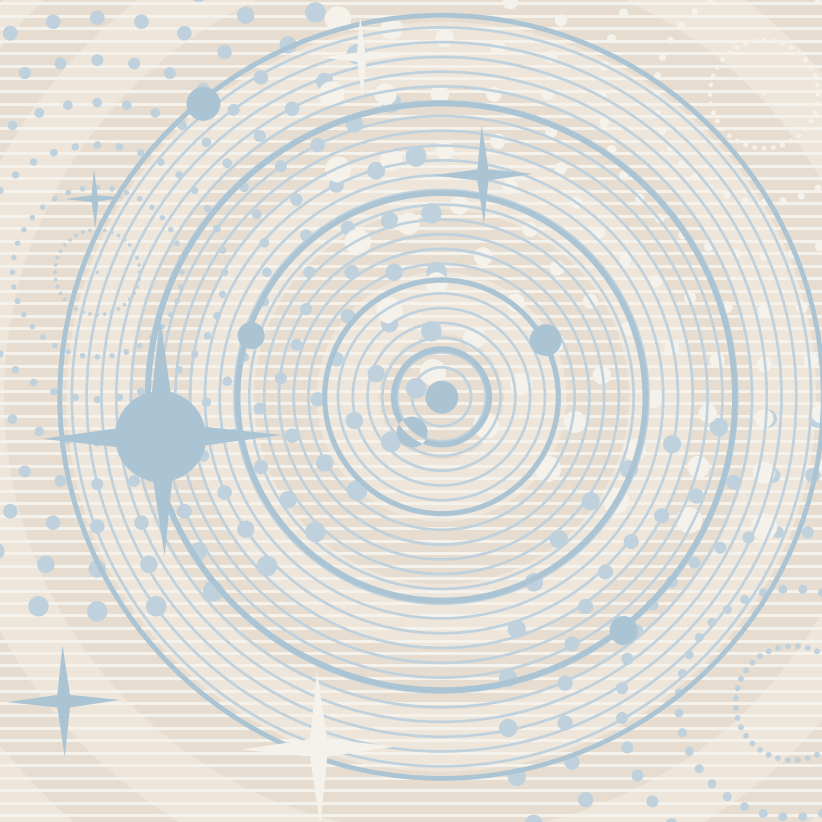


# A Gazdasági Versenyhivatal tapasztalatai a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása terén

## TÁVKÖZLÉS

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.<sup>1</sup> 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 **távközlés** 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 TÁVKÖZLÉSRŐL ÁLTALÁBAN

Az elmúlt évtizedeket az információ mennyiségének robbanásszerű növekedése határozta meg. Ez a változás legtöbbünk életére rendkívüli hatással volt: gondoltuk volna-e akár a kilencvenes évek elején, hogy a mobiltelefonok segítségével bárki, bármikor és bárhol elérhető lesz? Egy ilyen, a társadalmi változásokat is alapvetően befolyásoló folyamat egy hatóság életében sem maradhat észrevétlen. A GVH Fogyasztóvédelmi Irodája által kezelt beadványoknak körülbelül negyede (évi 130-140 beadvány) érkezik a távközlés területéről. Ez az arány is jól mutatja azt, hogy az ezen a területen tapasztalható tájékoztatás és reklámkampányok miért igényelnek kiemelt figyelmet a GVH részéről.

<sup>1</sup> 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 távközlésben tevékenykedő cégek tőkeerős nagyvállalatok, nemritkán nemzetközi háttérrel. Állandó az innováció — a fogyasztóknak egyre-másra új fogalmakkal, eszközökkel és műszaki megoldásokkal kell megismerkedniük. A vállalatok általában kiterjedt, nagy költségvetésű kampányokkal népszerűsítik új termékeiket, illetve szolgáltatásaikat. A klasszikus reklámeszközökön, a TV-reklámon, illetve az óriásplakáton túl nem hiányzik a vállalkozások eszköztárából az ügynökök népszerűsítő és értékesítő tevékenysége, az elektronikus, illetve a nyomtatott hírlevelek, valamint a hostessek segítségével történő értékesítés-támogatás sem.

A vállalatok tehát nagy mennyiségű és sokrétű információt kínálnak, miközben a termékek és szolgáltatások köre állandóan változik — ilyen környezetben különösen nehéz a fogyasztónak eligazodnia.

Szükséges felhívni a figyelmet egy, az alábbiakban részletezendő területek szinte mindegyikén felmerülő jelenségre, a **szolgáltatások konvergenciájára**. Egyre több olyan vállalkozással találkozunk, amely többfajta szolgáltatást nyújt egyszerre: pl. kábeltévé-szolgáltatók telefonszolgáltatást, vagy internet-szolgáltatók hangszolgáltatást stb. Ez a folyamat azt vonja maga után, hogy a szolgáltatások egyre sokrétűbbé, bonyolultabbá válnak.

## A VEZETÉKES HANGSZOLGÁLTATÁS

A vezetékes hangszolgáltatást minden olyan fogyasztó igénybe veheti, aki rendelkezik a hangszolgáltatás hálózatához fizikai hozzáféréssel, telefonkészülékkel, valamint előfizetéssel. Fontos tudni, hogy nem csak azzal a szolgáltatóval köthetünk szerződést, amelyik lakhelyünkön a hálózat tulajdonosa, hiszen mára lényegében az összes szolgáltató nyújt ún. közvetítő-szolgáltatást is. Eszerint lehetséges az, hogy a havi előfizetési díjat az egyik, míg a beszélgetésért felszámított díjat egy másik szolgáltató részére fizetjük.

A piacon 2005-ben jelent meg új szolgáltatásként a kábeltelefon, amely lehetővé teszi, hogy a kábelhálózaton, és ne a vezetékes hálózaton keresztül telefonálhassunk.

### A vezetékes hangszolgáltatással kapcsolatos versenyfelügyeleti problémák

A vezetékes hangszolgáltatás esetében a GVH tapasztalata szerint a fogyasztói problémák két csoportra bonthatóak: az egyik csoportba a klasszikus reklámokban tapasztalható megtévesztések, a másikba a közvetítő-választással kapcsolatos tájékoztatás tartozik.

A **klasszikus reklámokkal** kapcsolatban megjegyezzük, hogy az itt leírtak minden később részletezendő szolgáltatás esetében is érvényesek. A reklámok esetében tanácsoljuk, hogy amennyiben lehetősége van, szerződéskötés előtt ellenőrizze a látottakat-hallottakat, akár személyesen az ügyfélszolgálatokon, az ügyfélszolgálati telefonszámokon vagy a szolgáltatók internetes honlapján. Összehasonlító reklám esetén fordítson különös figyelmet arra, hogy minden lényeges körülményt (tehát adott esetben ne csak a reklámban feltüntetetteket) mérlegeljen a döntése meghozatalakor.

A **közvetítő választással** kapcsolatban tudni kell, hogy ennek a szolgáltatónak a kiválasztása nem jelenti azt, hogy az Ön eredeti szolgáltatójával kötött szerződése megszűnne, csupán azt, hogy

egyres hívásirányokba a közvetítő szolgáltató segítségével alacsonyabb áron telefonálhat. Ilyen szerződés megkötése esetén Ön havonta két számlát fog kapni: egyiket az eredeti szolgáltatótól, a másikat a közvetítő-szolgáltatótól. Fontos tudni továbbá, hogy az ilyen szolgáltatásokra irányuló szerződés telefonon szóban is létrejöhet, és ilyenkor a szolgáltató csak később küldi meg az Ön számára az írásba foglalt szerződést.

## A MOBILTELEFON-SZOLGÁLTATÁS

A mobiltelefon-szolgáltatást **kártyás** (pre-paid) és **számlás** (post-paid) előfizetés keretében lehet igénybe venni. Kártyás előfizetés esetén a fogyasztó egy feltöltőkártya megvásárlásával, míg a számlás előfizetés esetén havidíj és forgalmi díj megfizetésével veheti igénybe a szolgáltatást.

A két csoport közötti határ ma már nem olyan éles, mint a 2000-es évek elejéig volt: számos olyan számlás csomag vehető igénybe, amely esetén az előfizetési díj lebeszélhető, a kártyás csomagok esetén pedig több kiegészítő, havidíjjal rendelkező tarifacsomag is választható.

A telefonkészülékeket a szolgáltatók általában kedvezményes áron kínálják, amennyiben a fogyasztó számlás előfizetést választ és hűségnyilatkozatot ír alá.

A szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások között megtalálhatjuk a mobilkészülék vásárlást, és a mobilszolgáltatók hangon kívül adatszolgáltatást (internet-szolgáltatást) is végeznek.

### A mobiltelefon-szolgáltatással kapcsolatos versenyfelügyeleti problémák

A mobiltelefon-szolgáltatás piacán a fogyasztó rengeteg információhoz fér hozzá, amelyek feldolgozása időt és energiát igényel.

A **klasszikus reklámokkal** kapcsolatban fent elmondottak erre a területre is irányadóak azzal, hogy fordítson külön figyelmet az árakkal kapcsolatos tájékoztatásra. Új tarifacsomag megvásárlására vonatkozó döntése meghozatala előtt mérje fel saját fogyasztói szokásait, és azokhoz igazodva válasszon a piacon fellelhető ajánlatok között. A tarifacsomagok különböző sajátosságainak összehasonlítására és így az Ön igényeinek megfelelő díjcsomag kiválasztására az egyes szolgáltatók honlapjain, valamint a Nemzeti Hírközlési Hatóság által fenntartott [www.tantusz.hu](http://www.tantusz.hu) oldalon is lehetőség van.

Amennyiben új szerződést kíván kötni, telefonkészüléket is vásárol és hűségnyilatkozatot ír alá, mérlegelje azt, hogy ilyen esetben — a hűségnyilatkozatban megjelölt időtartam alatt — csak rendkívül kedvezőtlen feltételek mellett tudja szerződését megszüntetni. Ilyenkor ugyanis a szolgáltatótól kapott kedvezmény „ára” a hűségnyilatkozat aláírása.

## AZ INTERNET-SZOLGÁLTATÁS

Az internet-szolgáltatás jelenleg több formában és módon vehető igénybe. Alapvetően két csoportra oszthatjuk, a **keskenysávúra** (amit általában **modemesnek** vagy **betárcsázós**nak hívnak), illetve

a szélessávúra (ezen belül a két legismertebb szolgáltatás-fajta az ADSL és a kábelmodemes internet).

Az internet-szolgáltatás igénybevételéhez egyrészt szükségünk van bizonyos fizikai eszközökre, másrészt egy előfizetésre. A telefonvonalon keresztüli internet-szolgáltatás esetén a fizikai eszköz a telefonvonal, ezen történik az ADSL szolgáltatás. Fontos tudnivaló, hogy az ADSL-szolgáltatás csak akkor vehető igénybe, ha a telefonvonalat a szolgáltató erre alkalmassá teszi. A telefonszolgáltatásért annak a távközlési szolgáltatónak fizetünk, aki a hálózat tulajdonosa, míg az internet-használatért az internet-szolgáltató számláz.

## Az internet-szolgáltatással kapcsolatos versenyfelügyeleti problémák

Egyes internet-szolgáltatások megrendelése esetén a fogyasztónak rendelkeznie kell bizonyos műszaki paraméterekkel ahhoz, hogy a szolgáltatást ténylegesen igénybe tudja venni. Mindig ellenőrizze a szerződéskötési folyamat előtt, hogy az Ön által kiválasztott szolgáltató ténylegesen képes-e Önnek (földrajzi és műszaki értelemben is) szolgáltatást nyújtani! A legtöbb szolgáltató honlapján talál ún. szolgáltatás-keresőt, amely segítségével előzetes képet kaphat arról, hogy (lakása/telefonvonal/kábelhálózata) megfelel-e a szolgáltatás kiépítéséhez szükséges feltételeknek.

## A KÁBELTÉVÉ-SZOLGÁLTATÁS

A kábeltévé-szolgáltatás esetén a kábelszolgáltató többfajta, különböző csatornákból összeállított csomagot kínál az előfizetőknek. Az előfizetés általában kedvezményes áron vehető igénybe, amennyiben az előfizető hűségnyilatkozatot ír alá — a hűségnyilatkozat fennállásának idején a fennálló szerződés megszüntetése csak kötbér fizetése ellenében lehetséges.

## A kábeltévé-szolgáltatással kapcsolatos versenyfelügyeleti problémák

A kábeltévé-szolgáltatás területéről viszonylagosan kevés olyan panasz érkezik, amely a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolását érintené. Ezen szolgáltatással kapcsolatban is kiemeljük, hogy a szolgáltatók általában hűségnyilatkozatot íratnak alá fogyasztóikkal a szerződés megkötésekor, amely fennállása alatt a szerződés megszüntetését rendkívül költségessé teszi. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a szerződés aláírásakor a szolgáltatók általában nem vállalják azt, hogy a szolgáltatást a szerződés megkötése szerinti áron nyújtják, vagyis lehetőségük van arra, hogy a hűségnyilatkozat ideje alatt árat emeljenek.

## EGYÉB TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK

Itt olyan szolgáltatásokat mutatunk be, amelyek ugyan nem olyan széles körben elterjedtek, mint a fentiek, de a GVH az elmúlt két év során gyakran találkozott az ezekkel kapcsolatos panaszokkal, és úgy véli, hogy a kezdetben szűk körben érzékelhető jelenségek általánosabb, nagyobb problémákra hívják fel a figyelmet.

## A PRE-PAID TELEFONKÁRTYÁK

A pre-paid telefonkártyák segítségével a fogyasztók hangszolgáltatást vehetnek igénybe, mégpedig oly módon, hogy megvásárolnak egy **feltöltőkártyát**, majd az azon szereplő összeget egy bejelentkezési kód segítségével beszélik le. A feltöltőkártyával tehát a fogyasztó egy adott beszélgetési mennyiséget vásárol meg, amely segítségével általában néhány országba rendkívül kedvező, további országokba viszonylag magasabb percdíjjal telefonálhat.

A szolgáltatás igénybe vételéhez szükség van egy **behívószám** tárcsázására, amely lehet egy normál díjjal hívható szám, vagy egy ún. „zöld szám”. A normál díjjal hívható szám esetén a hívás (amely általában helyi hívás) díja annak a távközlési szolgáltatónak fizetendő, amellyel a fogyasztó általában is szerződésben áll, míg a szórólapokon is szereplő (külföldi hívás) díja a feltöltőkártyából kerül levonásra. A zöld szám hívása esetén ugyan megszűnik a távközlési szolgáltatóval szemben fennálló díjfizetési kötelezettség, azonban ekkor általában a tényleges percdíjak magasabbak a feltöltőkártyán szereplő díjaknál.

### A pre-paid telefonkártyákkal kapcsolatos versenyfelügyeleti problémák

A pre-paid telefonkártyákkal kapcsolatos legtöbb probléma az **árak** nem megfelelő, valamint **megtévesztő feltüntetésével** kapcsolatos: ezen szolgáltatások árai rendkívül gyorsan változnak, és a már megvásárolt feltöltőkártya mindig az aktuális árakkal számol. A piaci szereplők előszeretettel élnek ún. piacelsőségi állításokkal: ne feledje, hogy a „legjobb” szolgáltatás nem biztos, hogy minden időszakban és minden hívásirányban az Ön számára legmegfelelőbb ajánlatot nyújtja!

## AZ INTERAKTÍV TELEVÍZIÓS JÁTÉKOK

A GVH-hoz az interaktív televíziós játékok — ún. „**betelefonálós játékok**” — kapcsán is nagy számú fogyasztói panasz érkezik, amelyek döntően két csoportra bonthatók: a panaszok egyik fele a **játékok műszaki körülményeivel** — a bekapcsolással, a híváskor kapott válaszhanggal, a számlázással — kapcsolatos, míg a másik fele a játékok tartalmát, a **feladványok megoldhatatlanságát** emeli ki.

Az ilyen játékok menete a következő: a leendő játékos megoldja a képernyőn látható feladványt, és a nyeremény reményében felhívja az ott látható számot. Általában ilyenkor egy automata hívásfogadó fogadja a beérkező hívásokat. Fontos tudni, hogy az automata hívásfogadó bekapcsolásával a hívás sikeresnek minősül attól függetlenül, hogy a játékos bekerül-e a játékba vagy sem, és amennyiben a hívásnak nem percdíja, hanem egységes díja van, úgy akár egy 2 másodperces hívásért is felszámolhat a játék szervezője 200-300 forintot. Amennyiben a játékos bekerül a játékba, bmondhatja az általa helyesnek vélt megoldást. Ha a megoldás helyes, akkor a játékos általában egy kisebb összegű (10 000 - 50 000 forintos) nyereményt nyer. Egyes játékokban ezután egy újabb, kis nyerési esélyű játékkal lehetőség van egy jóval nagyobb összeg megnyerésére.

## Az interaktív televíziós játékokkal kapcsolatos versenyfelügyeleti problémák

Az ilyen játékokkal kapcsolatban felhívjuk a figyelmet arra, hogy amennyiben betelefonál egy játékba, **minden hívás díjköteles**, függetlenül annak hosszától. A díjat az Ön távközlési szolgáltatója a havi számlában jeleníti meg. Megjegyezzük, hogy például egy 10 000 forintos kisebb nyereménnyel kecsegtető játék 30 alkalommal való felhívása 300 forintért az Ön esetleges nyereségét 1 000 forinttal csökkenti.

Fontos tisztában lenni azzal, hogy egy ilyen játékba való betelefonálásakor a fogyasztó **csupán egy nyerési esélyhez jut** és a játékban elérhető nagyobb nyeremény megnyerésére rendkívül kicsi az esélye.

## A PUSH SMS SZOLGÁLTATÁS

A GVH-hoz több panasz, illetve bejelentés érkezett olyan tartalomszolgáltatók ellen, akik képeket, csengőhangokat, egyéb tartalmakat kínálnak mobiltelefonra letöltésre internetes honlapokon keresztül.

Az ilyen szolgáltatók a szolgáltatásuk igénybevételét általában **regisztrációhoz** kötik, amely után egy egyszer fizetendő díjat számolnak fel. A szolgáltatás egyedisége abban áll, hogy a fogyasztónak a regisztráció után mind a kapott, mind pedig a küldött SMS-ek után fizetnie kell — nemritkán többszáz forintot.

## A push SMS szolgáltatásokkal kapcsolatos versenyfelügyeleti problémák

A push SMS szolgáltatás egy újszerű, sok fogyasztó által kevésbé ismert szolgáltatás. Amikor Ön a szolgáltató megkeresésére vagy egy hirdetésre SMS-sel vagy az interneten regisztrál, azzal azt is vállalja, hogy a szolgáltató által küldendő és az Ön által megkapott további SMS-ekért fizetni fog. Olvassa el figyelmesen az SMS-ben küldött vagy az interneten olvasható tájékoztatót, különösen a részvételi feltételekre és az SMS-ek díjaira tekintettel.

## 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 döntéshozatalt megelőzően, a döntést befolyásoló céllal juttat el a fogyasztókhöz. Ezek közé tartozhatnak az adott vállalkozás Általános Szerződési Feltételei, Üzletszabályzata, Hirdetménye, díjszabása, szerződési formanyomtatványai, fogyasztóknak szóló levelei vagy ügyintézői által adott tájékoztatóinak 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 kör) 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 távközlési szolgáltatások tekintetében majdnem minden szolgáltatóra igaz, hogy saját honlapján részletes tájékoztatást nyújt 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 érdeket, 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](mailto: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 bejelentettel 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 ESETEKBEŒN 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 ily 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 ki mondhatják 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.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> A magánjogi jogérvényesítés lehetőségéről, előnyeiről és hátrányairól külön szórólap tartalmaz részletes információkat.

Felhívjuk továbbá a figyelmét arra, hogy amennyiben panaszával kapcsolatban úgy véli, hogy az általánosságban fogyasztóvédelmi jellegű, vagy egy-egy szektorhoz kötődő, úgy győződjön meg arról, hogy nem érintheti-e az Ön által észlelt probléma a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek (mint általános fogyasztóvédelmi hatóság), vagy a Nemzeti Hírközlési Hatóság 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](http://www.gvh.hu) címen. Készséggel áll rendelkezésére a GVH ügyfélszolgálat is, amely a **06-1-472-8851** telefonszámon vagy az [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto: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](http://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



