

A Gazdasági Versenyhivatal tapasztalatai a fogyasztói döntések
tiszteletlen befolyásolása terén

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

2007



GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL
VERSENYKULTÚRA KÖZPONT

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) a tisztességtelen verseny elleni küzdelemért felelős állami szerv. Eljárásai keretében a piaci versenyfolyamatokat jelentősen torzító tevékenységeket vizsgálja. E feladatkörén belül a fogyasztók, a verseny érdekében fellép az olyan vállalkozásokkal szemben, akik a fogyasztói döntéseket tisztességtelenül befolyásolják.¹ Tevékenységét a **versenytörvény** (a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló, többször módosított 1996. évi LVII. törvény) alapján végzi.

A **versenytörvény 8. §-a** kimondja, hogy a fogyasztókat tilos a gazdasági versenyben megtéveszteni. A 8. § (2) bekezdése alapján a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, ha

- ☉ az áru ára, lényeges tulajdonsága tekintetében valótlan tény, vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak,
- ☉ elhallgatják azt, hogy az áru nem felel meg a jogszabályi előírásoknak vagy az áruval szemben támasztott szokásos követelményeknek, továbbá, hogy annak felhasználása a szokásostól lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli,
- ☉ az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről — így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről — megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak,
- ☉ különösen előnyös vásárlás hamis látszatát keltik.

A **versenytörvény 10. §-a** alapján tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.

A továbbiakban bemutatjuk, hogy a GVH — versenyfelügyeleti munkája során — milyen problémákat azonosított a **pénzügyi szolgáltatások** területén, valamint felhívjuk a figyelmet arra, hogy a reklámok, termék-tájékoztatók esetében mire érdemes különösen figyelni. Ha fogyasztóként jó döntést akarunk hozni, jól akarunk választani az egyre szélesebb kínálatból, érdemes alaposan megnézni, kivel és milyen feltételekkel szerződünk.

A LAKOSSÁGI HITELEZÉSRŐL

Magyarországon hitel, pénzkölcsön üzletszerű nyújtását **pénzügyi intézmények** végezhetik a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) engedélyével és ellenőrzése mellett. Ezt a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény szabályozza. Pénzügyi intézmény alatt hitelintézetet (bankot, szakosított hitelintézetet) vagy szövetkezeti hitelintézetet (takarékszövetkezet) vagy pénzügyi vállalkozást érthetünk. Ezek a vállalkozások igénybe vehetnek ugyan ügynököket (így például az áruhitelezéskor a kereskedőket) a PSZÁF engedélye nélkül, de bejelentési kötelezettség mellett.

¹ A GVH ezen túl fellép a versenykorlátozó megállapodást kötő, az erős piaci pozíciójukkal (erőfölényükkel) viszszaélő vállalkozásokkal szemben, illetve ellenőrzi a vállalkozások összefonódásait, fúzióit, hogy ezek ne járjanak a verseny, a fogyasztókat megkárosító hatással. Ezekről a feladatokról külön tájékoztató füzetekben olvashat.

A mindennapi életben gyakran egymás megfelelőiként használjuk a **hitel** és a **kölcsön** fogalmát, de jelentésük eltérő: amikor bankhitelszerződést köt az ügyfél, a pénzüintézet kötelezi magát, hogy jutalék ellenében meghatározott hitelkeretet tart fenn ügyfele részére, és a keret terhére kölcsönszerződést köt, egyéb hitelműveletet végez, a keret teljes összegére vagy annak egy részére is. A kölcsönszerződés esetében a pénzüintézet vagy más hitelező meghatározott összeget köteles az adós rendelkezésére bocsátani, aki vállalja, hogy a szerződés szerint a kölcsön összegét visszafizeti.

A **bankok** 1998-tól a termékinálat bővítésével és erőteljes marketingtevékenységgel nyitottak a lakossági piac felé. Ennek hatására elsőként a fogyasztási hiteleket (gépjárműhitelek, személyi hitelek, szabad felhasználású jelzáloghitelek, folyószámlahitelek, áruhitelek, kártyahitelek) igényelték nagyobb számban az ügyfelek. A 2000-2001. évi állami kamattámogatás hatására a lakáshitelek száma is robbanásszerűen megnőtt. A hitelszerződések száma jelenleg is nő, s az utóbbi évek tendenciája, hogy az ügyfelek jelentős része magasabb kockázatú deviza alapú hitelt vett/vesz igénybe.

Ezenkívül fokozatosan növekvő a nem banki pénzügyi közvetítésnek a szerepe, és a hitelintézetek mellett a **pénzügyi vállalkozások** is számos kölcsön és lízing terméket kínálnak a lakosságnak.

A felügyelt intézmények és ügynökeik listája és az egyes termékekre vonatkozó **részletes információk/adatok** megtalálhatóak a PSZÁF honlapján (www.pszaf.hu), valamint számos termék ismertetése olvasható nyomtatott formában is a PSZÁF "Pénzem és ..." c. sorozatának kiadványaiban.

A LAKOSSÁGI HITELEZÉSRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓKKAL KAPCSOLATOS VERSENYFELÜGYELETI PROBLÉMÁK

A különböző hitelkonstrukciókkal kapcsolatosan nagyszámú tájékoztatót tesznek közzé a pénzüintézetek, amelyek a termék kedvező tulajdonságairól informálják az ügyfeleket. Lényeges azonban, hogy **szerződéskötés előtt elkérjük és elolvassuk** a valamennyi feltételt (és nem csupán a kiemeltet/kedvezőt) ismertető Üzletszabályzatot, Általános Szerződési Feltételeket, Hirdetményt, szerződésmintát.

A tájékoztatók olvasásakor a GVH tapasztalatai alapján érdemes figyelembe venni a következőket is:

- ☉ A termék hirdetett feltételei, **akciós teljes hiteldíjmutatója** (THM) nem mindig valamennyi akciós termékre vonatkozik, hanem közülük csak egyre (például csak X hónapos kamatperiódusú, svájci frank alapú stb. hitelkonstrukcióra).
- ☉ Az akciós, alacsonyabb kamatot vagy más reklámozott akciós költséget meddig fizethetjük csökkentett mértékben, milyen **kamatperiódusú** a hitelünk, és a költségünk az akció lejártával milyen mértékben nő, hiszen akár több tíz évre is lekötjük magunkat.
- ☉ A hirdetett hitel törlesztőrészletéhez, THM-jéhez képest hogyan viszonyul az általunk felvett összeg, mivel ez változhat a **konkrét futamidő, hitelösszeg** függvényében, figyelembe véve azt is, hogy forint vagy deviza alapú hitelt hirdettek-e.
- ☉ Az akciós áruhitel, például "**Ingyen hitel**" tényleg minden egyéb költségtől mentes-e, valamennyi, az üzletben kapható termék vásárlásakor és az akció teljes időtartama alatt

igényelhető-e vagy csak bizonyos termékekre és a bank által a kereskedő részére biztosított keret erejéig (így például a kereskedő "Ingyen hitel" -t hirdet áprilisra, de a hónap második felében ezt már nem tudja közvetíteni és egy kevésbé kedvező hitelterméket ajánl).

- ☉ Ha kamatmentes időszakot ígér a bank **hitelkártyánkkal történő fizetés**kor, ez csak vásárlás esetére vonatkozik. Ha nem fizetjük ki a teljes összeget (ez nem feltétlenül csak a vásárlás összegét jelenti) határidőn belül, a fizetendő kamatot a vásárlás időpontjától, gyakran a vásárlás teljes összegére, nemcsak a fennmaradt tartozásunkra számítja a bank.
- ☉ Mikor és milyen feltételekkel **módosíthatja** a bank a későbbiekben szerződésünket és miként mondhatjuk azt fel, ha számunkra már nem kedvező a konstrukció, és máshol esetleg jobb feltételekkel juthatunk hitelhez.

ÉLETBIZTOSÍTÁSOK LAKÁSHITEL LEHETŐSÉGGEL ÉS AZ EZZEL KAPCSOLATOS VERSENYFELÜGYELETI PROBLÉMÁK

Előfordul, hogy életbiztosítási szerződés megkötésekor a biztosító azzal kínálja termékét, hogy később **lakáshitel felvételére biztosít lehetőséget** valamely bank, akár kedvezményes feltételekkel és a **törlesztő-részleteket életbiztosításunk fedezi**.

A GVH tapasztalatai alapján érdemes figyelembe venni a következőket is:

- ☉ A biztosító tényleg rendelkezik-e **banki megállapodással**.
- ☉ Létezik-e **konkrét hiteltermék**, amelyre az ígéret vonatkozik és a bank biztosítja-e az ígért kedvezményeket.
- ☉ A befektetéssel kombinált (ún. unit-linked, vagyis befektetési egységekhez kötött) életbiztosítások esetében a **hozam összege** változó lehet, így nem biztos, hogy lejáratkor a teljes hitelösszeget fedezi a biztosító által kifizetett összeg, így azt még ki kell egészítenünk.

A fogyasztói csoportokról

Magyarországon a **kilencvenes évek elején** jelentek meg az akkor elsősorban gépjármű vagy más tartós fogyasztási cikk, később pedig az ingatlan megvásárlására szerveződő **fogyasztói csoportok**. Népszerűségükben szerepet játszottak az akkor még igen magas kamatozású áruhiteltek, illetve a részletfizetéses vásárlási lehetőségek szűk kínálata.

A kilencvenes évek második felében fellendülő lakossági hitelezés, valamint a 2000-es évek elején bevezetett lakástámogatási rendszer révén viszont már egyszerűbb és olcsóbb finanszírozási formát jelentett a fogyasztók számára a bankkölcsön. Nem véletlen tehát, hogy a tartós fogyasztási cikk (jellemzően autó) megszerzésére szerveződött csoportok (amelyek esetében viszonylag rövidebb időre vállalnak kötelezettséget az ügyfelek) a banki háttérű gépjármű-finanszírozás térnyerésével mára szinte teljesen eltűntek a piacról, és a fogyasztói csoportok szinte kizárólag ingatlanszerzésre alakulnak.

Jelenleg nincsen kifejezetten a fogyasztói csoportokra vonatkozó hatályos jogi szabályozás Magyarországon.

A fogyasztói csoportok által nyújtott lehetőségek **sajátos előtakarékosági formát kombinálnak a részletre történő vásárlással.**

A tagok rögzített **időközönként** (általában havonta) **fizetnek be meghatározott összeget** a csoport részére, amellyel hónapról hónapra egy-egy tagot hozzásegítenek a szerződésben szereplő áru megszerzéséhez.

A megvásárolandó áru **általánosan van megnevezve** (pl. ingatlan, gépkocsi), tehát nem egy X cég Y típusú gépkocsijának vagy a Z cím alatti ingatlanak a megvásárlására szerződik az ügyfél, és bizonytalan az is, hogy a szerződés több éves tartama alatt mikor kerül sor az egyes fogyasztók kiválasztására. A vásárlási lehetőségekhez a legjobb törlesztési ajánlat tétele vagy sorsolás útján jutnak a szerencsések.

Aki nem tudja vagy nem akarja a részleteket tovább fizetni és még nem jutott hozzá a megvásárolni kívánt áruhoz, az a csoportból **„kilép” vagy kizárják**. Ez mindkét esetben azt jelenti, hogy csak a futamidő végén (ami akár 10 év is lehet) költségekkel csökkentve, kamatok nélkül jut a pénzéhez.

A csoportból kilépni viszont — a rendelkezésre álló (eltérő, általában 0-3-15 napos) elállási időt leszámítva — gyakorlatilag nem lehet úgy, hogy az a fogyasztónak megérje.

A távozás egy kedvezőbb formája, ha a fogyasztó maga helyett új tagot léptet be. Ehhez azonban a belépő tagnak vállalni kell a kilépő tag kötelezettségeit.

A FOGYASZTÓI CSOPORTOKRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓKKAL KAPCSOLATOS VERSENYFELÜGYELETI PROBLÉMÁK

A későbbi ügyfelek rendelkezésére álló tájékoztatók vizsgálata során a GVH az alábbi problémákkal szembesült:

- ☉ A tájékoztató anyagokból **hiányzott** a csoportok tevékenységével kapcsolatos talán legfontosabb **tény: a fogyasztói csoportok nem nyújtanak hitelt**. Így azonban az ügyfél nem juthat közvetlenül a szerződés megkötését követően a pénzéhez, hanem előfinanszírozás valósul meg, amely viszont hosszabb időt, több évet is igénybe vehet.
- ☉ Jellemzően **hiányzott** a fogyasztói csoportok tájékoztató alyaiból, **hogy vásárlási jog — és nem pénzösszeg — szerezhető meg**, de az sem szerződéskötéskor. A fogyasztó később, sorsolás útján jut áruhoz, a kilépés pedig gyakorlatilag lehetetlen.
- ☉ A reklámokban ugyan **szerepel általában** a megszerezni kívánt összeg és az éves **törlesztő-részlet** összege számokban kifejezve, így például 10 millió forint, csak 15.750 Ft/év. Ez azonban még inkább erősíti azt a képzetet, hogy hitelszerződésről van szó, amelyet jellemzően ezekkel az adatokkal hirdetnek.

- ☉ A fogyasztói csoportokkal kapcsolatos tájékoztatókban gyakran olvasható „**kamatmentesen**”, „**kezes és jövedelemigazolás nélkül**”, „**futamidő**” stb. kifejezések szintén általában hiteltermékekkel összefüggésben használatosak. Ezen szavak együttes használata, megfelelő magyarázat nélkül, könnyen keltheti a fogyasztókban azt a meggyőződést, hogy hitelreklámot olvasnak.
- ☉ A kamatmentesség hangsúlyozása más szempontból is aggályos: a törlesztő-részleteket ugyan valóban nem terheli kamat, azonban havonta **megbízási díjat** kell fizetni, tehát a törlesztő-részleten kívül további költségek is felmerülnek.
- ☉ Előfordultak továbbá olyan reklámok is, melyek inkább a **részletvásárlási jelleget** helyezik előtérbe (pl. "nálunk fix a részlet", "árúvásárlás fix részletre").

Mindezek alapján viszont, a benyújtott panaszok/bejelentések tanúsága szerint, a fogyasztók is gyakran jutottak arra a téves következtetésre, hogy a tájékoztatók hiteltermékről szólnak, illetve a vállalkozás hitelezési tevékenységgel, illetve hitelek közvetítésével foglalkozik.

Az életjáradékról

Magyarországon hagyományosan lehetőség van életjáradéki szerződések megkötésére, ám míg az elmúlt évtizedekben jellemzően magánszemélyek, majd önkormányzatok kötöttek életjáradéki szerződéseket időskorú személyekkel, **néhány éve magánvállalkozások is megjelentek a piacon**. Ily módon bizonyos életkoron (általában 65 éven) felül lehetőségünk nyílna már meglévő lakásra vonatkozó életjáradéki szerződés megkötésével is egyszeri nagyobb összeghez, illetve havi járadékhoz jutni.

Immár több szolgáltató kínál ilyen jellegű termékeket, **kétféle változatban**. Az egyik esetében a **lakás tulajdonjoga átszáll a járadékszolgáltatóra** járadékfizetés és meghatározott feltételek szerinti egyösszegű kifizetés ellenében. A másik verzió az ún. fordított jelzalog. Ez annyiban különbözik az előbbtől, hogy továbbra is a járadékos marad az ingatlan tulajdonosa, és a korábbi egyösszegű kifizetéssel vagy járadékkal az **örökösök számolnak el a szolgáltatóval** a járadékos halálát követően, tehát dönthetnek, megtartják-e az ingatlant az addig felvett összeg visszafizetése ellenében.

A szolgáltatók által használt szerződésmintákra a PSZÁF tett javaslatot, de a tevékenység nem minősül pénzügyi szolgáltatásnak, illetve kiegészítő pénzügyi szolgáltatásnak, így nem tartozik az ellenőrzése alá. Ugyanakkor az érintett terület szabályozása folyamatban van.

AZ ÉLETJÁRADÉKRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓKKAL KAPCSOLATOS VERSENYFELÜGYELETI PROBLÉMÁK

Még ha valós is, amit a tájékoztatókban olvasunk, szerződéskötés előtt érdemes azonban megvizsgálni a következőket:

- ☉ A járadék, illetve az egyösszegű **kifizetés** mértékét mi alapján állapítják meg és milyen feltételek mellett fizetik ki.

- ⊙ A későbbiekben a **vállalkozás miből tervezi fedezni** a járadékunkat, milyen tulajdonosi körrel, finanszírozási megállapodásokkal rendelkezik, valamint ezek ténylegesen milyen időtartamra, összegre vonatkoznak.
- ⊙ A **lakás tulajdonjoga** milyen feltételekkel kerül a szerződéskötéskor/később átruházásra, és később a járadékszolgáltató értékesítheti-e a lakást még a járadékfizetés időtartama alatt.
- ⊙ Miként rendezhetők a **vitás kérdések** a járadékszolgáltatóval. Amennyiben a szolgáltató nem teljesíti a kötelezettségeit vagy meggondoljuk magunkat, hogyan lehet a szerződéstől elállni, és ekkor miként száll vissza ránk a tulajdonjog, mennyire hosszadalmas vagy egyszerű az ezt megelőző eljárás.
- ⊙ A hirdetett **egyéb kifizetések**, mint karbantartási költségek, lakásbiztosítás, akár ezek díjmentessége **konkrétan mely munkálatokra, károkra** vonatkoznak (például csak a lakásra vagy a benne levő ingóságokra, tárgyakra is).

Milyen feltételeknek kell megfelelniük a fogyasztói tájékoztatóknak?

A GVH versenyfelügyeleti eljárásokban követett gyakorlata alapján kiemelhetők a következők:

- ⊙ A **tisztességtelen befolyásolás tilalma nemcsak a reklámok tartalmára** vonatkozhat, hanem minden közlésre, amit a szolgáltató a döntéshozatal megelőzően, a döntést befolyásoló céllal juttat el a fogyasztókhoz. Ezek közé tartozhatnak az adott vállalkozás Általános Szerződési Feltételei, Üzletszabályzata, Hirdetménye, díjszabása, szerződési formanyomtatványai, fogyasztóknak szóló levelei vagy ügyintézői által adott tájékoztatásainak tartalma is.
- ⊙ Az **egyébként valós adatokat tartalmazó** és előnyös tulajdonságokat kiemelő tájékoztatás **is lehet félrevezető**, ha lényeges adatokat nem közöl.
- ⊙ A tájékoztatásnak az **akció/közzététel teljes ideje alatt** igaznak és pontosnak kell lennie.
- ⊙ A vállalkozás **nem indulhat ki abból, hogy a fogyasztók ellenőrizték** a tájékoztatásban foglaltakat.
- ⊙ Egy-egy vizsgálat során a GVH nem csak azt veszi figyelembe, hogy az adott reklámeszköz, szórólap vagy egyéb tájékoztató anyag mennyire lehetett objektíven alkalmas arra, hogy a fogyasztói döntéseket tisztességtelenül befolyásolja. A GVH a magatartás befolyásolókéességét ugyanis a fogyasztók befogadási szintjéhez méri, vagyis azt vizsgálja, hogy az adott fogyasztó(i) számára megtévesztő lehetett-e az adott tájékoztatás. Ezen körülményeket a GVH esetről-esetre vizsgálja.

Amit fogyasztóként érdemes megfogadni...

Bármilyen szolgáltatásról legyen is szó, a GVH azt tanácsolja, szerződéskötés előtt mérje fel fogyasztói szokásait és igényeit, majd mérlegelje az igénybe vehető lehetőségeket! Ne csak a reklámokra

figyeljen, tájékozódjon több helyen, keressen más forrásokat is, amelyek segítségével jól megalapozottan tudja meghozni egy-egy szolgáltatás igénybevételére vonatkozó döntését. A szolgáltatók saját honlapjukon rendszerint részletes tájékoztatást nyújtanak a fogyasztók számára az egyes szolgáltatásokról — érdemes döntése meghozatala előtt itt is tájékozódnia.



HOGYAN ÉRTESÍTHETI A GVH-T, HA A FENTIEKHEZ HASONLÓ TÁJÉKOZTATÁST ÉSZLEL? – A GVH ELJÁRÁSAINAK RÖVID ISMERTETŐJE

Ki fordulhat a GVH-hoz?

A GVH-ra irányadó szabályozás értelmében bárki élhet bejelentéssel vagy panasszal a hivatal felé, aki versenyjog-sértőnek vélt magatartást észlel. A bejelentőnek/panaszosnak semmiféle jogi érdek, érdekeltséget nem kell bizonyítania, lehet versenytárs vagy fogyasztó, de a terméket meg nem vásárló, szolgáltatást igénybe nem vevő személy is jogosult beadványával a jogsértőnek vélt magatartást a GVH-nak jelezni.

Milyen formában fordulhat a GVH-hoz?

2005. november 1-jétől kétféleképpen lehet a GVH-hoz fordulni és versenyfelügyeleti eljárás indítását kezdeményezni: bejelentés vagy panasz formájában.

A beadványok főbb jellemzői az alábbiak:

1./ Bejelentés

Bejelentés a GVH által közzétett formátumú, megfelelően kitöltött űrlap GVH-hoz történő benyújtásával tehető. Ez a GVH honlapján <<http://www.gvh.hu/urlapok>>, illetve ügyfélszolgálatán férhető hozzá, de kérésre postai úton is küldünk. Az űrlap kitöltésekor figyeljen arra, hogy valamennyi kötelezően kitöltendő, sérelmezett magatartásra vonatkozó rész adatait megadja, illetve az űrlapot aláírja. Az űrlapot postai úton vagy személyesen, illetve minősített elektronikus aláírással ellátva e-mailben (bejelentes@gvh.hu) is benyújthatja a hivatalhoz. Amennyiben nem ilyen módon jár el, a GVH a beadványt panaszként kezeli.

Amennyiben a bejelentésben foglaltakkal kapcsolatban a GVH eljárásra nem jogosult, köteles a bejelentést 15 napon belül a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szerv részére áttenni, és erről a bejelentőt értesíteni.

A bejelentő kérheti, hogy ne fedjék fel személyét, illetve azt a tényt, hogy bejelentést tett a GVH-nál.

A bejelentés beérkezésétől számított 60 napon belül (amely indokolt esetben további 60 nappal meghosszabbítható) a vizsgáló végzéssel vizsgálatot rendel el, vagy végzéssel megállapítja, hogy a bejelentésben foglalt, a bejelentés alapján lefolytatott eljárásban beszerzett adatok alapján a versenyfelügyeleti eljárás megindításának feltételei nem állnak fenn.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentés elbírálása mellőzhető. Amennyiben a GVH nem indít versenyfelügyeleti eljárást, végzését a bejelentővel minden esetben, a bejelentéssel pedig akkor kell közölnie, ha az eljárásban részt vett. A végzéssel szemben a bejelentő a közléstől számított nyolc napon belül jogorvoslati kérelemmel élhet, melyet a Fővárosi Bíróság közigazgatási nemperes eljárásban bírál el.

2./ Panasz

Panaszként kezeli a GVH a bejelentésnek nem minősülő beadványokat. Ha az Ön által választott szervezetben, tetszése szerint leírja, hogy milyen tények alapján kifogásolja a kérdéses piaci magatartást/tájékoztatást és ezt eljuttatja hozzánk, akkor megkeresése panasznak fog minősülni. A panasz előterjesztésének nincsenek formai követelményei, azonban az ügyintézéshez szükséges, hogy a beadványban feltüntesse a nevét és pontos levelezési címét. Panaszként kezeli a hivatal azokat a beadványokat is, amelyeket más hatóságok tesznek át elbírálásra a GVH-hoz.

Amennyiben a panaszban foglaltakkal kapcsolatban a GVH eljárásra nem jogosult, köteles a panaszt tizenöt napon belül a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szerv részére áttenni, és erről a panaszost értesíteni.

A panaszt a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálás előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, a vizsgáló erről a panaszost az eredeti határidő lejártá előtt — az elintézés várható időpontjának megjelölése mellett — tájékoztatja.

A panaszos kérheti, hogy ne fedjék fel személyét, illetve azt a tényt, hogy panaszt nyújtott be a GVH-hoz.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen panasz elbírálása mellőzhető.

A panasz alapján a vizsgáló dönt a szükséges intézkedések megtételéről, s erről a panaszost tájékoztatja. Amennyiben a GVH a panasz alapján versenyfelügyeleti eljárást nem indít, a panaszos e döntés ellen jogorvoslattal nem élhet.

A bejelentéses, illetve a panaszos eljárás célja egyaránt annak eldöntése és megalapozása, hogy a GVH indítson-e versenyfelügyeleti eljárást a kifogásolt magatartás vizsgálatára.

Milyen esetekben jár el a GVH?

A GVH akkor indít versenyfelügyeleti eljárást, ha a kifogásolt magatartás, tevékenység vagy állapot a versenytörvény rendelkezéseit sértheti, feltéve, hogy az eljárás a GVH hatáskörébe tartozik és az eljárás lefolytatását a közérdek védelme szükségessé teszi. Mivel minden eset más és más, esetenként kell értékelni, hogy a GVH eljárását a közérdek védelme indokolja-e. Ennek során a GVH általában olyan tényezőket vesz figyelembe, mint például, hogy a szóban forgó magatartás

- ☉ az adott piac fogyasztói többségének megtévesztésére alkalmas-e;
- ☉ a magatartás sérülékeny fogyasztói csoportok (idősek, gyermekek, betegek) fogyasztóinak tömegét érinti-e;
- ☉ a megtévesztés egy kiterjedt, nagy költségű reklámkampány része-e;
- ☉ piaci mértékkel mérve súlyos hátrányt okozhat-e a megtévesztett fogyasztóknak.

A GVH versenyfelügyeleti eljárásai hivatalból indulnak, függetlenül attól, hogy a GVH maga észlelte-e — piacfigyelő munkája során — a szóban forgó, jogsértőnek vélt magatartást vagy arra panaszt, illetve bejelentés hívta fel a hivatal figyelmét. A panaszok és a bejelentések így módon a hivatal munkáját segítő fontos piaci jelzések lehetnek.

A versenyfelügyeleti eljárás lefolyása

A vizsgálat megindításakor a GVH-nak 90 nap áll rendelkezésére annak megítéléséhez, hogy a sérelmezett magatartás sérti-e a versenyszabályokat. A 90 napos határidő indokolt esetben 60 nappal meghosszabbítható.

A versenyfelügyeleti eljárások során a GVH a tájékozódás érdekében számos vizsgálati jogosítvánnyal élhet:

- ☉ adatkérés,
- ☉ tanúmeghallgatás,
- ☉ szakértő igénybevétele,
- ☉ iratokba való betekintés.

Az eljárás lezárásaként hozott határozatában a GVH Versenytanácsa

- ☉ megállapíthatja a jogsértés megtörténtét,
- ☉ elrendelheti a törvénybe ütköző állapot megszüntetését, illetve
- ☉ megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,
- ☉ előírhatja kötelezettség teljesítését a jogsértő vállalkozás számára, továbbá
- ☉ rendelkezhet a jogsértő cég éves bevételének 10%-ig terjedő bírság kiszabásáról is,
- ☉ ha pedig azt állapítja meg, hogy a magatartás nem ütközik törvénybe, az eljárást megszünteti.

A GVH-n kívül hova fordulhat még, ha a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolását észleli?

Az ilyen jogsértések elkövetői ellen kétféle módon lehet fellépni: ha a közérdek védelme azt indokolja, a GVH versenyfelügyeleti eljárást indít, amelynek célja a jogsértés megszüntetése, továbbá indokolt esetben a jogsértés szankcionálása; egyéni jogséremlere orvoslására pedig bíróság előtt polgári pert indíthat az, akit a sérelem ért (pl. kárt szenvedett).

A versenytörvény 2005. november 1-jei módosításának eredményeként a bíróságok maguk is kimondhatják a versenyjogsértés megtörténtét, ahhoz nincs szükség a GVH előzetes — jogsértést megállapító — döntésére, s egyúttal a kereseti kérelemnek megfelelően kártérítést is megítélhetnek, de lehetőségük van a szerződéses jogviszonyok alakítására is.²

Felhívjuk továbbá a figyelmét arra, hogy amennyiben panaszával kapcsolatban úgy véli, hogy az általánosságban fogyasztóvédelmi jellegű, vagy egy-egy szektorhoz kötődő, úgy győződjön meg ar-

² A magánjogi jogérvényesítés lehetőségéről, előnyeiről és hátrányairól külön szórólap tartalmaz részletes információkat.

ról, hogy nem érintheti-e az Ön által észlelt probléma a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek (mint általános fogyasztóvédelmi hatóság), vagy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének hatáskörét. A hatóságok hatáskörébe tartozó ügyekről tájékozódjon a hatóságok honlapjáról, vagy keresse fel azok ügyfélszolgálatát.

Olvasóink figyelmébe!

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az itt közöltek csupán tájékoztató jellegűek, a GVH működésének jogi hátterét a versenytörvény írja le részletesen.

Amennyiben további kérdéseire keres választ, keresse fel a GVH honlapját a www.gvh.hu címen. Készséggel áll rendelkezésére a GVH ügyfélszolgálat is, amely a **06-1-472-8851** telefonszámon vagy az ugyfelszolgalat@gvh.hu e-mail címen fogadja a kérdéseket, illetve személyesen is felkereshető a hivatal épületében (1054 Budapest, Alkotmány u. 5.) **hétfőtől csütörtökig 8.30-16.00 óra, pénteken 8.30-13.30 óra között.**

Jogsabályi háttér:

- *A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (versenytörvény)*
- *A gazdasági reklámtevékenységről szóló 1997. évi LVIII. törvény (reklámtörvény)*
- *A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv*
- *A fogyasztóvédelmi hatóságok együttműködéséről szóló 2006/2004/EK rendelet*

További információk olvashatók a következő dokumentumokban:

- *A fogyasztói döntések szabadságára vonatkozó, a GVH által követett alapelvek*
- *A Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a GVH Versenytanácsa elnökének 1/2007. számú közleménye a bírság meghatározásának szempontjairól a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása esetén*
- *A Versenytanács elvi állásfoglalásai*



GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL
VERSENYKULTÚRA KÖZPONT

Kiadja a Gazdasági Versenyhivatal Versenykultúra Központja
1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
www.versenykultura.hu

*Felelős kiadó: dr. Belényi Andrea
Készítették: a GVH munkatársai
Kiadványterv: Team Work Bt.
Nyomda: BUDAI HI.TOP Nyomdaipari Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.*

Budapest, 2007

