meg. Amellett, hogy semmilyen bizonyíték nem szól amellett, hogy az ACN kifejezetten e csoportot célozná, e csoport nem is tartozik a Gazdasági Versenyhivatal Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú Közleménye (a továbbiakban: Közlemény) 15. cikkében meghatározott öt sérülékeny csoport közé, amelyek megcélzását a Közlemény súlyosbító tényezőként értékelné.

145. Az előzetes álláspont emellett nem veszi figyelembe, hogy a Közlemény 16. cikke alapján enyhítő körülmény, ha „*a fogyasztó döntése meghozatala előtt más forrásokból is szerezhethet helytálló, vagy teljesebb információt*”. Az ACN rá kíván mutatni, hogy mindazon esetekben, ahol pl. az előfizető állítása szerint úgy írta alá a szerződést, hogy nem volt tisztában pl. a szolgáltató személyével vagy az egyedi előfizetői szerződésben szereplő egyéb információkkal, a fogyasztó az egyedi előfizetői szerződésből szerezhethetett volna több, bővebb, pontosabb információt.
146. A Közlemény 17. cikke szerint a tájékoztatás csekély intenzitása enyhítő körülmény, de az előzetes álláspont nem vette figyelembe azt, hogy a FK-nek csak elenyésző része ellen érkezett panasz, és még kevesebb azon FK száma, akik ellen a panaszt az ACN megalapozottnak találta.
147. A Közlemény 20. cikke szerint enyhítő körülmény az eljárás alá vont vállalkozás magatartása. A már kifejtettek szerint az ACN folyamatosan fejlesztette ügyfélszerzési gyakorlatát, módosította szerződéskötési folyamatát további tájékoztató levél beillesztésével, és 2014 során az előfizetőt megillető elállási joggal kapcsolatban az ÁSZF-jét. Az ACN Hungary fokozott ellenőrzést alkalmazott a FK-kel szemben, több lépcsős utóellenőrzési folyamatok alkalmazásával, és számos FK jogviszonyát megszüntette.
148. A Közlemény 24. cikke szerint a hátrányok önkéntes kompenzálása enyhítő körülménynek minősül. Az eljárás alá vont álláspontja szerint enyhítő körülménynek kell, hogy minősüljön az, hogy a megalapozott panaszt benyújtó előfizetők által elszenvedett hátrányt az ACN a kifejtettek szerint önkéntesen és teljes mértékben kompenzálta.
149. Az eljárás alá vont csatolta a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson⁷⁵ az NMHH 2014. szeptember 8-án kelt tájékoztatását arról, hogy az ACN szerződéskötési folyamatának jogszerűsége tárgyában folytatott hatósági ellenőrzést lezárta, mivel – az ACN által az ellenőrzés során eszközölt intézkedések folytán – nem áll fenn olyan körülmény, amely eljárás indítását vagy az ellenőrzés folytatását indokolná.
150. Az eljárás alá vont csatolta⁷⁶ továbbá a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyalást⁷⁷ követően az eljáró versenytanács kérésére a magyar előfizetők körében (2014. január 14-21. között végzett) célzott compliance felmérés eredményeit összefoglaló feljegyzés fordítását. A feljegyzés értelmében [...]

VII.

Jogi háttér

151. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait.
152. Az Fttv. 2. §-ának

⁷⁵ Vj/96-26/2013. számú irat

⁷⁶ Vj/96-31/2013. számú irat

⁷⁷ Vj/96-26/2013. számú irat

a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,

c) pontja rögzíti, 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) pont kimondja, hogy a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszköztől

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.

153. 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. §). A 3. § (4) bekezdése értelmében a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

154. 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.

155. Az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése alapján 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 készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

156. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) 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 ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, a különleges árkedvezmény vagy árelőny meglete tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
157. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében 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 készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).
158. 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. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
159. Az Fttv. 9. §-ának (3) bekezdése értelmében a (2) bekezdéstől eltérően, a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért az is felel, aki a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt, kivéve, ha a jogsértés az (1) bekezdés szerinti vállalkozás utasításának végrehajtásából ered. Az ilyen jogsértő kereskedelmi gyakorlattal okozott kárért e személyek az (1) bekezdés szerinti vállalkozással egyetemlegesen felelnek.
160. 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.
161. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
162. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, f) pontja alapján megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.
163. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv., illetve az Fttv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak

a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (2) bekezdés szerint ha az (1) bekezdés szerinti vállalkozásoknak, illetve vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. A (3) bekezdés rögzíti, hogy 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 fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VIII.

Az értékelés keretei

Az értékelés jogi kerete

164. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy áruinak lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.
165. Tekintettel arra, hogy alapvetően természetes személy fogyasztóknak szóló üzenetek képezik a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát, illetve maga a rendszer is nagyobb részt természetes személyek elérését célozza, a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Fttv. rendelkezései szerint értékelendő.
166. Az eljáró versenytanács aláhúzza, hogy kizárólag az eljárást megindító végzésben meghatározott körben értékelte a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot.
167. A Gazdasági Versenyhivatal tudomására jutott fogyasztói jelzések alapján az látható, hogy:
- az ACN, valamint az érdekében, illetve javára eljáró egyes független képviselők az ACN közvetítőválasztás szolgáltatását valószínűsíthetően azt állítva, illetőleg azt a látszatot keltve ajánlották, hogy a fogyasztó azt gondolhatta, hogy a tájékoztatást és a szolgáltatást – a valóságtól eltérően – az a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltató nyújtja, akivel a fogyasztó előfizetői jogviszonyban áll,
 - az ACN, valamint az érdekében, illetve javára eljáró független kereskedelmi képviselők olyan módon jelenítették meg az ACN által nyújtott közvetítő-szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjakra vonatkozó tájékoztatást, mely valótlan információt, illetve valós tény megtevését, vagy megtevésre alkalmas módon tartalmazott,
 - az ACN, valamint az érdekében, illetve javára eljáró független kereskedelmi képviselők olyan módon jelenítették meg az ACN által nyújtott közvetítő-szolgáltatásra vonatkozó tájékoztatást, mely tájékoztatás az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és jelentős információt elhallgatott, elrejtett, illetve homályos, érthetetlen, félreérthető, vagy időszerűtlen módon bocsátotta azokat a rendelkezésükre,

- az ACN a szolgáltatásait értékesítő rendszert valószínűsíthetően akként építette ki és működteti, hogy az nem tesz eleget mindenben a szakmai gondosság követelményének.
168. Szükséges megjegyezni, hogy a Gazdasági Versenyhivatal alapvetően nem fogyasztói panaszokkal, azok megoldásával foglalkozik, így elmondható általánosságban, hogy ha egy adott ügyben több tucat fogyasztói jelzés érkezik (rövidebb időn belül, illetve ismétlődő jelleggel), akkor az valamilyen markánsabb anomáliára, piaci rendellenességre utalhat.
169. Szükséges továbbá kiemelni, hogy nem ismert, hogy az eljárás alá vont az ellene folyó korábbi versenyfelügyeleti eljárás tapasztalatait hogyan építette be rendszerébe. Az eljáró versenytanács azonban a panaszok, az eljárás alá vont által csatolt iratok és egyéb dokumentumok alapján az alábbi alapvető megállapításokat teszi az eljárás alá vont értékesítési gyakorlatára vonatkozóan, mielőtt egy-egy tényállás önállóan is értékelne:
- az eljárás alá vont alapvetően utólagos kontrollt alkalmaz a szolgáltatása népszerűsítésére vonatkozóan,
 - a fogyasztó jelzések döntően a népszerűsítési-értékesítési folyamat elején jelentkeznek,
 - [...],
 - nagyon bonyolult a FK szabályzatainak rendszere, ellentmondásos, hogy több információt kapnak a visszasságokról, az elkerülendő magatartásról, mint a szolgáltatás lényeges jellemzőiről,
 - önmagában jelzésértékű, hogy az eljárás alá vont önálló kategóriának kezeli a slamming-et mint gyakori panasz-forrást,
 - a fogyasztók számára sem egyértelmű néhány szerződéses rendelkezés, így pl. nem tudható, mikor jön létre a szerződés vagy meddig lehet elállni,
 - ugyan alapvetően a fogyasztóktól várja el az eljárás alá vont, hogy a szerződéskötést kezdeményezze (azaz ő maga jelentkezzen az eljárás alá vontnál), azonban alapvetően a FK is abban érdekelt, hogy ők közvetítsék az ügyfelet.
170. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont jogi álláspontjának a központi eleme a felelősség kérdése, illetve a FK-re vonatkozó panaszok kezelésének komplexitása, szükséges hangsúlyosan megjegyezni, hogy attól nem lehet eltekinteni, hogy az ügynöki értékesítési formát választó vállalkozás felelősséggel tartozik magatartásáért.
171. Figyelembe véve az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (1) bekezdésében fogalt rendelkezést és azt a tényt, hogy az eljárás alá vont a szolgáltatása értékesítéséből bevétele keletkezett, egyértelműen rögzíthető, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett szolgáltatás értékesítése, eladásának ösztönzése az eljárás alá vont vállalkozásnak közvetlenül érdekében állt, ezért a vizsgált kereskedelmi gyakorlatért az Fttv. alapján az eljárás alá vont felelősséggel tartozik.
172. Ezen érdek-elvű felelősség fennáll még abban az esetben is, ha a FK által tanúsított magatartás ellentétes az eljárás alá vonttól származó megbízással. Ebben a körben utal az eljáró versenytanács arra, hogy az eljárás alá vontnak
- egyrészt lehetősége van az ügynöki értékesítést választania, de amennyiben ezt az értékesítési, népszerűsítési csatornát választja, viselnie kell a következményeit,

- másrészt tudomása is volt a FK-kel kapcsolatos (általános vagy konkrét) kifogásokról.

173. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy egyetért azzal az eljárás alá vonti állásponttal, hogy a FK szerepe hasonló bármely más marketing szolgáltatást nyújtó társaság szerepével vagy polgári jogi felelősségével – ez azonban csak megerősíti azt a körülményt, hogy a vizsgált gyakorlatért az érdekeltségére tekintettel az eljárás alá vont felel az Fttv. alapján. Ez a felelősség fennáll akkor is, ha a vállalkozás pl. visszafizeti az elállás miatt az addig befizetett díjakat.

A kereskedelmi gyakorlat címzettjei

174. Az érintett piac és az érintett fogyasztók miatt szükséges megjegyezni, hogy az NMHH nyilvántartása⁷⁸ szerint a távbeszélő központokba bekapcsolt fővonalak száma a folyamatosan csökken:

Időszak	2006.	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.
Összesen (ezer db)	3 381	3 299	3 188	3 110	2 933	2 909

175. Szintén az NMHH megbízásából készült 2012. évi kutatás⁷⁹ megállapításai szerint a mobiltelefon előfizetéssel rendelkező háztartások aránya 2009 óta folyamatosan növekszik, miközben a vezetékes telefonvonalak penetrációja lényegében stagnál. Csökken a csak vezetékes telefonnal rendelkezők aránya is. A csak vezetékes telefonnal rendelkezők (a sokaság 8%-a) többsége nem tervezi a vezetékes előfizetés lemondását, de még szolgáltatóváltást sem az elkövetkezendő egy évben. Az a kisszámú válaszadó, aki lemondaná a vezetékes előfizetést, mind mobilra váltana.

176. A csak vezetékes telefonnal (más távközlési szolgáltatással nem) rendelkezőkön belül az idősök aránya 91%. A mobiltelefonnal nem, de vezetékes telefonnal és televíziós előfizetéssel rendelkezőkön belül az idősök aránya 86%, az internettel is rendelkezőkön belül ez az arány már csak 65%. A csak vezetékes telefonnal rendelkező és azt nélkülözhetetlennek tartó fogyasztókön belül az idősök aránya 88%.

177. Az ACN nyilatkozata szerint a közvetítőválasztás szolgáltatását elsősorban olyan lakossági ügyfeleknek kínálja, akik [...].⁸⁰

178. A fentire vonatkozó bizonyítékot az eljárás alá vont nem csatolt, továbbá az alábbi két körülmény ellentmond az eljárás alá vont által meghatározott célcsoportnak:

- a FK alapvetően [...],
- a panaszok alapján az látható, hogy még a fogalmat (a közvetítőválasztás szolgáltatás fogalmát) sem ismerik a fogyasztók, illetve maguk a FK sem használják azt.

179. A rendelkezésre álló fogyasztói panaszok alapján az is megállapítható, hogy a panaszosok nagy arányban idős fogyasztók, akik nem tartoznak az eljárás alá vont által ismertett tudatos fogyasztói réteghez. Az eljárás alá vont által becsatolt [...] panasz közül [...] esetben kifejezetten kiderül, hogy az ügyfél nyugdíjas, így az etikátlan viselkedésre vonatkozó eljárás alá vonti eljárási szabályok értelmében az ACN álláspontja szerint kiszolgáltatott csoportba tartozónak minősül. Ez a címzett kör feltételezhetően

⁷⁸ <http://ehmmsa.nmhh.hu/tavbeszelo-szolgaltatas/2-05/2-05-007/>

⁷⁹ http://nmhh.hu/dokumentum/153976/1es_piac_hatterv_ii_fuggelek_uzleti_titkot_nem_tartalmazo_valtozat.pdf

⁸⁰ Az ACN nyilatkozatát a Vj/96-4/2013. számú írat 4-6. pontjai tartalmazzák.

nem rendelkezik korábbi ismeretekkel az alternatív telefonszolgáltatásról, ismereteit kizárólag a FK által előadott tájékoztatásból származtatja.

180. Annak ellenére, hogy az adatok alapján egyértelműen megállapítható, hogy az eljárás alá vont által elért célközönség egy jelentős része a 60 év feletti idős korosztály, nem bizonyítható, hogy kizárólag vagy döntően ezen sérülékeny fogyasztói csoport irányában valósította meg a versenyfelügyeleti eljárás keretében vizsgált kereskedelmi gyakorlatot az eljárás alá vont. A vizsgált magatartás megítélése során tehát az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Azonban ennek az elvárt ésszerűségnek is vannak racionális korlátai, így az eljáró versenytanács kiemeli, hogy

- a fogyasztótól az „ésszerű tájékozódás” körében nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő információ helytállóságát. A kereskedelmi kommunikációk egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat kínálnak, s a fogyasztó - számára költségmegtakarítást eredményezően - valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában.
- az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen költséghatékony tájékoztatói folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

Ügyleti döntés

181. A fogyasztó jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró döntésének 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. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. Általában jogsértést eredményez, ha ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.⁸¹

182. A versenyfelügyeleti eljárás keretében vizsgált kereskedelmi gyakorlat kapcsán megtévesztésre a fogyasztók figyelmének felkeltésekor került sor, tekintettel arra, hogy eljárás alá vonttal történő kapcsolatfelvétel alapja a fogyasztók a FK általi tájékoztatása, melyet követően tudnak csak dönteni a potenciális ügyfelek arról, hogy kapcsolatba kívánnak-e lépni az eljárás alá vont vállalkozással, alá kívánják-e írni az igénybejelentést tartalmazó egyedi előfizetői szerződést, meg kívánják-e rendelni az általa kínált közvetítőválasztás szolgáltatást.

183. Ebben a körben szükséges továbbá utalni az Fttv. indokolása szerinti tág kereskedelmi gyakorlat fogalomra, amely a gyakorlat köznapi, ismétlődő jellegre utaló értelmével szemben az egyszeri aktust, sőt a mulasztást is felöleli, tehát minden tevést és nem-tevést, ha az az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban áll.

⁸¹ Az indokolást a Vj/037/2011. számú versenytanácsi határozat 82. pontja tartalmazza.

A vizsgálat tárgya

184. Kérdéses, hogy az eljárás alá vont, valamint a nevében és érdekében eljáró FK a potenciális ügyfelek számára az ACN közvetítőválasztás szolgáltatásra vonatkozó tájékoztatás során

- a szolgáltatást nyújtó személyére vonatkozóan – a valóságtól eltérően – azt állítva, azt a látszatot keltve ajánlották a szolgáltatást, miszerint azt az a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltató nyújtja, akivel a fogyasztó előfizetői jogviszonyban állt,
- a szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjra vonatkozóan valós tény megítélésére alkalmas módon közöltek-e (pl. vonalbérleti díj fizetésének kötelezettsége kapcsán, illetve az elérhető jelentős kedvezmény tekintetében),
- elhallgattak-e az ACN közvetítőválasztás szolgáltatásra vonatkozó jelentős információkat.

185. A fentieken túl kérdéses továbbá, hogy az eljárás alá vont az ACN szolgáltatásait értékesítő rendszert akként építette ki és működtette, hogy az eleget tesz a szakmai gondosság követelményének.

186. A vizsgált magatartás kapcsán általános élel elmondható (a szolgáltatás jellemzői, a piaci viszonyok, a fogyasztókra jellemző árérzékenység, valamint szolgáltató-váltási rugalmatlanságra tekintettel), hogy a jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók esetében lényeges tulajdonságnak minősülnek:

- a vezetékes telefonszolgáltatások költségeinek csökkentését lehetővé tevő vállalkozás egyértelmű beazonosíthatósága,
- a szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak, valamint
- a szolgáltatás igénybevételének feltételei (pl. a szerződéskötés időpontja, a szerződés hatálybalépésének időpontja, az elállási jog nyitva állása)

és az ezen tulajdonságokra vonatkozó állítások alkalmasak arra, hogy a fogyasztói döntési folyamatot befolyásolják, a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítetve, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

187. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban az eljáró versenytanács döntően a rendelkezésre álló fogyasztói jelzésekre, azok összegzéseire (nyilvántartásaira), valamint az eljárás alá vont értékesítési gyakorlatával kapcsolatos szerződéses és egyéb dokumentációkra támaszkodik a magatartás vizsgálata során. Szükséges azonban megjegyezni, hogy a versenyfelügyeleti eljárás során rendelkezésre álló panaszok döntően azon fogyasztók panaszai, akik valamilyen módon szerződéses kapcsolatba kerültek az eljárás alá vonttal. Nem ismert azon fogyasztók száma, akik részére ugyan félrevezető lehetett a kapott tájékoztatás, de nem jutottak el a szerződéskötésig, illetve nem ismert pontosan azon szerződéskötéstől elállók, szerződést felmondók, visszalépők száma és aránya, akik nem éltek ugyan panasszal, de a szerződésbontásuk oka a félretájékoztatás

A) A szolgáltatást nyújtó vállalkozás beazonosítása

188. Az Fttv. több rendelkezése is lehetővé teszi az olyan jellegű magatartás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatként történő megítélését, ha egy vállalkozás más vállalkozásra vagy annak termékére utal vagy sugall a saját maga által nyújtott áru vagy szolgáltatás kapcsán.

189. Az Fttv. 6. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerinti aktív megtévesztés szerint megtévesztő kereskedelmi gyakorlat az a kereskedelmi gyakorlat, amely más vállalkozással, illetve annak cégnevével, árujával, árujelzőjével vagy egyéb megjelölésével való összetévesztésre vezethet, ha ez valamennyi tényszerű körülmény figyelembevételével a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
190. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, ha egy vállalkozás nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
191. Az Fttv. mellékletének 13. pontja szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a meghatározott vállalkozás által előállított áruhoz hasonló áru reklámozása olyan szándékosan megtévesztő módon, hogy a fogyasztó azt gondolhatja, hogy az árut – a valóságtól eltérően – ugyanaz a vállalkozás állította elő.
192. Az Fttv. mellékletének 13. pontja megvalósításához az szükséges, hogy
- az eljárás alá vont FK-je más, meghatározott vállalkozás által nyújtott szolgáltatáshoz hasonló szolgáltatást
 - reklámozzon,
 - mely reklámozása szándékosan legyen megtévesztő a tekintetben,
 - hogy a fogyasztó a valóságtól eltérően abban a téves feltevésben hozza meg üzleti döntését, hogy a szolgáltatást a másik szolgáltató nyújtja.
193. Az eljáró versenytanács a fentiekre és azon joggyakorlatra való tekintettel, hogy egy magatartás esetében először a feketelistának való megfeleltethetőség vizsgálendő, a lenti panaszokból, állításokból körvonalaódó gyakorlatot az Fttv. mellékletének 13. pontja alapján értékelte.
194. A versenyfelügyeleti eljárás keretében az eljárás alá vont által szolgáltatott, valamint a Gazdasági Versenyhivatal által kapott panaszokat és az eljárás alá vont Compliance Osztályának panaszkezelését áttekintve megállapítható, hogy nem egyedi jelleggel, hanem több fogyasztót érintően a fogyasztók szerint:
- a FK kifejezetten azt állították, hogy a potenciális ügyfél adott időszakban meglévő telefonszolgáltatója képviselőjében járnak el: [...]
 - a FK nem tették egyértelművé, hogy az eljárás alá vont megbízásából járnak el, és a potenciális ügyfelek kifejezetten úgy nyilatkoztak, hogy azt hitték, hogy a FK adott időszakban meglévő telefonszolgáltatója képviselőjében járnak el: [...]
195. Az alábbi – eljárás alá vont által csatolt nyilvántartások szerinti tartalmú panaszokban – a FK kifejezetten azt állították a panaszosok szerint, hogy a potenciális ügyfél adott időszakban meglévő telefonszolgáltatója képviselőjében jár el (az eljárás alá vont által mellékelte panaszok alapján):

Panasz sorszáma	Szó szerinti idézetek a nyilatkozatokból
8.	[...]
10.	[...]

12.	[...]
13.	[...]
15.	[...]
20.	[...]
21.	[...]
26.	[...]
30.	[...]
32.	[...]
46.	[...]
49.	[...]
61.	[...]
70.	[...]
72.	[...]
80.	[...]
83.	[...]
89.	[...]
90.	[...]
92.	[...]

196. A következő idézetek pedig azt igazolják, hogy a FK nem tették egyértelművé, hogy az eljárás alá vont megbízásából járnak el, így a potenciális ügyfelek abban a hiszemben hozták meg ügyleti döntésüket, hogy a FK adott időszakban meglévő telefonszolgáltatója képviselőjében járnak el:

Panasz sorszáma	Szó szerinti idézetek a nyilatkozatokból
9.	[...]
17.	[...]
42.	[...]
52.	[...]
63.	[...]
66.	[...]
68.	[...]

197. Az eljárás alá vont adatszolgáltatása alapján, 2013 októberéig több mint [...] ⁸² ügyfélpanasz érkezett be hozzá a tárgyban, hogy a FK más szolgáltató képviselőjének adták ki magukat. Az eljárás alá vont rögzítette ugyan, hogy valamennyi ügyfélpanasznak nem adott helyt, az ACN adatszolgáltatása is alátámasztja, hogy a Compliance Osztály legalább [...] panasz esetében helyt adott, így a magatartás objektíve megvalósult.

198. Az ACN képviselőjében eljáró FK által tanúsított magatartás megvalósulásával az Fttv. mellékletének 13. pontja szerinti tényállási elemek az alábbiak szerint teljesültek:

- Az érintett FK a fogyasztóval már korábban szerződött szolgáltatóhoz hasonló, annak (legalább részbeni) helyettesítésére szolgáló szolgáltatást kínáltak, tekintettel arra, hogy a közvetítőválasztás szolgáltatás a helyhez kötött telefonszolgáltatás egyik

⁸² Az ACN nyilatkozatát a Vj/96-7/2013. számú irattal átemelt B/1204-13/2013. számú irat 13. pontja tartalmazza. A FK névsorát a Vj/96-7/2013. számú irattal átemelt B/1204-13/2013. számú irat 12. számú melléklete tartalmazza.

alternatívája. A hasonlóság még akkor is fennáll, ha a különbségekről a fogyasztónak nem volt tudomása.

- A FK ACN által nyújtott közvetítőválasztás szolgáltatásra vonatkozó tájékoztató tevékenysége megfelelt a reklámozás fogalmának, tekintettel arra, hogy a FK által a potenciális ügyfelek felé szóban tett közlések, tájékoztatások célja az eljárás alá vont szolgáltatásai - a képviselők részére fizetett jutalék mértékét befolyásoló - értékesítésének, igénybe vételének az előmozdítása volt. (Figyelemmel az Fttv. 2. §-ának f) pontja által felhívott a Grt. 3. §-ának d) pontja szerinti fogalomra, amelynek értelmében reklámnak minősül - többek között - minden olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely áru értékesítésének vagy más módon történő igénybe vételének előmozdítására irányul.)
- A fogyasztók érintett köre a FK által tanúsított kereskedelmi gyakorlat révén azt gondolhatta, hogy az árut - a valóságtól eltérően - a már meglévő, vele korábban szerződött szolgáltató állította elő, az nyújtja számára az ígért szolgáltatást. A fent kifejtettek alapján egyértelműen, az eljárás alá vont által is megerősítetten megállapítható, hogy több esetben megvalósult a FK által tanúsított, szándékos megtévesztő tevékenység a szolgáltatást nyújtó személyének tekintetében.
- A szándékosság nyilvánvalóan megvalósult azon FK által tanúsított [...] esetben, amikor a FK azt állították, hogy a fogyasztóval korábban szerződő, vezetékes telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató képviselőjében járnak el.

199. A fentiek alapján tehát a FK által tanúsított magatartások az Fttv. mellékletének 13. pontja szerinti tényállást megvalósító kereskedelmi gyakorlatnak minősülnek.

200. Az eljárás alá vont nem bizonyította, hogy az Fttv. mellékletének 13. pontjában foglalt tiltott kereskedelmi gyakorlatot nem valósították meg a FK, hanem csak azt kívánta alátámasztani, hogy az általa ismert esetek kivizsgálásra és szankcionálásra kerültek, azonban azok tényleges megtörténtét az alábbi nyilatkozataiban kifejezetten maga is elismeri:

[...]

201. Az eljárás alá vont által előadottak nem azt bizonyítják, hogy a FK által tanúsított magatartás nem valósította meg az Fttv. mellékletének 13. pontjában foglalt magatartást, hanem kizárólag azt, hogy az ACN előírta a tájékoztatási kötelezettséget és nem buzdította a FK-et ilyen – jogszabályi tilalomba ütköző – magatartásra. Az eljárás alá vont azonban huzamosabb ideje tud (nyilvántartások, utólagos intézkedések) a FK adott tájékoztatásairól, nem tett egyértelmű intézkedést annak érdekében, hogy elkerülje és megelőzze a fenti magatartást.

202. A szolgáltatást nyújtó cég személyére vonatkozó hiányos vagy téves szóbeli tájékoztatással már önmagában megvalósult a jogsértés, a valóságnak megfelelő adatokat tartalmazó igénybejelentést tartalmazó szerződés mint utólagos tájékoztatás nem annulálja a jogsértést. A FK tájékoztatása már önmagában befolyásolta a fogyasztók üzleti magatartását.

203. Önmagában az a tény, hogy a szerződés rendelkezik arról, hogy a közvetítőválasztási szerződést a potenciális ügyfél az ACN-nel köti és a szerződés tartalmazza az ACN logóját, nem cáfolja azt az eljárás alá vont által is elfogadott tény, hogy egyes FK más szolgáltató képviselőjének adták ki magukat, illetve nem tették egyértelművé a fogyasztók megkeresésének célját. Szintén nem releváns ebben a körben (illetve csak a magatartás

súlyának megítélése tekintetében), hogy az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a FK-i visszaélések megelőzését szolgálta, hogy az előfizetőnek a telefonszolgáltatási szerződést az ACN-nek kell visszaküldenie. Az eljárás alá vont ugyanis ezt a követelményt tényszerűen nem támasztotta az előfizetői szerződésekkel szemben, így nem is valósult meg.

B) Megtévészítő tájékoztatás a fizetendő díjakat illetően

204. A közvetítőválasztás szolgáltatás során az ügyfeleknek két számlát kell fizetniük. Egyrészt fennmarad a vezetékes telefonhálózatot üzemeltető szolgáltató irányába fizetendő díj, másrészt a közvetítőválasztás szolgáltatás igénybevétele miatt az eljárás alá vont irányába is keletkezik fizetési kötelezettség. Ahhoz tehát, hogy a fogyasztó megfelelő üzleti döntést hozhasson, össze kell tudnia hasonlítani a költségeit a jövőbeli költségeivel. A racionális összehasonlításhoz tudnia, ismernie kell pl.

- jellemző hívási szokásait, preferenciáit,
- a fennálló szerződése alapján fizetett szokásos és felhasználástól függő díjakat,
- a fennálló szerződése (alapszolgáltatás és választott csomagok) jellemzőit, tartalmát,
- a fennálló szerződéshez kapcsolódó hűségnyilatkozatokat, annak felbontása esetén fizetendő díjakat,
- a tervezett szerződést követően fizetendő szokásos és felhasználástól függő díjakat, ideértve a kötelezett és a közvetítő szolgáltatónak fizetett díjakat,
- amennyiben a két szolgáltató két eltérő tartalmú kedvezményeit párhuzamosan szeretné kiaknázni, úgy azt előhívószám használat nélkül nem tudja, így ha ezt elmulasztja, annak nem várt költsége lesz.

205. Megállapítható azonban, hogy a FK-nek nem lehet tudomása a felkeresett fogyasztók telefonálási szokásairól vagy a szokásos költségeiről (ideértve a bennfoglalt kedvezményeket), ebben a tekintetben még a rendszeresen elkért számlák sem segíthetnek, hiszen ezek egyrészt azokból nem olvashatóak ki egyértelműen, másrészt pl. a hűségi szerződések tartalmára nem utalnak.

206. Az ACN nyilatkozata szerint⁸³

- „az ACN nem állítja sehol, hogy a potenciális előfizető nem tartozik felelősséggel a vonalat biztosító szolgáltatójával szemben, amennyiben az előfizető megszegné az alapszolgáltatójával fennálló szerződését.”
- „a közvetítőválasztásra vonatkozó szerződés hatályba lépése csupán az előfizető és az alapszolgáltató közötti szerződés módosítását eredményezi és nem annak megszűnését, az ACN pedig nem rendelkezhet arról tudomással, hogy egy potenciális előfizetőnek van-e határozott idejű szerződése a jelenlegi szolgáltatóval.”

207. Megállapítható továbbá, hogy az egyedi előfizetői szerződés C.1. pontja⁸⁴ egyértelműen kimondja, hogy „Az Ön telefonvonalát továbbra is a jelenlegi telefonszolgáltató által biztosítja és tartja fenn, és a vonalbérleti díját továbbra is külön számlában kapja kézhez a jelenlegi szolgáltatójától.”

⁸³ Vj/96-4/2013. számú irat 15. B. pontja

⁸⁴ „Az Ön telefonvonalát továbbra is a jelenlegi telefonszolgáltató által biztosítja és tartja fenn, és a vonalbérleti díját továbbra is külön számlában kapja kézhez a jelenlegi szolgáltatójától.”

208. Az egyedi előfizetői szerződés ezen rendelkezése értelmében egy ésszerűen eljáró fogyasztó még a szerződéskötést követően is azt gondolhatja, hogy az ACN-nel való szerződését követően a korábbi szolgáltatójával szemben őt csak „vonalbérleti díj” fizetési kötelezettség terheli. Holott a fogyasztókat semmi sem mentesíti az alól, hogy a korábbi telefonszolgáltatójával fennálló teljes előfizetési díját, illetve díjsomagjának teljes árát megfizesse.
209. Egyes panaszok esetében egyértelműen megállapítható, hogy a fogyasztók olyan előfizetésekkel rendelkeztek (pl. Hoppá díjsomag,⁸⁵ [...]) a vezetékes telefonhálózatot üzemeltető szolgáltatójuknál, mely meghatározott időtartamú előfizetői díjban foglalt lebeszélhető percet tartalmazott, hűségidős konstrukcióban. Ezen díjsomagban foglalt lebeszélhető percek a közvetítőválasztás szolgáltatás igénybevételével a fogyasztó nem tudja igénybe venni, aminek alapján szükségtelemmé válik a lebeszélhető percek tartalmazó előfizetés.
210. Az eljárás alá vont arról tájékoztatja a fogyasztót, hogy a közvetítőválasztás igénybevétele során „vonalbérleti díjat” kell fizetnie a vezetékes telefonszolgáltatójának, mely tájékoztatás a teljeskörűséget sugallja, tekintettel arra, hogy nem rendelkezik arról, hogy az ügyfélnek bármilyen esetleges többlet költsége merülne fel a kötelezett szolgáltató irányában, melyre vonatkozó további tájékoztatás megszerzésének, információ beszerzésének szükségességére felhívna a fogyasztó figyelmét.
211. Megállapítható azonban az is, hogy a fogyasztók egy része azt panaszolja, hogy számára az sem egyértelmű, hogy vonalbérleti díjat kell fizetnie (azaz lesz egy új szolgáltatója, másrészt megmarad a régi). De még az a fogyasztó sem kap egyértelmű tájékoztatást, aki a szerződéskötést követően elolvassa részletesen a feltételeket, ugyanis a fenti kitétel alapján azt gondolhatja, hogy a szerződéskötést követően az alapszolgáltatójával szemben kizárólag „vonalbérleti díjat” kell fizetnie, és egyéb díjfizetési kötelezettség nem terheli.
212. Továbbá szükséges megjegyezni, hogy a vonalbérleti díj alapján azért sem egyértelműsíthető, hogy a leendő fogyasztókat milyen fizetési kötelezettség terheli, mert az eljárás alá vont álláspontja szerint sincs egységesen elfogadott elnevezés: a díjtétel a szolgáltatótól kapott számlán pl. „havi díj”, „vonali díj”, „hozzáférési díj”, „előfizetői hozzáférési díj”, „vonalbérleti díj” neveken is megjelenhet.
213. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint [...] panasz érkezett az ACN-hez a vizsgált időszakban arra vonatkozóan, hogy a FK nem nyújtottak megfelelő tájékoztatást a szolgáltatás díjáról, illetve nem teljesült az ügyfél azon szerződéskötéskori feltevése, miszerint az ACN (vagy ha a fogyasztó nem tudta, hogy kivel köt szerződést, akkor a korábbi szolgáltatója) szolgáltatása igénybevételével olcsóbb lesz az általa igénybe vett telefonszolgáltatás.
214. Az eljárás alá vont által becsatolt és a Gazdasági Versenyhivatalhoz benyújtott panaszok alapján továbbá megállapítható, hogy az ügyfelek panaszukban azt kifogásolták, hogy a FK kifejezetten olcsóbb telefonszolgáltatást ígértek: [...]
215. Az egyes panaszok tartalma az alábbi volt az eljárás alá vont nyilvántartása alapján:

⁸⁵http://www.t-home.hu/lakossagi/telefon/dijsomagok/hoppa/digitalis_telefon „Legújabb díjsomagunkkal egész nap 0 Ft-os percdíjjal hívhatod az összes belföldi, normál díjazású vezetékes számot havi 5000 perc erejéig, valamint az alapdíjas Telekom mobil számokat, havi 200 perc erejéig! Így az otthoni telefonálás nem csak kényelmesebb, de mobilszámládon is jelentőset spórolhatsz vele! ”

Panasz sorszáma	Szó szerinti idézetek a nyilatkozatokból
10.	[...]
12.	[...]
25.	[...]
32.	[...]
37.	[...]
46.	[...]
51.	[...]
66.	[...]
83.	[...]
90.	[...]

216. A FK által nyújtott ezen tájékoztatások is megerősítették a fogyasztóban azt a képzetet, hogy az eljárás alá vont szolgáltatásának igénybevétele esetén kedvezményesebben tudnak hívásokat kezdeményezni. Ezen állítást azonban az eljárás alá vont azon nyilatkozata is cáfolja,⁸⁶ miszerint a FK nem tehetnek olyan állítást az ügyfelek részére, miszerint a fizetendő számlák alacsonyabbak lesznek a jelenlegi szolgáltatójuk által kiállított számlákhoz képest, illetve semmilyen más összehasonlítást sem tehetnek az árakkal kapcsolatosan, melynek oka, hogy annak ellenére, hogy az ACN versenyképes árakon kínálja a szolgáltatását, túl sok tényező van hatással egy adott ügyfél számlájára ahhoz, hogy ilyen állításokat lehessen tenni.

217. Tekintettel arra, hogy

- az eljárás alá vont FK nem tudhatnak és nem is tudnak arról, hogy a fogyasztó számára mennyire éri meg anyagilag a közvetítőválasztás szolgáltatást választani,
- az eljárás alá vont maga is arról rendelkezik, hogy nem sugallhatják az elérhető kedvezményeket, árelőnyt,
- a díjfizetésre vonatkozó kötelezettségről az egyedi előfizetői szerződés, mint az eljárás alá vont által készített kereskedelmi kommunikáció rendelkezik,
- az eljárás alá vont arról tájékoztatja a fogyasztót – a teljeskörűség látszatát keltve –, hogy a vezetékes telefonvonalat fenntartó, korábbi szolgáltatója irányában a közvetítőválasztás szerződés megkötését követően „vonalbérleti díj fizetési kötelezettség terheli”,
- az eljárás alá vont által is megerősítetten az előfizetőt a közvetítőválasztás szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően is terheli valamennyi szerződéses kötelezettsége a kötelezett szolgáltató irányába, valamint a határozott idejű szerződésekről az eljárás alá vontnak nincs tudomása, mely határozott idejű szerződésekből eredő kötelezettség a fogyasztót a hűségidő lejártáig terheli, így azon állítás önmagában valótlan, hogy a fogyasztókat a közvetítőválasztás szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően „vonalbérleti díj” megfizetése terheli, tekintettel arra, hogy korábbi szerződési kötelezettségének megfelelően az alapszolgáltató irányában terheli a teljes fizetési kötelezettség,

⁸⁶ Az ACN nyilatkozatát a Vj/96-7/2013. számú irattal átemelt B/1204-13/2013. számú irat 14. pontja tartalmazza.

- a kereskedelmi kommunikációban található valótlan információ az ügyfeleket a szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díj tekintetében téveszti meg,

az eljárás alá vont a fogyasztókat megtévesztette a szerződéskötést követően felmerülő díjak, így a kínált szolgáltatás valós ára tekintetében, amivel a Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontja szerint megtévesztő kereskedelmi gyakorlat valósított meg.

C) Az ACN által kínált szolgáltatás jellemzőire vonatkozó megfelelő tájékoztatás hiánya

218. A fentiekén kívül az eljárás alá vont tájékoztatási gyakorlata más tekintetben is hiányos volt a panaszosok jelzései és a rendelkezésre álló szerződéses dokumentáció alapján. Az elhallgatás tényállása miatt fontos hangsúlyozni, hogy az eljárás alá vont kommunikációs eszközeinek (az egyedi szerződésnek, ÁSZF-nek, díjlistáknak, továbbá a FK által nyújtott szóbeli tájékoztatásoknak) sem térbeli, sem időbeli korlátai nincsenek, így jelen versenyfelügyeleti eljárás keretében nem vizsgálendő ez a kérdés.
219. Szükséges továbbá megjegyezni, hogy az eljárás alá vont által a fogyasztók részére megküldött „Üdvözlő üzenet”-ben, mint kiegészítő tájékoztatásban foglalt információk a fogyasztó ügyleti döntése szempontjából nem bírnak jelentőséggel, tekintettel arra, hogy annak átvételekor a szerződés már hatályba lépett, a fogyasztó a közvetítőválasztás szolgáltatást már igénybe vette, így ügyleti döntését már nem tudja befolyásolni, tekintettel arra, hogy a szerződés már létrejött, elállási jogát sem – feltétlenül – tudja gyakorolni.
220. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az alábbi lényeges szolgáltatási jellemzőkkel kapcsolatban hallgatott el az eljárás alá vont információkat a rendelkezésre álló adatok alapján:
- a szerződés létrejöttének és hatályba lépésének időpontja,
 - a szerződés alapján fizetendő díjak megállapítására és a díjfizetésre vonatkozó szabályok.
221. Ezen jellemzők mind olyanok, amelyek nélkül a fogyasztó nem hozhat tájékozott, körültekintő döntést.

A szerződés létrejöttének és hatályba lépésének időpontja

222. A szerződés létrejöttének és hatályba lépésnek időpontja különösen szükséges és jelentős információ a fogyasztó szempontjából, tekintettel arra, hogy
- a szerződés létrejöttének időpontjától illeti meg a fogyasztót a szerződéstől való 14 napos indokolás nélküli elállási joga,
 - a szerződés hatálybalépésének időpontjától terheli a fogyasztót az eljárás alá vont irányába is fizetési kötelezettség, valamint ettől az időponttól tudja igénybe venni a közvetítőválasztás szolgáltatást.
223. A fogyasztó ügyleti döntésének minősül, hogy
- a szerződés létrejöttének időpontja ismeretében dönt arról, hogy nem veszi igénybe a szolgáltatást, illetve gyakorolja-e a jogszabályon és szerződésen alapuló elállási jogát, továbbá
 - a szerződés hatálybalépésének időpontja ismeretében dönt arról, hogy a telefonálási szokásait miként alakítja ki, tekintettel arra, hogy a szerződés hatályba lépése időpontjának ismeretében ingyenesen, illetve kedvezményesen tudja hívni „aktív”

ACN-es ügyfeleket (illetve a korábbi kedvezményeit csak előhívószám használatával tudja érvényesíteni).

224. Az eljárás alá vont által használt kereskedelmi kommunikációk azonban a szerződés létrejöttének és hatályba lépésének időpontját - melyek a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és jelentős információnak minősülnek - homályosan, érthetetlenül, illetve félreérthető módon határozták meg, illetve időszerűtlenül bocsátották a fogyasztó rendelkezésére, az alábbiak szerint:
- A szerződés létrejöttének és hatályba lépésnek az időpontja nincs meghatározva és elkülönítve, hanem az eljárás alá vont egybemosva használja és alkalmazza a fogalmakat.
 - Maga az eljárás alá vont az igénybejelentés általa történő aláírásakor, így a szerződéskötéskör sincs annak ismeretében, hogy mikor állítja be a GTS, mint közvetítőszolgáltató a közvetítőválasztás szolgáltatást, így nem rendelkezik pontos információval arról, hogy mikor valósul meg a szolgáltatáshoz szükséges műszaki feltétel, mikor lép hatályba a szerződés.
 - Az eljárás alá vont kereskedelmi kommunikációiban egymással ellentétesen kerül meghatározásra a szerződés létrejöttének, valamint hatályba lépésének időpontja.
225. Az egyedi szerződés C.4. pontja szerint *„Az Ön szolgáltatásának Első Napja az a nap, amikor az ACN megkezdi Ön részére az ACN Szolgáltatás nyújtását, vagy amikor Ön átveszi az ACN levelét, amelyben az ACN megerősíti az ACN Szolgáltatásának nyújtását (amelyik korábban következik be).”*
226. Az egyedi szerződés D.2 2. pontja szerint viszont *„A jelen Szerződés azon a napon jön létre, amikor az ACN elfogadja az Ön Igénybejelentését, és a közvetítőválasztás műszaki megvalósításával lép hatályba.”*
227. A fentiek értelmében a szerződés létrejöttének és hatályba lépésének napja nem különíthetők el az eljárás alá vont kereskedelmi kommunikációjában.
228. A szerződés létrejöttének napja az a nap, amikor az eljárás alá vont az igénybejelentést aláírja, mely időpontról az ACN-nek módjában állna tájékoztatni az ügyfeleket. Amennyiben erről az időpontról tájékoztatná az ACN az ügyfeleket, akkor azok tisztában lennének azzal, hogy szerződést kötöttek az eljárás alá vonttal és milyen feltételekkel, így lenne alkalmuk arra, hogy a szolgáltatás igénybevételét megelőzően elállási jogukkal éljenek.
229. A szerződés hatályba lépésének napja az a nap, amikor a GTS a közvetítőválasztás szolgáltatást aktiválja, a szolgáltatásnyújtásnak a műszaki feltétele megvalósul. Az eljáró versenytanács nem vitatja, hogy az eljárás alá vont ennek a konkrét időpontjáról nem rendelkezik információval, azonban annak várható időpontjáról igen, így módjában állna a fogyasztókat arról tájékoztatni, hogy milyen időtartamon belül számíthatnak a szolgáltatás aktiválására. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint ugyanis:⁸⁷
- A vonatkozó szabályozás nem konkrét dátumot vagy időtartamot ír elő a közvetítőválasztás beállítására, hanem meghatározott határidőt biztosít a kötelezett szolgáltatónak a szükséges módosítások végrehajtására,⁸⁸ ezért mind jogilag, mind praktikusán lehetetlen az ACN számára, hogy minden esetben előre tudja és közölje az

⁸⁷ Az ACN nyilatkozatát a Vj/96-4/2013. számú irat 16. pontja tartalmazza.

⁸⁸ Az ACN nyilatkozatát a Vj/96-4/2013. számú irat 16. pontja tartalmazza.

előfizetővel a szerződés hatályba lépésének időpontját, mivel az alapszolgáltatások sem kötelesek megadni a közvetítő szolgáltatónak ezt az időpontot.

- Az ügyfelek „üdvözlő levelet” kapnak közvetlenül az ACN-től, mely tartalmazza a szolgáltatás kezdő pontját. Ezen levelek automatikusan készülnek el, akkor, amikor az ACN megkapja a partnerszolgáltatójától, hogy a szolgáltatás nyújtása megkezdődött. Előfordulhat, hogy az „üdvözlő levelet” csak azután kézbesítik, hogy a szolgáltatásnyújtását már megkezdték. Azonban az ACN minden esetben attól az időponttól kezdve számláz az ügyfeleknek, amikortól a közvetítőválasztás szolgáltatást ténylegesen nyújtja.
- Az ügyfeleket megillető elállási jog a szerződés hatálybalépésétől a közvetítőválasztás műszaki megvalósulásától számított 14 nap.⁸⁹

230. A fentiek értelmében az eljárás alá vont elismeri, hogy a szerződés hatályba lépésnek napja általa előzetesen sem ismert, így a fogyasztó számára sem tudja kommunikálni.

231. Az ÁSZF 2.3. pontja értelmében „*az ACN és a fogyasztó közötti jogviszony az Igénybejelentés az ACN általi elfogadásáról szóló értesítésnek az ügyfél általi kézhezvételével jön létre.*” Az egyedi előfizetői szerződés és az ASZF idézett rendelkezései egymással ellentétesen rendelkeznek a szerződéses jogviszony létrejöttének, a szerződéskötésnek a napjáról.

232. A fogyasztókat megillető elállási jog határidejének kezdő napja a szerződéskötés, azaz a szerződés létrejöttének a napja. Az egyedi szerződés F7 pontja értelmében a fogyasztó a szerződés aláírásával kijelenti, hogy

- „*Tudomásul bírok arról, hogy a jelen Szerződéstől bármely indokkal⁹⁰, az ACN felé fennálló pénzügyi kötelezettségek nélkül elállhatok a jelen Szerződés megkötését követő tizennégy (14) naptári napon belül.*”, továbbá
- „*Elfogadom, hogy az elállási jogom megszűnik, ha a fenti időtartamokban megkezdem az ACN Szolgáltatás igénybevételét.*”

233. Az elállási jog tekintetében nem csak a szerződéskötés időpontja bír különös jelentőséggel, hanem a közvetítőszolgáltatás nyújtásának, és így annak fogyasztó általi igénybevételének az időpontja is, tekintettel arra, hogy a fogyasztót kizárólag a szolgáltatás igénybevételének megkezdését megelőzően illeti meg az elállási jog. Amennyiben a fogyasztó nincsen tudatában az eljárás alá vont általi szolgáltatásnyújtásának megkezdéséről, az elállási jogát sem tudja gyakorolni.

234. Amennyiben a szerződéskötésnek, és a szerződés hatálybalépésnek időpontja nem kerül egyértelműen meghatározásra, az elállási jog gyakorlásának szabályai is homályossá, érthetlenné válnak. Az eljárás alá vont által előadottak azonban nem cáfolták, hanem kifejezetten megerősítették azon tényt, hogy a fogyasztó nincs ismeretében a szerződés létrejöttének és a szolgáltatás megkezdésének az időpontja tekintetében.

235. Az „Üdvözlő üzenet”-tel is csak időszerűtlenül értesíti az eljárás alá vont a fogyasztót a szolgáltatás megkezdésének időpontjáról, tekintettel arra, hogy annak kézhezvételekor az eljárás alá vont már megkezdte a szolgáltatás nyújtását.

⁸⁹ Az ACN nyilatkozatát a Vj/96-4/2013. számú irat 18. pontja tartalmazza.

⁹⁰ Megjegyzés: a fogyasztókat a vonatkozó jogszabályok értelmében indokolás nélküli elállási jog illeti meg.

236. A fentiek alapján az eljárás alá vont a szerződés létrejöttének és hatályba lépésének, valamint a szolgáltatás megkezdésének időpontja tekintetében hiányos vagy egyéb módon homályos, érthetetlen, félreérthető, időszerűtlen tájékoztatást tett közzé, amivel megvalósította az Fttv. 7. §-ában foglalt tényállást. A mulasztást az is alátámasztja, hogy maga az eljárás alá vont sem tudta egyszerűen, közérthetően és egyértelműen ismertetni a szerződéses folyamatot a versenyfelügyeleti eljárás során.

A szerződés alapján fizetendő díjak megállapítására és a díjfizetésre vonatkozó szabályok

237. A szerződés alapján fizetendő díjak megállapítására és a díjfizetésre vonatkozó szabályok különösen szükséges és ezért jelentős információnak minősülnek a fogyasztó szempontjából, tekintettel arra, hogy egy alternatív telefonszolgáltatás megrendelése esetén az fogyasztói döntést egyik leginkább befolyásoló tényező a szolgáltatás díja és a díjfizetés módja.

238. A bíróság által is megerősített⁹¹ gyakorlat értelmében a megfelelő fogyasztói észleléshez és értelmezéséhez arra is szükség van, hogy az egyes összetartozó, egymást kiegészítő vagy módosító tartalmak egymással formai (valamint logikai) kapcsolatban is legyenek, különösen bonyolultabb szolgáltatások esetében. Az egymást kiegészítő, de egy hosszabb szövegben vagy egyéb kommunikációs tartalomban elszórtan, esetleg külön-külön oldalakon megjelenített információk együttes értelmezése a fogyasztóktól nem várható el.

239. A jelen esetben követelményként fogalmazódik meg az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatával szemben, hogy ha a fogyasztó csak különböző dokumentumokból tudja megismerni a szolgáltatásért fizetendő szolgáltatási díjat, illetve annak megállapítási módját, akkor a vonatkozó rendelkezések összességükben is elérhetőek legyenek egy, a fogyasztók számára is egyértelmű logikai rendben. Amennyiben a fogyasztók csak különböző dokumentumok, különböző oldalakon található rendelkezések összességéből tudják a szolgáltatás díját megállapítani, illetve a számlázásnak és a fizetésnek a feltételeit különböző dokumentumok különböző oldalain található rendelkezései alapján kell hogy összeolvassák, akkor a fogyasztó az adott lényeges feltételről nincs megfelelően tájékoztatva.

240. A jelen ügyben az eljárás alá vont egyrészt nem bizonyította, hogy a potenciális ügyfelek részére a díjlista az egyedi szerződés mellékleteként átadásra került, másrészt az eljárás alá vont irányába teljesítendő fizetési kötelezettségek mind az egyedi szerződésben, mind a díjlistában, mind az ÁSZF-ben voltak szabályozva, annak különböző pontjain. Ezek együttes értelmezése egy körültekintően eljáró fogyasztótól sem várható el egy ilyen szolgáltatás esetén, ahol az előbbieken túl a fogyasztó még a korábbi, vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltató felé is tartozik díjfizetési kötelezettséggel.

241. Az egyedi előfizetői szerződés konkrét díjtételekről, összegekről nem rendelkezik, de bevezető rendelkezései egyértelműen tartalmazzák, hogy az előfizetői szerződés része a „Díjlista”. Az eljárás alá vont által becsatolt dokumentumok alapján azonban nem áll rendelkezésre olyan előírás, mely a FK számára kötelezővé tenné az ÁSZF, illetve annak részét képező Díjlista fogyasztók felé történő átadását.

242. Az egyedi előfizetői szerződés

⁹¹ Pl. a Vj/36/2012. számú versenyfelügyeleti eljárásban

- 2. pontja szerint a fogyasztó által fizetendő díjak az alaphálózatot üzemeltető szolgáltató személyétől függően változnak, ingyenes vagy csökkentett lebeszélhető percdíjakat tartalmaz az előfizetés, valamint a limitet meghaladó hívások számlázása szabványos percdíjak alapján kerül sor,
 - 10. pontja alapján a díjsomagok rögzített havi díjat tartalmaznak használat mértékétől függetlenül és forgalomalapon történik a számlázás, továbbá az eljárás alá vont tájékoztatást nyújt arról, hogy határozott időtartamú szerződés esetén elengedi a szolgáltatás aktiválási díjat,
 - 11. pontja alapján pedig a számlázás időpontját a hónap 10. vagy 25. napjában határozza meg, lehetőséget biztosítva a havi többszöri számlázásra és a forgalmi díjak következő havi számlában történő feltüntetésére.
243. Az ÁSZF mellékletét képező Díjlista 9 duplaoldalas „Új előfizetéssel választható díjsomag” és 10 duplaoldalas „Új előfizetéssel nem választható díjsomag” leírást tartalmaz. A Díjlista alapján a fogyasztó nem rendelkezik megfelelő ismerettel a tekintetben, hogy mely lista érvényes az ő szolgáltatójának a területén.
244. A Díjlista 7. lábjegyzete meghatározza a vonatkozó körzetszámokat, azonban a lábjegyzet nincs egyetlen adathoz sem rendelve, így a fogyasztó számára nincs megadva egy egyértelmű logikai lánc, amely alapján a díjmegállapításra vonatkozó szükséges információkhoz juthat a fogyasztó. Továbbá szükséges megjegyezni, hogy a Díjlistában az egyes tételek mellett lábjegyzetek kerülnek feltüntetésre, melyek közül egyesek (5-7.) nincsenek semmilyen adathoz hozzárendelve.
245. A 2. lábjegyzet értelmében „Az ACN ügyfelek akkor minősülnek aktívnak, ha az elmúlt 30 napban legalább egy hívást kezdeményeztek az ACN vezetékes szolgáltatásán keresztül.” Ezen rendelkezés azért bír jelentőséggel, mert a fogyasztó másik fél irányába kezdeményezett hívása csak aktív ACN ügyfél esetén ingyenes, azonban a fogyasztónak nem lehet arról bizonyossága, hogy az általa hívott fél aktív ACN ügyfélnek minősül-e az adott hónapban – ráadásul az ügyfelek számlázási időszaka is eltérhet egymástól, mely további bonyodalmakat eredményez.
246. A fogyasztói tájékozódást nehezíti a díjakat illetően továbbá, hogy a Díjlista és egyedi előfizetői szerződés szó-, illetve fogalomhasználata eltérő. Az egyedi előfizetői szerződés 10. pontja szerint „a határozott időtartamra létrejött szerződés esetén az ACN kedvezményként elengedi a szolgáltatásaktiválási díjat...” A Díjlista szerint viszont „Az ACN Közvetítőválasztás esetén 6096 Ft aktiválási díj fizetendő. Az Aktiválási Díj elengedésre került, ha az előfizető 12 hónapos kezdeti időszakot vállal.”
247. A fenti rendelkezések alapján egy ésszerűen eljáró fogyasztó számára nem egyértelmű, hogy a kezdeti időszak mit jelent.
248. Az ÁSZF 1.6. pontja az ÁSZF elérhetőségét az alábbiak szerint határozza meg: „Az ÁSZF az Ügyfél Portálon vagy az Ügyfélszolgálaton keresztül elérhető. Az ACN a jelen ÁSZF-et kérésre díjmentesen átadja.” A rendelkezés alapján megállapítható, hogy az egyedi szerződésnek nem képezte részét a Díjlista, hanem kizárólag az ÁSZF-nek, mely ÁSZF, annak hivatkozott pontja értelmében kizárólag az Ügyfél Portálon, illetve az Ügyfélszolgálaton volt elérhető és nem a FK-nél.
249. Az eljárás alá vont kizárólag álláspontját fejtette ki abban a tekintetben, hogy az ACN és a FK minden olyan tájékoztatást és tájékoztató anyagot megadnak és átadnak az ügyfeleknek, ami elegendő ahhoz, hogy megértsék a szolgáltatások pontos jellegét, a

hozzájuk tartozó díjakat és a szolgáltatással kapcsolatos technikai körülményeket és tényezőket,⁹² azonban bizonyítására vonatkozó tényeket nem terjesztett elő.

250. Az eljárás alá vont nyilatkozatában maga is többször megerősítette, hogy a Díjlistát az „Üdvözlő üzenet” mellékleteként is megküldte a fogyasztóknak annak érdekében, hogy biztosan ismeretében legyenek a fizetendő díjaknak, illetve a honlapon található tájékoztatásra is hivatkozik. Ugyan az ACN álláspontja az, hogy a fogyasztók maguk is képesek ellenőrizni a számukra kínált díjsomagokról szóló tájékoztatást, de a fentiek alapján az eljáró versenytanácsnak az a véleménye, hogy a fogyasztó az egyedi előfizetői szerződés és a Díjlista ismeretében sem rendelkezik egyértelmű ismeretekkel arról, hogy mikor állítja ki a szolgáltató részére a számlát (10. vagy 25. napon), illetve, hogy mennyire lehet abban biztos, hogy az adott havi számlája tartalmazza-e valamennyi fizetési kötelezettségét, vagy fog-e hó közben számlát kapni.
251. A fentiek alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata alapján a fogyasztók nem rendelkeznek egyértelmű ismeretekkel arról, hogy a közvetítőválasztás szolgáltatás igénybe vétele esetén milyen konkrét összegű (vagy hogyan kalkulálható) szolgáltatási díj fizetési kötelezettség terheli őket, és fizetési kötelezettségüknek mikor, milyen rendszerességgel kell eleget tenniük. Így az eljárás alá vont a szerződés alapján fizetendő díjak megállapítására és a díjfizetésre vonatkozó szabályok tekintetében hiányos tájékoztatást adott a fogyasztóknak, amivel megvalósította az Fttv. 7. §-ában foglalt tényállást.

D) A szakmai gondosság követelménye

252. A kikristályosodott versenytanács gyakorlatára szerint⁹³ nem tesz eleget a vállalkozás a szakmai gondosság követelményének, ha (az egyéb feltételek teljesülése mellett) nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel jár el. A szakismeretnek legalább olyan szintűnek kell lennie, hogy a vállalkozás a jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségben, a fogyasztókkal megkötött szerződésekre irányadó (így például a felek együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét rögzítő) előírásokat tiszteletben tartva, a szerződésszegés eseteinek megvalósulását elkerülve teljesítsen a fogyasztó irányában, s legalább az ehhez szükséges szakismerettel bírjon.
253. Az Fttv. - az ésszerűen elvárható szintű szakismeret mellett - a jóhiszeműség és tisztesség követelményét is támasztja a vállalkozással szemben. A jóhiszeműség és tisztesség elve egyfajta erkölcsi, etikai alappal bíró követelmény. A fogyasztói magatartás befolyásolásában nyilvánvalóan érdekelt (és az információs aszimmetria révén a saját árujáról nyilvánvalóan pontosabb információkkal rendelkező) vállalkozásnak a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatok tanúsítása során úgy kell eljárnia, ahogy azt a jóhiszeműség és tisztesség, mint egyfajta objektív zsinórmérték megkívánja, azaz annak megfelelően, ahogy egy jóhiszemű és tisztességes vállalkozás az adott helyzetben eljárna. A jóhiszeműség és tisztesség elvéből nemcsak bizonyos magatartásformák elkerülésének kötelezettsége fakad, hanem az elv pozitív magatartást is megkíván a vállalkozás részéről. Ilyen elvárt magatartás, például azt, hogy a vállalkozás, illetve a vállalkozás által megkötött szerződés alapján a vállalkozás érdekében, javára eljáró más természetes személy, vállalkozás maradéktalanul teljesítse az őt a fogyasztók irányába terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettséget. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettségét a vállalkozásnak nem csupán a

⁹² Vj/96-7/2013. számú irat

⁹³ Lásd: A Versenytanács Vj/101/2011. 103-104. pontja.

megkötött kereskedelmi ügyletek kapcsán, hanem már a szerződéskötést megelőzően is teljesíteni kell. A fogyasztó bízhat abban, a vállalkozás jóhiszemű és tisztességes kereskedelmi gyakorlatot folytat vele kapcsolatban.

254. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban az alábbiak kapcsán merült fel, hogy az eljárás alá vont megsértette a szakmai gondosság követelményét, megvalósítva ezzel az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében rögzített tilalmat.

A FK szóbeli tájékoztatása kötelező erejének hiánya

255. Az eljárás alá vont a FK számára – bár kétségtelenül összetett szabályrendszert állított össze – nem írta egyértelműen elő, hogy kereskedelmi gyakorlata során milyen elveknek és követelményeknek megfelelően járjon el, mit mondjon el a szolgáltatásról. Sőt az eljárás alá vont magatartása azon irányba mutat, miszerint a FK-et kifejezetten arról tájékoztatja,⁹⁴ hogy kizárólag az ACN-nel kötött szerződés szabályozza az ügyfeleknek az ACN-nel fennálló jogviszonyát, és a FK állításai nem rendelkeznek kötőerővel, az általuk elmondottaknak jogi kötelező ereje nincs, mellyel nem sarkallja őket a szabályok betartására. Ezt a hozzáállást támasztják alá az alábbi dokumentumok vonatkozó rendelkezései is:

- Egyedi előfizetői szerződés F 2. „Kötelező kötelezettségvállalás” című pontja:

„Tudomásul veszem, hogy az ACN Független képviselő, aki jelen Szerződést részemre átadta, nem kötelezi az ACN-t, továbbá tudomásul veszem, hogy az ACN mentesül a Független képviselő bármely kijelentése, cselekedete vagy mulasztása miatti összes kötelezettség alól.”

- Szabályzat⁹⁵ VIII. A JOGSZERŰ MŰKÖDÉS VIZSGÁLATA ÉS FEGYELMI ÜGYEK című fejezetének A) A jogszerűség megsértése és jogszerűségi vizsgálatok című pontja:

„Feltételezett jogsértések bejelentése. Ha Ön úgy gondolja, hogy egy FK megsértette a jogszerűséget, kérjük, hogy lépjen kapcsolatba a szóban forgó független képviselővel a probléma közvetlen megoldása érdekében. Egyes jogsértések nem szándékosak vagy abból adódnak, hogy a FK nincs tisztában a kötelezettségeivel.”

A Szabályzat tehát elismeri, hogy egyes jogsértések abból adódnak, hogy a FK nincs tisztában kötelezettségével, mely hiányosságot az eljárás alá vont természetesként, az általa hangoztatott „zéró tolerancia” elvével ellentétesen megengedhető magatartásként kezel.

- A kiszolgáltatottság kezelésre vonatkozó szabályzat:⁹⁶

[...]

A Szabályzat idézett rendelkezései kifejezetten arra hívják fel a FK figyelmét, hogy bármilyen ügyféli kiszolgáltatottság kihasználása nem esik védőintézkedés hatálya alá, és jogilag érvényes lesz a szerződés, az általuk aláírt szerződés jogilag érvényes lesz.

⁹⁴ Az ACN nyilatkozatát a Vj/96-7/2013. számú irattal átemelt B/1204-13/2013. számú irat 2. pontja tartalmazza. A FK névsorát a Vj/96-7/2013. számú irattal átemelt B/1204-13/2013. számú irat 11. számú melléklete tartalmazza.

⁹⁵ A Szabályzatot a Vj/96-7/2013. számú irattal átemelt B/1204-13/2013. számú irat 5. számú melléklete tartalmazza.

⁹⁶ A kiszolgáltatottság kezelésre vonatkozó szabályzatot a Vj/96-11/2013. irat 12. számú melléklete tartalmazza.

256. Az eljárás alá vont által mellékelte panaszok közül többet idős ember (lásd a 65. pontot) nyújtott be, melyet a szabályzat 2. oldalának a) pontja kiszolgáltatottságnak minősít. Ezen adat (illetve a vezetékes telefonálást érintő piaci folyamat) cáfolja az eljárás alá vont azon álláspontját, miszerint a közvetítőválasztás szolgáltatást kifejezetten azon fogyasztói réteg irányába ajánlja, akik az alternatív telefonszolgáltatást ismerik.
257. A fent hivatkozott rendelkezések arra hívják fel a FK figyelmét, hogy a szóbeli tájékoztatások tartalma nem tekintendő etikátlannak, ha az az írásbeli dokumentumoktól eltér, ugyanis kizárólag az írásban átadott dokumentumok tartalma támasztja alá az etikátlan magatartást. Az eljárás alá vont ezzel a rendelkezéssel kifejezetten teret enged annak, hogy a FK bármilyen tartalmú (akár valótlan) tájékoztatást nyújtsanak a potenciális ügyfeleknek a szerződéskötés érdekében.
258. Megállapítható továbbá, hogy a közel [...] idős, így a kiszolgáltatottnak minősülő személy panasza alapján a Compliance Osztály kizárólag [...] esetben alkalmazta a FK státuszának felfüggesztését, illetve megszüntetését intézkedésként. A Compliance Osztály ezen magatartása sem a speciális, sem a generális prevenciót nem szolgálta, de egyértelműen engedte a kiszolgáltatott helyzet kihasználásával történő szerződéskötést.

A FK által használt egyedi szerződés minta

259. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a FK által használt nyomtatványokat már 2012-ben elkészítette, azok tartalmát lényegesen nem módosította. Ezzel szemben az eljárás alá vont által csatolt szerződési mellékletek közül [...] darab panaszhoz mellékelte szerződés (a panaszok sorszáma[...]) nem egyezik meg azzal a nyomtatvánnyal, melyet az eljárás alá vont álláspontja szerint a FK-nek a szerződéskötés során használniuk kellett volna, melyre vonatkozóan a Compliance Osztály nem tett észrevételt, így annak használatát az eljárás alá vont nem kifogásolta, azaz elfogadta.
260. A fentiek azt bizonyítják, hogy az eljárás alá vont nem ellenőrizte a FK által használt nyomtatványokat, így nem felelt meg a szakmai gondosság követelményének.

A benyújtott igénybejelentések

261. Az eljárás alá vont kifejezetten rendelkezik arról is, hogy kizárólag a helyesen és hiánytalanul benyújtott előfizetői ajánlatokat fogadja be. A hiányos Igénybejelentés joghatással nem bír az ÁSZF értelmében:⁹⁷

„Az ACN ellenőrzi, hogy az ajánlat hiánytalanul ki van-e töltve (a szükséges adatok vonatkozásában), és ellenőrzi, hogy a folyamat e pontján fennáll-e bármely kizáró ok (pl. hogy az előfizető telefonvonalát egy olyan szolgáltató biztosítja, aki nem kötelezett arra, hogy biztosítsa a közvetítő előválasztást).

Ha az ajánlat hiányos, ACN visszaküldi az előfizetőnek, és megkéri, hogy töltsse ki a hiányzó adatokat.”

262. A Szabályzat⁹⁸ értelmében „a hiányos vagy pontatlan adatokat tartalmazó ügyfélszerződések elutasításra kerülhetnek”.
263. A fenti rendelkezésekkel ellentétben az eljárás alá vont által megküldött panaszokat megvizsgálva megállapítható, hogy

- [...]

⁹⁷ Az ÁSZF 2.4. 17. pontjában foglalt rendelkezés szerint.

⁹⁸ A Szabályzatot a Vj/96-7/2013. számú irat tartalmazza.

264. A fentiek alapján megállapítható, hogy ezen esetekben a közvetítőválasztás szolgáltatás beállítása nem az eljárás alá vont szabályzatának megfelelően történt, tekintettel arra, hogy hiánytalanul kitöltött egyedi szerződés, igénybejelentés hiányában az ACN nem kezdeményezhette volna a GTS-nél a közvetítőválasztás beállítását.

Az Igénybejelentés benyújtási kötelezettsége

265. Az ACN egyedi előfizetői szerződése és Szabályzata előírásai értelmében a potenciális ügyfél, fogyasztó kötelezettsége az igénybejelentés ACN felé történő közvetlen, nem FK útján történő benyújtása.

„A FK tevékenysége az ajánlat benyújtása előtti szakaszra összpontosul, az ACN szabályzata értelmében nem jogosult az ACN képviseletében szerződéskötésre, az igénybejelentőknek magának kell közvetlenül az ACN-hez benyújtania igénybejelentését, ajánlatát.”

„ACN-szolgáltatások vásárlásához az ügyfélnek be kell nyújtani az ACN-hez egy kitöltött és aláírt ügyfélszerződést, vagy végig kell járnia az online értékesítési folyamatot. A független képviselőknek biztosítaniuk kell az ügyfélszerződéseket az ügyfelek számára, illetve az ACN és az ACN üzletkötői által elérhetővé kell tenniük az online eljárást. Az ügyfeleknek más módon elküldött megrendelése nem kerülnek feldolgozásra.”

266. Az igénybejelentés potenciális ügyfél általi benyújtásával elkerülhető a slamming azon fajtája, melyet az eljárás alá vont felhatalmazás nélküli szolgáltatóváltásnak minősít, miszerint a közvetítőválasztás szolgáltatás megrendelésére akként kerül sor az ügyfél nevében és adataival visszaélnek, tekintve hogy az ügyfél szerződést nem írt alá, szolgáltatás megrendelését nem kérte, nincs róla tudomása. Amennyiben a szerződést a potenciális ügyfél közvetlenül nyújtaná be az ACN-hez, úgy elkerülhető lenne a slamming ezen fajtája.
267. A hivatkozott rendelkezésekkel ellentétesen az igénybejelentések döntő többségét a FK nyújtották be. Az eljárás alá vont nyilatkozatában megerősítette,⁹⁹ hogy az ACN nem tiltja meg a FK-nek, hogy segítséget nyújtsanak az előfizetők számára az igénybejelentés benyújtásában és az összes igénybejelentés esetén azonos a szolgáltatásnyújtási eljárás függetlenül attól, hogy a FK vagy közvetlenül a potenciális előfizető nyújtotta be.
268. Az eljárás alá vont nyilatkozata értelmében az ACN maga nem tartotta be az igénybejelentés benyújtására irányadó rendelkezéseket, és így járt el azután is, hogy a 2013-ban egyértelművé vált számára a slamming-re vonatkozó panaszok jelentős száma. Így az eljárás alá vont nem teljesítette a saját maga által megkövetelt szakmai gondosság követelményét azáltal, hogy eltekintett az igénybejelentésnek a potenciális ügyfél által történő benyújtásától.

A FK képzése, oktatása

269. Az eljárás alá vont adatszolgáltatása alapján a FK a népszerűsítési feladataik ellátásához kizárólag nyomtatott, illetve elektronikus anyagokat kaptak, valamint szponzorok segítették munkájukat.
270. Az eljárás alá vont a FK tevékenységének ellátását nem kötötte semmilyen (szakmai, a piacra vagy a szolgáltatásra vonatkozó) ismeretanyag elsajátításához, és így nyilván nem is kérte számon ezt a tudást. Az eljárás alá vont maga szabályozta annak lehetséges

⁹⁹ Az ACN álláspontját a Vj/96-4/2013. számú irat 23. pontja tartalmazza

előfordulását, hogy a FK gondatlanságból, tudatlanságból nyújtanak az ügyfelek részére téves tájékoztatást.

271. A fentiek alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont nem tett eleget a szakmai gondosság követelményének a FK képzésének és oktatásának megvalósítása során.

A Compliance Osztály panaszkezelése

272. A Compliance Osztály panaszkezelési gyakorlatát (lásd a 70. pontot) áttekintetve megállapítható, hogy a FK slamminggel és etikátlan tevékenységgel kapcsolatos magatartása esetén [...]
273. Az eljárás alá vont által becsatolt panaszok és a Compliance Osztály azokkal kapcsolatos eljárásának áttekintését követően megállapítható, hogy az ACN a FK általi etikátlan, illetve slamminggel kapcsolatos tevékenységgel szemben is toleráns.
274. Az eljárás alá vont által előadottak szerint is havonta keletkeztek panaszok, mind slamming, mind azon tárgyban, miszerint a FK más szolgáltató képviselőjének adta ki magát, azonban az ACN ezen panaszszámokat elfogadhatónak tekintette és nem vezetett be, nem alkalmazott semmilyen intézkedést, eljárást ezek megakadályozására.
275. Az eljárás alá vonthoz beérkező panaszok, ezen belül is az elfogadott panaszok nagy száma és tartalma azt támasztja alá, hogy az ACN nem a szakmai gondosság, ezen belül is főként nem a jóhiszeműség és a tisztesség követelményei szerint eljárva alakította ki és így tartotta fenn értékesítési és panaszkezelési rendszerét, figyelemmel arra az eredményre is, hogy ez a rendszer lehetővé tette – többek között – az Fttv. mellékletének 13. pontja szerinti tényállást megvalósító magatartások tanúsítását.
276. A fentiek alapján összességében megállapítható, hogy az eljárás alá vont közvetlenül – a FK közreműködése nélkül – megsértette a szakmai gondosság követelményét az értékesítési és panaszkezelési rendszerének kialakításával és fenntartásával, megvalósítva ezzel az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése szerinti tényállást.
277. Az eljárás alá vont ezen magatartása akként volt alkalmas a fogyasztók kereskedelmi gyakorlatának torzítására, hogy lehetővé tette a potenciális ügyfelek irányába a fentiek szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósulását, mégpedig nem időszakosan, hanem folyamatosan a versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált teljes időszakban. Az eljárás alá vont nem vezetett be semmilyen intézkedést annak érdekében, hogy az általa is elismerten folyamatosan megvalósuló slamming-eknek és egyéb etikátlan magatartásoknak gátat szabjon és azokat a jövőre nézve megakadályozza (miközben azok utólagos kontrolljának hatékonysága is kérdéses lehet).

Az eljáró versenytanács általános megjegyzései az eljárás alá vonti álláspontra vonatkozóan

278. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vonti álláspont (jogsértés hiánya, enyhítő körülmények) kapcsán az alábbi megjegyzéseket teszi.
279. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az a körülmény, hogy az eljárás alá vont nem ismerhette meg a panaszosok adatait és így nem tudta ellenőrizni a kifogásokat, nem sérti az eljárás alá vont védekezéshez való és egyéb ügyfél jogait, miközben az eljáró versenytanácsnak nem volt lehetősége a panaszosok személyes adatainak felfedezésére. A panaszok anonimizált változatai áttelepítésének éppen az volt a célja, hogy az eljárás alá vont megismerhesse a vele szemben fennálló, a Gazdasági Versenyhivatalhoz beérkezett azon kifogásokat, amelyek a versenyfelügyeleti eljárást megalapozhatták. Egyebekben a jelen versenyfelügyeleti eljárásnak nem célja a

szolgáltatással kapcsolatos egyes panaszok kivizsgálása és megoldása, a versenyfelügyeleti eljárás tárgya a kereskedelmi gyakorlat, az értékesítéshez kapcsolódó tájékoztatások vizsgálata.

280. Az eljáró versenytanács ebben a körben utal arra a bírói gyakorlatra,¹⁰⁰ miszerint éppen az eljárás alá vontak védekezéshez való jogának biztosítása érdekében állt fenn azon kötelezettsége az eljáró versenytanácsnak, hogy az ügyre vonatkozó előzetes álláspontját, a megállapított tényállást, az azt alátámasztó bizonyítékokat, a tényállás értékelését, a döntés meghozatalához szükséges szempontokat és következtetéseket, lényegének ismertetését az érintetteknek megküldje. Ezt a körülményt teljes mértékben alátámasztja, ha az érintettek az előzetes véleményre részletes észrevételt tesznek, amelyet az eljáró versenytanács érdemi határozatában is vizsgál és értékel.¹⁰¹
281. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fennálló panaszok megoldása, kezelése, az ismertetett intézkedések nem a jogsértés hiányát támasztják alá (mivel inkább azt igazolják, hogy a vállalkozás is elismeri, hogy van mit megoldani), de enyhítő körülményként értékelhető az eljárás alá vont által tett erőfeszítések köre, ideértve a versenyfelügyeleti eljárás indulását követően kezdett vizsgálatokat és a jelenleg is folyamatban levő ellenőrzést.
282. Szükséges ebben a körben utalni továbbá az alábbi, bíróságok által is megerősített gyakorlatra, mondásokra, melyek szerint
- a Tptv. 78.§-ának (3) bekezdésében felsorolt szempontok rendszeréből nem vonható le az a következtetés, miszerint az alacsonyabb piaci részesedés, a nyereség hiánya, valamint a tényleges fogyasztói panaszok hiánya a bírság csökkentését eredményezné;¹⁰²
 - nem kell a magatartása káros következményeinek hiányát az eljárás alá vontak javára kell értékelni, miközben az ügyfél panaszok a megtévesztést igazolhatják. E körülmény a súlyosító körülmények között értékelhető, azonban a káros következmény hiánya a jogsértés súlyának szempontjából semleges körülmény és a vállalkozás javára nem szolgál;¹⁰³
 - ahogy a jogsértés megállapítását, úgy a bírság mértékét sem befolyásolja az, hogy az eljárás alá vont időközben kivezette egyes termékeit a piacról vagy, hogy korábban vele szemben versenyfelügyeleti eljárás nem indult illetve, hogy állítása szerint hozzá panasz nem érkezett. Ezek ellenkezője lenne értékelhető körülmény, ám éppen ellentétes előjellel; ha a jogsértő tájékoztatásokkal nem hagyna fel, ha a jogsértés ismételt lenne vagy, ha a fogyasztók kifogásolták volna a megtévesztő magatartást, akkor ezek súlyosító körülmények lennének;¹⁰⁴
 - a panaszok száma sem a jogsértés megállapításánál, sem pedig a szankció meghatározásánál a piaci hatás és a verseny-torzításra való alkalmasság megítélése szempontjából relevanciával nem bír;¹⁰⁵

¹⁰⁰ Legf. Bir. Kfv.III.37.451/2008/7., Vj-138/2002.

¹⁰¹ Legf. Bir. Kfv.III.37.451/2008/7., Vj-138/2002.

¹⁰² Fővárosi Törvényszék 2.Kf.649.891/2013/4. szám, Vj-129/2009.

¹⁰³ Leg. Bir. Kfv.II.37.291/2009/29., Vj-45/2006.

¹⁰⁴ Főv. Ítéltábla 2.Kf.27.425/2010/10. szám, Vj-56/2008.

¹⁰⁵ Főv. Ítéltábla 2.Kf. 27.309/2007/6., Vj-68/2006.

- a cselekmény káros következményeinek vizsgálata körében a jogsértéssel általában együtt járó jogsérelemnél lényegesen nagyobb mértékű káros következmények (így a jogsértés továbbgyűrűző piaci hatása, illetve az érintett fogyasztói kör körülményeinek hátrányos változását, rosszabbodását előidéző jogsértés) súlyosító körülményként értékelhetők.¹⁰⁶
283. Nem annak van tehát jelentősége, hogy konkrét jogsérelem vagy érdeksérelem ért-e a fogyasztót – bár a jelen esetben az érdeksérelem a panaszok alapján fennáll – hanem annak, hogy az adott magatartás megtévesztésre való alkalmassága is elegendő a jogsértés megállapításához.
284. A fogyasztói panaszokra tett intézkedések, illetve a jóvátétel kapcsán az eljáró versenytanács utal arra, hogy az eljárás alá vontnak a jogsértés káros következményeinek elhárítására, tevőleges jóvátételére vonatkozó tevékenysége enyhítő körülmény lehet, különösen akkor, ha a jogsértő állapot megszüntetésére az eljárás megindítását megelőzően kerül sor.¹⁰⁷
285. A jogsértés megállapításához azonban elegendő a kereskedelmi gyakorlat arra való alkalmassága, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg – a jogsértéshez nem szükséges, hogy akárcsak egy fogyasztó ténylegesen meghozzon egy olyan ügyleti döntést a jogsértő kereskedelmi gyakorlat hatására, amelyet egyébként nem hozott volna meg. A jogsértés megállapíthatóságának az sem feltétele, hogy a fogyasztókat, illetve akár csak egy fogyasztót is ténylegesen sérelem érjen.
286. A FK-kel fennálló szerződések kapcsán az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgya nem a FK kötelezettségeinek az ellenőrzése, hanem a fogyasztói tájékoztatás.
287. A bírság meghatározása és így az enyhítő körülmények kapcsán általánosságban elmondható, hogy ugyan a mérlegelésnek mindig lehet helye, de önmagában egy, az adott eljárás alá vont terhére eső súlyosító körülmény (pl. a jogsértő magatartással okozott fogyasztói hátrány vagy üzleti előny, sérülékeny fogyasztói kör, korábban kikristályosodott joggyakorlat) hiánya nem minősül enyhítő körülménynek.
288. Nem tudja tehát enyhítő körülményként elfogadni az eljáró versenytanács gyakorlatának megfelelően
- azon körülményeket, amelyek hiánya (kikristályosodott joggyakorlat, forgalomnövekedés) nem minősül enyhítő körülménynek, miközben azok megléte súlyosító vagy a felróhatóság magasabb fokát megalapozó tényező lehet,
 - azon tényeket, amelyek pusztán az eljárás alá vont jogkövető magatartását jelzik (adott ágazat szakmai normáinak betartása, együttműködés a hatósággal a versenyfelügyeleti eljárás során).
289. Szükséges továbbá az eljárás alá vonti álláspontra reflektálva a felróhatóság körében arra utalni, hogy a versenyjogi felelősség tudattartalomtól független, objektív alapú.¹⁰⁸
290. Az eljárás alá vont egyébként nem vitatott együttműködése kapcsán azt szükséges megjegyezni, hogy még a minden tekintetben kifogásolhatatlan és pontos

¹⁰⁶ Főv. Ítéltábla 2.Kf.27.057/2008/15., Vj-45/2006.

¹⁰⁷ Főv. Ítéltábla 2.Kf.27.057/2008/15., Vj-45/2006.

¹⁰⁸ Fővárosi Bíróság 2.K. 32.189/2007/4. számú ítélete

adatszolgáltatás sem tekinthető a jogkövető magatartást előíró törvényi kötelezettségen túlmutató mértékű olyan enyhítő körülménynek, amely a bírság csökkentését vonná maga után.

291. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy az eljárás alá vont által hivatkozott Közlemény 15. pontja nem a sérülékeny fogyasztók kizárólagos körét ismerteti, hanem azokat az eseteket, amelyek súlyosan jogsértőek. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem csak az idősebb fogyasztókat célozta meg az eljárás alá vont a kereskedelmi gyakorlattal (és a szolgáltatásával), azonban a panaszosok között nagy arányban voltak idős személyek, akik esetében megállapítható, hogy sérülékenyebbek az érintett szolgáltatás technológiai és piaci jellemzői miatt.

Az eljárás alá vont felelőssége

292. Az eljárás alá vont alapvetően vitatta (továbbá írásban is rögzíti a szerződésekben), hogy a FK által tanúsított, elsősorban szóbeli tájékoztatási gyakorlatért nem áll fenn az eljárás alá vont felelőssége.
293. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért, amelyeknek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. Az Fttv. tehát az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának.
294. Az „érdek-elv” azt is jelenti, hogy az Fttv. alapján nem szükségszerűen a jogsértő kereskedelmi gyakorlat tényleges tanúsítója tartozik felelősséggel (vagy nem csak ő), hanem az (is), aki ugyan nem tanúsította közvetlenül a jogsértő kereskedelmi gyakorlatot, de akinek az közvetlenül az érdekét szolgálta. Az Fttv. 9. §-ának (2) bekezdése alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
295. A jelen esetben egyértelműen megállapítható az eljárás alá vontnak az Fttv. szerinti érdekeltsége, mivel a fogyasztókkal létrejött szerződésekből bevétele származott.
296. Az „érdek-elv” alapján álló Fttv. szerinti felelősség nemcsak a jogsértő kereskedelmi gyakorlat közvetlen tanúsítását nem feltételezi, de nem követeli meg azt sem, hogy a felelőssé tett személyt szándékosság terhelje. Egy vállalkozás nemcsak szándékos magatartást tanúsítva sértheti meg az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése, illetve 6-7. §-a szerinti, illetőleg a mellékletben rögzített valamely magatartást megvalósítva, hanem gondatlanul is.
297. Jelen esetben a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személyek – a FK – valósítják meg a vállalkozás érdekében és javára. Az Fttv. mellékletének 13. pontjában, valamint az Fttv. 6. §-a (1) bekezdés c) pontjában és 7. §-ában foglalt tényállásokat megvalósító személy az előzőekben kifejtettek szerint nem feltétlenül azonos a kereskedelmi gyakorlatért az Fttv. szerint felelősséggel tartozó személlyel. A felelős személy meghatározása során az „érdek-elv” bír jelentőséggel, és nem jogszabályi követelmény az, hogy a közvetlen érdekeltséggel bíró személy közvetlenül részt vegyen a kereskedelmi gyakorlat megvalósításában. Ebből következik, hogy az érdekelt vállalkozás nem hivatkozhat eredménnyel arra, hogy ő nem tanúsította a jogsértő magatartást, abban nem is vett részt, arra nem buzdította, nem ösztönözte a cselekvőket. A jelen esetben ez azt eredményezi, hogy annak ellenére megállapítható az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalomnak az eljárás alá vont általi megsértése az Fttv.

melléklete 13. pontjának, az Fttv. 6. §-a (1) bekezdése c) pontjának és az Fttv. 7. §-ának megvalósítása által, hogy ezeket a kereskedelmi gyakorlatot közvetlenül az eljárás alá vont valósította volna meg.

298. Nem szünteti meg a jogellenes magatartásért való - az „érdek-elven” alapuló - felelősséget semmilyen magatartás, amely az érdekelttség tényét nem szünteti meg. A magatartásnak az érdekelt személy általi tiltása, az azzal szembeni fellépés sem szünteti meg az érdekelttség tényét és így a jogellenes magatartásért való - az „érdek-elven” alapuló - felelősséget sem.
299. Az eljárás alá vont a FK felelőssége kapcsán az Fttv. 9. §-ának (3) bekezdésére hivatkozott, miszerint a (2) bekezdéstől eltérően, a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért az is felel, aki a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt, kivéve, ha a jogsértés az (1) bekezdés szerinti vállalkozás utasításának végrehajtásából ered. Az ilyen jogsértő kereskedelmi gyakorlattal okozott kárért e személyek az (1) bekezdés szerinti vállalkozással egyetemlegesen felelnek.
300. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ezen rendelkezés sem zárja ki az eljárás alá vont érdek-elvű felelősségét.
301. Megállapítható továbbá, hogy az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése szerinti kereskedelmi gyakorlatot az eljárás alá vont közvetlenül - FK közreműködése nélkül - tanúsította.
302. Figyelembe véve az Fttv. 9. §-a (1) bekezdésének rendelkezéseit és azon tényeket, hogy jelen esetben az eljárás alá vontnak keletkezett árbevétele a FK általi értékesítésből, egyértelműen rögzíthető, hogy az eljárás alá vontnak a vizsgált magatartás megvalósítása közvetlen érdekében állt, így a felelőssége megállapítható.

Összegzés

303. Általánosságban megjegyzendő, hogy maga az eljárás alá vont is elismerte, hogy nem minden esetben volt maradéktalan a FK tájékoztatási gyakorlata, maga is rendszerezte (részben éppen azon kategóriákba tartozóknak, amelyek alapján a jelen versenyfelügyeleti eljárás is indult) a hozzá beérkezett fogyasztói kifogásokat, továbbá az is megállapítható, hogy a fogyasztók érdekében tett intézkedései mind utólagosak, az eljárás alá vont a FK előzetes szűrését, kiválasztását, felkészítését vagy képzését (az adott szolgáltatás vagy a szerződéskötési folyamat kapcsán) nem tartotta szükségesnek vagy indokoltnak a FK-től elvárt készségekre, képességekre tekintettel.
304. A fentiek alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont ügynökei (FK) által nyújtott tájékoztatás, bár nem minden esetben, de nem is egyedi szinten (azaz üzletszerű kereskedelmi gyakorlatként nem értékelhető módon), hanem a megkeresések egy nem elhanyagolható részében megtévesztésre vagy egyéb tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósítására volt alkalmas a FK tájékoztatása a szolgáltatás több jellemzője tekintetében.
305. Ezt nem csak az eljárás alá vont nyilvántartásai, de a Gazdasági Versenyhivatalhoz érkezett panaszok, valamint az eljárás alá vont által csatolt (bár nem vitatottan nem reprezentatív) felmérés eredményei ([...]) és a szerződésbontási-elállási arányok is alátámasztják.

306. Az eljáró versenytanács a rendelkezésre álló bizonyítékokat, főként irati bizonyítékokat, az eljárás alá vont nyilatkozatait és beadványait, valamint a rendelkezésre álló panaszos jelzéseket a Ket. 50. §-ának (6) bekezdése alapján egyenként és összességükben is értékelte.
307. Ugyan az eljáró versenytanács elfogadja azt az eljárás alá vonti álláspontot, hogy a panaszosok álláspontja nem reprezentatív a teljes ügyfélkörre nézve, de az is megállapítható, hogy a megtévesztett ügyfeleket sem reprezentálja a panaszosok köre, mivel
- vannak olyan egyébként magukat megtévesztettnek gondoló fogyasztók, akik panasz nélkül mondják fel szerződésüket vagy állnak el tőle, vagy egyéb módon nem jön létre szerződés az esetükben (ahogyan az eljárás alá vont nyilvántartásaiban is számtalan oka van a szerződés tartós fennállásának),
 - vannak olyan fogyasztók, akik nem érzékelik a valótlan vagy egyéb módon torzító információk vagy általában a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok fennálltát (mivel tudatosságuk vagy piaci ismeretük alacsony fokú).
308. Az eljárás alá vont által benyújtott adatokból megállapítható azonban, hogy a szerződéskötésekhez képest alacsony panaszszámok mellett a jelen ügyben jelentős, [...]%-ot minden esetben meghaladja (de akár [...]%-ot is eléri) az elállások és az egyéb okból (de a szerződéskötési folyamat hiányosságai miatt) megghiúsuló szerződések száma. Az elállások és az ajánlatok megghiúsulásának okai pontosan nem ismertek, de mivel a szolgáltatás nyújtására még nem került sor, így a fogyasztói elégedetlenség nem a szolgáltatáshoz, hanem a szolgáltatás értékesítési folyamatához kapcsolható.
309. Az eljárás alá vont által a kereskedelmi gyakorlatának összességében történő értékelése kapcsán előadottak vonatkozásában az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy maga az eljárás alá vont is típuskifogásokként fogalmazta meg a hozzáérkezett panaszokat, illetve a feltárt, összesített (részben azonos tartalmú) panaszok (valamint a szerződéssé nem váló ajánlatok és az elállások, felbontott szerződések) száma és aránya sem tekinthető olyan mértékűnek, amely esetében egyértelműen elszórt és egyedi kifogásokról lehet beszélni.
310. A jelen ügyben vizsgált magatartás megítélése során az is kulcskérdés, hogy a panaszok tárgya elsősorban az értékesítési, ügyfélszerzési folyamathoz kapcsolódik, és nem pusztán a nyújtott szolgáltatáshoz, annak minőségéhez vagy egyéb jellemzőihez. A versenyfelügyeleti eljárás során felmerült ellentmondások, hiányosságok is azt támasztják alá, hogy – szemben az eljárás alá vont álláspontjával – a fogyasztói tudatosság és a piaci ismeret az érintett területen alacsony fokú.
311. A FK egyedi magatartásától függetlenül továbbá az eljárás alá vont megsértette a szakmai gondosság követelményét az általa kidolgozott értékesítési (és a kapcsolódó panaszkezelési) rendszer több elemével.
312. Az eljáró versenytanács megállapította tehát, hogy az ACN 2013. év folyamán tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor a közvetítőválasztás szolgáltatás népszerűsítése során egyes szóbeli tájékoztatásokkal, illetve szerződéses dokumentumaival
- azt sugallta a fogyasztóknak, hogy a szolgáltatás aktuális szolgáltatójuk nyújtja,
 - megtévesztette a fogyasztókat az őket terhelő díjak tekintetében,

- elhallgatta a szolgáltatás több lényeges jellemzőjét,
- továbbá megsértette a szakmai gondosság követelményét a szolgáltatásának népszerűsítésére és értékesítésére kialakított rendszerével,
- ami által az Fttv.
- mellékletének 13. pontjában,
 - 6. §-ának (1) bekezdésének c) pontjában,
 - 7. §-ában és
 - 3. §-ának (2) bekezdésében megjelölt tényállások megvalósításával
- megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
313. A jogsértés Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapításán túlmenően az eljáró versenytanács a Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének f) pontja alapján nem tartotta indokoltnak a fenti magatartás további folytatásának megtiltását az eljárás alá vont 2014-ben végrehajtott intézkedései miatt.
314. Az eljáró versenytanács azonban szükségesnek tartotta bírság kiszabását az eljárás alá vonttal szemben a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpv. 78. §-a (3) bekezdésének megfelelően meghatározva.
315. A bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsai gyakorlatot az eljárás alá vont által fent már hivatkozott Közlemény foglalja össze. A Közlemény a Kúria megközelítését figyelembe véve kiemeli, hogy a bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen piaci magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a versenyjogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz, s olyan összegű, amely az eljárás alá vontat és más vállalkozást hasonló magatartástól visszatart. A Versenytanács Közleményben összefoglalt gyakorlata szerint a bírság összegének kiindulópontjául szolgálhat a jogsértő tájékoztatással járó költség, vagy a jogsértéssel érintett piacon realizált időarányos árbevétel, amely mértéket a releváns súlyosító és enyhítő körülmények növelhetnek, illetve csökkenthetnek. Ezt követően szükséges annak mérlegelése, hogy az így kalkulált bírságösszeg összességében alkalmas-e a kívánt következmények elérésére.
316. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben az ismert költségekből indult ki, azzal, hogy a kereskedelmi gyakorlat költségeinek részének tekinti a FK jutalékát és bónuszait is mint a szóbeli tájékoztatások ellenértékét (lásd a mellékletet), de figyelemmel volt arra is, hogy a FK egy jelentős része esetében nem valószínűsíthető a megtévesztő kommunikáció, továbbá a kommunikáció egy részéhez nem kapcsolódik érdemi költség (pl. Díjtábla), bár annak hatása kétségtelen.
317. Az eljárás alá vont előadta, hogy a vállalatcsoportja költségviselési rendszere alapján nem viselt semmilyen közvetlen költséget a közvetítőválasztás szolgáltatás reklámozása, vagy marketingje során 2013-ban. Az ACN becslése alapján¹⁰⁹ [...] Ft marketing költség állapítható meg a 2013-as évre vonatkozóan.
318. A FK elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal összefüggő díjazása két komponensből áll: jutalékokból és bónuszokból (együtt: kifizetések). Ugyan az eljárás alá vont egy

¹⁰⁹ Az ACN becslését a Vj/96-11/2013. számú irat 1. számú melléklete tartalmazza

korábbi adatszolgáltatása szerint az ACN [...] Ft bónuszt és jutalékot fizetett 2013. év során FK-nek,¹¹⁰ de az adatszolgáltatás pontosítását követően, figyelembe véve, hogy

- az ACN a közvetítőválasztás szolgáltatás előfizetőinek többségét 2013. előtt szerezte, így a fenti kifizetések túlnyomó része is a 2013. január 1. előtti marketing tevékenységhez kapcsolódik,
- a FK a közvetítő-előválasztó szolgáltatás mellett más terméket és szolgáltatást is reklámoztak és promotáltak, így a fent megjelölt összeg nem csupán a jelen ügyben érintett szolgáltatás marketing tevékenységével kapcsolatos,

az eljáró versenytanács az eljárás alá vont által megadott, a jelen határozat mellékletében található [...] Ft-os kifizetés és a [...] Ft marketing költség együttes összegéből indult ki, annak csupán [...]%-át¹¹¹ (mintegy [...] Ft-ot) véve figyelembe (a panaszok, felmondások, elállások arányára is tekintettel) a bírság alapjaként.

319. Egyebekben az eljáró versenytanács súlyosító körülményként vette figyelembe

- kiemelt súllyal, hogy az eljárás alá vont már korábban elmarasztalásra került azonos magatartásért,
- kiemelt súllyal, hogy az eljárás alá vont egyidejűleg többféle jogsértést valósított meg,
- kiemelt súllyal, hogy a célcsoport egy jelentősebb része idős ember, így érzékenyebben reagál az egyes üzenetekre, illetve sérülékenyebbnek tekinthető,
- mérsékeltebb súllyal, hogy a kifogásolt gyakorlat hosszabb ideig és változatlan intenzitással, folyamatosan zajlott,
- mérsékeltebb súllyal, hogy az eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének.

320. Az eljáró versenytanács a felróhatóság körében értékelte, hogy az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárás indítását követően sem változtatta meg gyakorlatát, illetve hogy tisztában lehetett a FK elleni, folyamatos és rendszeres, jellemző panaszokkal (mivel azokat maga is elismerte, nyilvántartotta és kivizsgálta).

321. Az eljáró versenytanács mérsékelt enyhítő körülményként azonosította, hogy az eljárás alá vont

- több intézkedést is bevezetett a FK ellenőrzése és a fogyasztói garanciák növelése érdekében ([...]),
- az utólagos tájékoztatásokkal egyes hiányosságokat orvosolhatott,
- a visszafizetésekkel a fogyasztói károkat igyekezett enyhíteni.

322. Végezetül, a fentieknek megfelelően az eljáró versenytanács a bírságösszeget megvizsgálta abból a szempontból is, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire – kellő mértékű speciális és generális elrettentő erőt képvisel-e, illetve hogy nem haladja-e meg a Tptv.-ben meghatározott törvényi maximumot. A jelen esetben annak a ténynek különös jelentőséget tulajdonított az eljáró versenytanács a

¹¹⁰ Az ACN nyilatkozatát a Vj/96-11/2013. számú irat 4. pontja tartalmazza

¹¹¹ A 17. pont alapján

bírság végső összegének meghatározása során, hogy az eljárás alá vont korábban hasonló magatartás miatt már el lett marasztalva.

IX.

Egyéb kérdések

323. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének c) pontja alapján fennáll, tekintettel arra, hogy a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányult.
324. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.
325. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő.
326. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig az eljáró versenytanács nem foganatosíthatja.
327. A bírásznak a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára történő befizetések a közlemény rovatban feltüntetendő: - az eljárás alá vont neve, - a versenyfelügyeleti eljárás száma, - a befizetés jogcíme (bírság).
328. A Ket. 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
329. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.
330. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a Gazdasági Versenyhivatal által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.
331. Az eljárást befejező döntést a Tpv. 63. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a vizsgálat elrendelésétől számított három hónapon belül kell meghozni; az ügyintézési határidő azonban ugyanezen szakasz (6) bekezdése szerint indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható. A Ket. 33. §-a (3) bekezdésének c) pontja alapján a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő,

valamint a hatásköri egyeztetés ideje az ügyintézési határidőbe nem számít be. Mindezekre tekintettel az ügyintézési határidő 2014. november 7-én telik le.

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

Budapest, 2014. november 7.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.

előadó versenytanácsstag

Dr. Bara Zoltán s.k.

versenytanácsstag

dr. Berki Ádám s.k.

versenytanácsstag

Melléklet

A szolgáltatás értékesítéséből származó nettó árbevétel és annak ellentételezésére kifizetett jutalék és bónusz havi bontásban (Ft)

	01.	02.	03.	04.	05.	06.	07.	08.	09.	10.	11.	12.	Összesen
Összes árbevétel	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2013-ban kötött szerződésekből származó árbevétel	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Összes jutalék és bónusz ¹¹²	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2013-ban kötött szerződések kapcsán fizetett jutalék és bónusz ¹¹³	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

¹¹² Független képviselői jutalékok, tartalmazza a 2013. év során a közvetítő-előválasztás szolgáltatással összefüggésben kifizetett valamennyi jutalék és bónusz összegét (a 2011. és 2012. években szerzett előfizetők után járó bónuszt, jutalékot is)

¹¹³ Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a releváns jutalékok (bónuszok) összegének pontos meghatározása nem lehetséges, így egyes bónusz-, illetve jutalékösszegek esetén a kért adatokat az eljárás alá vont becsléssel határozta meg.