

## **ÚRLAP**

**FOGYASZTÓKKAL SZEMBENI TISZTESSÉGTELEN  
KERESKEDELMI GYAKORLAT,**

**MEGTÉVESZTŐ REKLÁM,**

**JOGSÉRTŐ ÖSSZEHASONLÍTÓ REKLÁM,**

**ÜZLETI DÖNTÉSEK TISZTESSÉGTELEN  
BEFOLYÁSOLÁSA**

**BEJELENTÉSÉHEZ**

Úrlap a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (Tptv.) 43/G. §-ának (1) bekezdése és 43/H. §-ának (1) bekezdése szerinti bejelentés megtételéhez.

## BEVEZETŐ TÁJÉKOZTATÁS AZ ŰRLAP KITÖLTÉSÉHEZ

### Mi a bejelentés célja?

A bejelentés célja, hogy bárki jelzéssel élhessen a Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) felé, ha olyan piaci magatartást észlel, amely felvetheti a GVH hatáskörébe tartozó jogszabályi rendelkezések megsértését.

### Ki tehet bejelentést?

Bejelentést **bárki** tehet. A GVH azonban a bejelentés nyomán szerzett információk alapján hivatalból indítja meg a versenyfelügyeleti eljárást, és a versenyfelügyeleti eljárás mint közigazgatási hatósági eljárás **nem alkalmas szerződéses jogviszonyokból keletkezett jogviták rendezésére, egyedi igényérvényesítésre.**

### Hogyan kell a bejelentési űrlapot kitölteni?

A bejelentési űrlap **valamennyi pontja kitöltendő.** A bejelentéshez **csatolni kell valamennyi rendelkezésére álló, a bejelentésben kifogásolt magatartás alátámasztására szolgáló bizonyítékot.** A GVH a bejelentés alapján nem köteles külön bizonyítás lefolytatására, alapvetően a **bejelentő által szolgáltatott információt veszi figyelembe a bejelentés elbírálása során.** A bejelentést a GVH tartalma szerint bírálja el, ennek során nem köti a magatartás bejelentő általi minősítése.

### Hogyan kezeli a GVH a bejelentést?

Ha a bejelentési űrlap a bejelentett magatartás megítéléséhez szükséges összes információt tartalmazza, a GVH köteles a benne foglaltakat megvizsgálni. Ha jogsértés valószínűsíthető, a GVH hivatalból vizsgálatot, ún. versenyfelügyeleti eljárást indít. Ha nem valószínűsíthető jogsértés vagy egyebekben nem állnak fenn a versenyfelügyeleti eljárás megindításának feltételei, erről a GVH végzést hoz, ami ellen a bejelentőnek jogorvoslati joga van.

Az űrlap kitöltésekor vegye figyelembe, hogy **ha a bejelentési űrlap érdemi információ tekintetében hiányosan van kitöltve, vagy nem tartalmazza a rendelkezésére álló bizonyítékokat, a bejelentést a GVH panaszként<sup>1</sup> kezelheti.** Ebben az esetben a GVH nem hoz végzést a bejelentés tárgyában. Ha a bejelentésben kifogásolt magatartás elbírálása **más hatóság hatáskörébe tartozik,** a GVH a bejelentést és az iratokat végzéssel átteszi a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnak.

### Milyen jogai vannak a bejelentőnek?

A bejelentő kérheti, hogy személyazonosságát, illetve azt a tényt, hogy bejelentéssel élt, a GVH ne fedje fel mások előtt. A bejelentő üzleti titok védelmére hivatkozással kérheti az általa szolgáltatott iratokba való betekintés, azokról másolat vagy feljegyzés készítésének korlátozását.

### Milyen kötelezettségek hárulhatnak a bejelentőre?

A bejelentés elbírálása érdekében a GVH a bejelentőtől további adatszolgáltatást kérhet, illetve a bejelentőt személyesen is meghallgathatja. Ha a bejelentőtől további információt nem kap, a GVH a rendelkezésre álló adatok alapján dönt a versenyfelügyeleti eljárás megindításáról.

---

<sup>1</sup> A panasz és bejelentés közötti különbségről bővebb információt a GVH honlapján ([www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)), a Fogyasztóknak c. menüpont alatt talál.

## A jelen úrlapon bejelenthető magatartások ismertetése

Jelen úrlap

- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseibe,
- a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászatisegédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló 2006. évi XCVIII. törvénynek (a továbbiakban: Gyftv.) a gyógyszerrel, illetve gyógyászati segédeszközzel kapcsolatos, fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó szabályaiba,
- az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvény (a továbbiakban: Éltv.) élelmiszer-jelöléssel és az alkalmazott jelölési módszerrel, az élelmiszerek megjelenítésével, valamint az élelmiszerekre vonatkozó reklámmal kapcsolatos szabályaiba,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvénynek (Gr.) a megtévesztő reklámtól tiltó rendelkezéseibe,
- a Grt.-nek az összehasonlító reklámmal szemben támasztott – nem a bíróság által kikényszerített – követelményeibe, illetve
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénynek (Tpv.) az üzleti döntések tisztességtelen befolyásolása tilalmáról szóló szabályaiba

ütköző magatartások bejelentésére szolgál.

*Amennyiben úgy ítéli meg, hogy a bejelentett vállalkozás nem csak az itt bemutatott magatartások valamelyikét valósította meg, hanem egyéb versenyjogi jogsértést is elkövetett, kérjük ezt a megfelelő tematikus úrlap egyidejű kitöltésével és megküldésével jelezze.*

### 1. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat

#### *Milyen magatartások minősülhetnek jogsértőnek?*

1.1 A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: **Fttv.**) tiltja a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot<sup>2</sup>.

**Fogyasztónak**<sup>3</sup> csak az érintett kereskedelmi gyakorlat szempontjából „laikus” természetes személy minősül. A magatartás megítélése során azon fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. A fogyasztótól az ésszerű tájékozódás körében elvárt, hogy tájékozódjon, de az nem, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő

---

<sup>2</sup> Az Fttv. 2. § d) pontja alapján 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.

Ugyanezen szakasz e) pontja alapján kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.

<sup>3</sup> Az Fttv. 2. § a) pontja alapján fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy

információ helytállóságát. Az átlagosnál **kiszolgáltatottabb fogyasztók** (pl. idősek, gyermekkorúak) esetében pedig az őket jellemző magatartás az irányadó.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat legjellemzőbb esetei a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat és az agresszív kereskedelmi gyakorlat.

- A **megtévesztő kereskedelmi gyakorlat** megvalósulhat valótlan információ vagy valós tény **megtévesztésre alkalmas módon történő megjelenítésével** (pl. az áru mennyisége, származási helye, ára, egészségre gyakorolt hatása stb. tekintetében), vagy valamely jelentős információ (pl. az áru lényeges jellemzői) **elhallgatásával**. A tényállás megvalósulásának feltétele a fogyasztói magatartás torzítása is, vagyis az, hogy a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztót ténylegesen vagy potenciálisan olyan döntés meghozatalára (vásárlásra) készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

**Fttv. 6. §** (1) 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 alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

- a) az áru létezése, természete, figyelembe véve a termékmegnevezésére vonatkozó jogszabályi előírásokat is,
- b) az áru lényeges jellemzői, így különösen
  - ba) kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai,
  - bb) mennyisége,
  - bc) származási helye, eredete,
  - bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja,
  - be) beszerezhetősége, szállítása,
  - bf) alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek,
  - bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei,
  - bh) veszélyessége, kockázatai,
  - bi) környezeti hatásai,
  - bj) az egészségre gyakorolt hatása, vagy
  - bk) tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye,
- c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte,
- d) az áru igénybevételéhez kapcsolódó adómentesség, adókedvezmény vagy más adóelőny,
- e) az áruhoz kapcsolódóan valamely szolgáltatás, alkatrész, csere vagy javítás szükségessége,
- f) az áruhoz kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálat és panaszkezelés,
- g) a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői és jogai, így különösen az ilyen minősége, a jogállása, társulásokban való részvétele és kapcsolatai, vagyona, szellemi alkotásokon fennálló jogai és kereskedelmi tulajdonjoga, engedélye, képesítései, díjai és kitüntetései,
- h) a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természete, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy az áru jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés, vagy
- i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

2) Megtévesztő kereskedelmi gyakorlat továbbá

- a) az a kereskedelmi gyakorlat, amely más vállalkozással, illetve annak cégnevével, árujával, árujelzőjével vagy egyéb megjelölésével való összetévesztésre vezethet,
- b) az olyan magatartási kódexben foglalt követelmény be nem tartása, amelynek a vállalkozás alávetette magát, amennyiben a vállalkozás
  - ba) a követelmény betartására nem csupán szándéknyilatkozat formájában, hanem igazolható módon kötelezettséget vállalt, és
  - bb) a kereskedelmi gyakorlat keretében utal a kódexnek való alávetettségére,ha ez valamennyi tényszerű körülmény figyelembevételével a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

**Fttv. 7. §** (1) Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

- a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félérthető 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

- **Agresszív az a kereskedelmi gyakorlat**, amely például **pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással** jelentősen korlátozza, korlátozhatja a fogyasztónak az áruval

kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát<sup>4</sup>. A tényállás megvalósulásának ez esetben is feltétele a fogyasztói magatartás torzítása.

- Az Fttv. mellékletében (**ún. feketelista**) meghatározott kereskedelmi gyakorlatok a **törvény erejénél fogva tisztességtelenek**. Ezekben az esetekben tehát a jogsértés megállapításához csak azt kell bizonyítani, hogy a magatartás megvalósult.

**Fttv. Melléklet (feketelista):**

1. Annak valótlán állítása, hogy a vállalkozás magatartási kódex aláírója.
2. Annak valótlán állítása, hogy a magatartási kódexet valamely közigazgatási hatóság vagy közigazgatási jogkör gyakorlására feljogosított szerv jóváhagyta.
3. Minőségi jelzés, bizalmi jegy vagy hasonló megkülönböztető jelölés jogosulatlan feltüntetése.
4. Annak valótlán állítása - akár önmagában az árunak a kereskedelmi kommunikációban való megjelenítése által -, hogy a vállalkozást, annak kereskedelmi gyakorlatát vagy áruját valamely közigazgatási hatóság, közigazgatási jogkör gyakorlására feljogosított szerv vagy erre feljogosított magánjogi jogi személy engedélyezte, jóváhagyta vagy elismerte, vagy ilyen állítás az engedélyezési, jóváhagyási, illetve elismerési feltételeknek való megfelelés nélkül.
5. Áru meghatározott áron való vásárlására felhívás annak elhallgatásával, hogy a vállalkozásnak alapos oka van azt feltételezni, hogy az adott vagy azt helyettesítő árut a kínált áron nem fogja tudni - az árura, a vonatkozó kereskedelmi kommunikáció hatókörére és az ajánlati árra figyelemmel - megfelelő időtartamig és mennyiségben szolgáltatni vagy más vállalkozástól beszerezni (csalogató reklám).
6. Áru meghatározott áron való vásárlására felhívás, majd
  - a) a felhívásban szereplő áru fogyasztóknak való bemutatásának visszautasítása,
  - b) az árura vonatkozó megrendelés felvételének vagy az áru ésszerű időben való szolgáltatásának visszautasítása, vagy
  - c) hibás példány bemutatásaegy másik áru eladásösztönzésének a szándékával (bait-and-switch reklám).
7. A fogyasztó azonnali döntéshozatalra készítése céljából annak valótlán állítása, hogy az áru csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre, vagy bizonyos feltételek mellett csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre, és ezáltal a fogyasztó megfosztása a tájékozott döntéshozatalhoz szükséges időtől és alkalomtól.
8. Az értékesítést követően teljesítendő szolgáltatás vállalása úgy, hogy a szerződés megkötése előtt a vállalkozás nem a letelepedésének helye szerinti tagállam hivatalos nyelvén tart kapcsolatot a fogyasztóval, majd - anélkül, hogy a szerződéskötés előtt erre a fogyasztó figyelmét egyértelműen felhívta volna - a szolgáltatásnak kizárólag egy ettől eltérő nyelven való elérhetővé tétele.
9. Annak valótlán állítása vagy olyan hamis benyomás keltése - akár önmagában az árunak a kereskedelmi gyakorlatban való megjelenítése által -, hogy az áru jogszerűen forgalmazható.
10. A fogyasztók törvényes jogainak olyanként való bemutatása, mintha azok a vállalkozás ajánlatának sajátosságai lennének.
11. Az írott vagy elektronikus médiában szerkesztői tartalom használata az áru értékesítésének vagy más módon történő igénybevitelének előmozdítására úgy, hogy ezért a vállalkozás ellenszolgáltatást nyújtott, ez azonban nem tűnik ki egyértelműen a tartalomból vagy a fogyasztó számára egyértelműen felismerhető képi vagy akusztikus elemekből (szerkesztői tartalomnak álcázott reklám).
12. Valótlán tény állítása a fogyasztó vagy családja személyes biztonsága fenyegetettségének természetére és mértékére vonatkozóan, arra az esetre, ha a fogyasztó nem vásárolja meg az árut.
13. 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.
14. Piramis-elvre épülő olyan eladásösztönző rendszer létrehozása, működtetése vagy támogatása, ahol a fogyasztó azzal a lehetőséggel számol, hogy - elsősorban további fogyasztóknak a rendszerbe való beléptetéséből, és kevésbé az áruk értékesítéséből vagy fogyasztásából eredően - valamilyen juttatásban részesülhet.
15. Annak valótlán állítása, hogy a vállalkozás felhagy a tevékenységével vagy áthelyezi az üzletét.
16. Annak állítása, hogy az áru megkönnyíti a szerencsejátékokban való nyerést.
17. Annak valótlán állítása, hogy az áru alkalmas betegségek, illetve az emberi szervezet működési zavarai vagy rendellenességei gyógyítására.
18. Téves tényszerű információ közlése a piaci feltételekről vagy az áru fellelhetőségének lehetőségeiről azzal a szándékkal, hogy a fogyasztót az árunak a szokásos piaci feltételeknél kedvezőtlenebb feltételek melletti megvételére, illetve igénybevitelére bírja rá.
19. A kereskedelmi gyakorlat keretében verseny vagy díj meghirdetése anélkül, hogy a meghirdetett díjak vagy azok helyett más ésszerű megfelelő kiosztásra kerülne.
20. Az áru „ingyenes”, „díjtalan”, „térítésmentes” vagy hasonló jelzőkkel való leírása, ha a fogyasztónak a kereskedelmi gyakorlatban való részvétellel és az áru birtokbavételével, illetve fuvarozásával összefüggő elkerülhetetlen költségeken felül bármit is fizetnie kell.
21. A reklámanyagban számla vagy más hasonló, fizetési felszólítást tartalmazó dokumentum küldése azt a hamis benyomást keltve a fogyasztóban, hogy már megrendelte a reklámozott árut.
22. Annak valótlán állítása vagy olyan hamis benyomás keltése, hogy a vállalkozás nem a saját vállalkozásával, gazdasági tevékenységével vagy szakmájával összefüggő célból jár el, vagy egyébként hamisan fogyasztóként való fellépés.

<sup>4</sup> A kereskedelmi gyakorlat agresszív jellegének megállapításánál figyelembe veendő körülményeket az Fttv. 8. § (2) bekezdése tartalmazza

23. Olyan hamis benyomás keltése, hogy az áruval kapcsolatban az értékesítést követően teljesítendő szolgáltatás biztosított az értékesítés helyétől eltérő tagállamban.
24. Olyan benyomás keltése a fogyasztóban, hogy nem hagyhatja el az üzlethelyiséget, amíg nem köt szerződést.
25. A fogyasztó személyes felkeresése a lakóhelyén, figyelmen kívül hagyva annak távozásra és vissza nem térésre felszólító kérését.
26. Telefonon, távmásolón (telefaxon), elektronikus levelezés, illetve azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszköz vagy más távközlő eszköz útján ismétlődően és nem kívánt módon a fogyasztó sürgetése, kivéve amennyiben ez a vállalkozás szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez szükséges.
27. Biztosítási szerződésen alapuló követelést érvényesíteni kívánó fogyasztótól olyan iratok bemutatásának megkövetelése, amelyek a követelés megalapozottságának megítélése szempontjából ésszerűen nem tekinthetők lényegesnek, vagy a fogyasztó vonatkozó írásbeli megkeresésére a válaszadás rendszeres elmulasztása azzal a céllal, hogy ez visszatartsa a fogyasztót szerződéses jogainak gyakorlásától.
28. Reklámban gyermekkorúak közvetlen felszólítása a reklámozott áru megvételére, illetve igénybevételére vagy arra, hogy győzzék meg szüleiket vagy más felnőtteket, hogy vásárolja meg számukra a reklámozott árut.
29. Azonnali vagy halasztott fizetés követelése a vállalkozás által szállított vagy nyújtott áruért, illetve az áru visszaszolgáltatásának vagy megőrzésének követelése, ha azt a fogyasztó nem rendelte meg (nem kért értékesítést), kivéve, ha a szerződésnek megfelelő helyettesítő árurol van szó.
30. A fogyasztó kifejezetten arról való tájékoztatása, hogy ha nem vásárolja meg az adott árut, veszélybe kerül a vállalkozás vagy alkalmazottja munkája vagy megélhetése.
31. Olyan hamis benyomás keltése, hogy a fogyasztó már megnyert, meg fog nyerni, vagy meghatározott cselekmény megtétele révén fog megnyerni egy nyereményt vagy egyéb előnyhöz jutni, miközben valójában nincs ilyen nyeremény, illetve előny, vagy a nyeremény, illetve egyéb előny érvényesítése, illetve igénybevétele a fogyasztó számára meghatározott pénzösszeg megfizetéséhez vagy költségek viseléséhez kötött.

- A fenti eseteken túl általában tisztességtelen minden olyan kereskedelmi gyakorlat, amely sérti a szakmai gondosság követelményét<sup>5</sup> és ténylegesen vagy potenciálisan torzítja a fogyasztói magatartást (az ún. generálklauzula sérelme).

<sup>6</sup>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.

## 1.2 A gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök tekintetében külön törvény (a Gyftv.) határozza meg a reklámozás feltételeit<sup>7</sup>.

A vény nélkül is kiadható gyógyszerek és a támogatással nem rendelhető gyógyászati segédeszközök reklámozása megengedett például, ha a reklám egyértelműen meghatározza, hogy a reklámozott termék gyógyszer, illetve gyógyászati segédeszköz, és a gyógyszert az engedélyezett alkalmazási előírás, a gyógyászati segédeszközt a használati útmutató alapján mutatja be.

A Gyftv. meghatározza azon utalások, kifejezések körét, amelyeket a reklám nem tartalmazhat<sup>8</sup>, ilyenek:

- a) az orvosi vizsgálat, kezelés vagy műtéti beavatkozás szükségletességére vagy mellőzhetőségére hivatkozik, vagy annak képzetét kelti,
- b) a gyógyszer mellékhatások nélküli vagy biztos gyógyulást eredményező alkalmazhatóságának képzetét kelti,
- c) a gyógyszert kozmetikumként vagy élelmiszerként tünteti fel,
- d) a gyógyszer hatásosságát és biztonságos használatát kizárólag annak természetes eredetére vezeti vissza,
- e) kórtörténet leírásával vagy részletes ismertetésével téves öndiagnózist eredményezhet,
- f) betegség vagy sérülés hatására bekövetkező változást vagy állapotot, illetve a gyógyszer vagy a gyógyászati segédeszköz által az emberi szervezetre vagy annak valamely részére gyakorolt hatást, félelemérzetet keltve, vagy a valóságtól eltérő módon mutat be,

<sup>5</sup> A kereskedelmi gyakorlat alkalmazása során annak megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el.

<sup>6</sup> Fttv. 3. § (2) bekezdés

<sup>7</sup> Gyftv. 17. § (1) bekezdés

<sup>8</sup> Gyftv. 17. § (2) bekezdés

g) tudósok, egészségügyi szakemberek vagy ismert személyiségek ajánlását tartalmazza,  
h) annak képzetét kelti, hogy a gyógyszer vagy a gyógyászati segédeszköz alkalmazása nélkül az ember egészsége károsul.

1.3 Az **élelmiszerek** tekintetében szintén külön törvény (az Éltv.) határozza meg az élelmiszer-jelölés és az alkalmazott jelölési módszer, az élelmiszer megjelenítésének, valamint a reklámozás feltételeit<sup>9</sup>.

Ezek szerint az élelmiszer-jelölés és az alkalmazott jelölési módszer, az élelmiszer megjelenítése, valamint **a reklám nem tulajdoníthat az élelmiszernek betegség megelőzésére, gyógyítására vagy kezelésére vonatkozó tulajdonságokat**, illetve nem keltheti ezen tulajdonságok meglétének benyomását; nem tévesztheti meg továbbá a fogyasztót például az élelmiszer tulajdonságai tekintetében, vagy azáltal, hogy az élelmiszernek olyan hatást vagy tulajdonságot tulajdonít, amelyekkel az valójában nem rendelkezik.

1.4. A fentieken túl – az Fttv. 1. § (4) és (5) bekezdésében megengedett körben – **egyéb ágazati jogszabályok** is tartalmaznak a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó, részletesebb vagy szigorúbb rendelkezéseket; így elsősorban a közszolgáltatásokat szabályozó törvények, a pénzügyi ágazati jogszabályok.

Tekintettel azonban arra, hogy itt **jellemzően** konkrét tájékoztatási követelményekről van szó, ezek tekintetében **az eljárás a fogyasztóvédelmi hatóság, illetve a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank hatáskörébe tartozik.**

***Mikor lép fel a GVH fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal szemben?***

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat esetén a GVH hatáskörébe tartozik a bejelentés elbírálása, **ha a sérelmezett kereskedelmi gyakorlat elterjedtsége miatt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.** A gazdasági verseny érdemi érintettségét a körülmények további vizsgálata nélkül megállapítja a törvény, ha

- a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatón (pl. országos televízió csatornán) keresztül valósul meg,
- a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg, (pl. országosan terjesztett havilapok, hetilapok vagy legalább három megyében terjesztett napilapok)
- a fogyasztók közvetlen megkeresése (direktmarketing) legalább három megye fogyasztói felé irányul (pl.: elektronikus DM levelet legalább három megye fogyasztói felé küld ki a vállalkozás), vagy
- az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül (pl.: a vállalkozás legalább három megyében szervez árubemutatót).

A fentieken kívül egyéb szempontok (pl. az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége vagy a vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján) is megalapozhatják a gazdasági verseny érdemi érintettségét, és így a GVH hatáskörét.

---

<sup>9</sup> Éltv. 10. § (2)–(4) bekezdés

Ha a sérelmezett kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására nem alkalmas, tehát nem tartozik a fent leírtak körébe, a **fogyasztóvédelmi hatóság – vagy pénzügyi szervezetek esetén – a Magyar Nemzeti Bank jár el.** Szintén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, ha a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kizárólag a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve, illetve a termékhez adott használati és kezelési útmutatóban vagy jótállási jegyben jelenik meg, vagy ha külön jogszabályban előírt konkrét tájékoztatási követelmény megsértésével valósul meg.

Kérjük ilyen esetekben közvetlenül a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a Magyar Nemzeti Bankhoz forduljon, melynek elérhetőségeit a [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu), illetve a <http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak> oldalon találja.

#### Példa:

A fentiek alapján a GVH jár el, például ha a sérelmezett reklám egy országos televízió csatornán jelenik meg. Ha ugyanez a reklám kizárólag a vállalkozás honlapján jelenik meg, és egyéb körülmények nem indokolják a GVH eljárását, az eljárás lefolytatása a fogyasztóvédelmi hatósághoz tartozik.

## **2. A megtévesztő reklám**

A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvénynek (a továbbiakban: **Gr.**) tiltja a megtévesztő reklámot.

A Grt. megtévesztő reklámra vonatkozó rendelkezései akkor alkalmazandók, **ha a reklám címzettje kizárólag vállalkozás**<sup>10</sup> vagy önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró nem természetes személy – tehát nem fogyasztó, ez esetben ugyanis a magatartás az Fttv. alapján ítélandó meg.

**Megtévesztő reklám**, amely bármilyen módon ténylegesen vagy potenciálisan megtéveszti azokat a személyeket, akik felé irányul, vagy akiknek a tudomására juthat, és ezáltal befolyásolhatja e személyek gazdasági magatartását, vagy ebből eredően a reklámozóéval azonos vagy ahhoz hasonló tevékenységet folytató más vállalkozás jogait sérti vagy sértheti. A reklám megtévesztő jellegének megállapításához figyelembe veendő szempontokat a Grt. részletesen meghatározza<sup>11</sup>.

**A vállalkozásokkal szemben** a GVH magasabb elvárhatósági mércét alkalmaz, azaz tájékozódásuk során **körültekintőbb magatartást vár el tőlük.**

## **3. A jogellenes összehasonlító reklám**

Az összehasonlító reklám olyan reklám, amely felismerhetővé tesz más vállalkozást vagy ilyen vállalkozás által előállított, forgalmazott vagy bemutatott, a reklámban szereplő áruval azonos vagy ahhoz hasonló rendeltetésű árut.

A Grt. **nem tiltja** az összehasonlító reklám alkalmazását, azonban **meghatározza alkalmazásának feltételeit**<sup>12</sup> (pl. az összehasonlítás tárgyilagos kell legyen, és az áru lényeges, meghatározó, jellemző és ellenőrizhető tulajdonságaira kell vonatkozzon).

Összehasonlító reklám esetén minden esetben a GVH jár el.

<sup>10</sup> Vállalkozás az, aki önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el.

<sup>11</sup> Grt. 12. § (2) és (3) bekezdés

<sup>12</sup> Lásd Grt. 13. § (2) bekezdés; az (1) bekezdésben foglalt követelmények kikényszerítése bírósági útra tartozik.



#### 4. Az üzleti döntések tisztességtelen befolyásolása a versenytörvény alapján

A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) alapján tilos a gazdasági versenyben az üzletfeleket megtéveszteni.

A Tpv. szabályai akkor alkalmazandók, **ha a tájékoztatás címzettje kizárólag üzletfél** – tehát nem fogyasztó, ez esetben ugyanis a magatartás az Fttv. alapján ítélendő meg –, és a magatartás **nem reklám**<sup>13</sup>, **hanem egyéb tájékoztatás** útján valósul meg, az előbbi esetben ugyanis a magatartás a Grt. alapján ítélendő meg.

Az üzletfelekkel szemben a GVH magasabb elvárhatósági mércét alkalmaz, mint a fogyasztókkal szemben, azaz tájékozódásuk során **körültekintőbb magatartást vár el tőlük**.

Az üzletfelek megtévesztésének minősül különösen, ha

- a) az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak;
- b) 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;
- c) az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, az üzletfél döntését befolyásoló körülményekről - így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről - megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak;
- d) különösen előnyös vásárlás hamis látszatát keltik.

Ez alapján tehát a Tpv. tiltja **az üzletfelek megtévesztését**, amely megvalósulhat valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon történő állításával, vagy egyes tények (pl. az áru jogszabályi előírásoknak való meg nem felelése) elhallgatásával<sup>14</sup>, vagy különösen előnyös vásárlás hamis látszatának keltésével.

Szintén **tilos az üzletfél 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 tárgyyszerű összehasonlítását.

---

<sup>13</sup> A Grt. 3. § d) pontja alapján a gazdasági reklám: olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető fogalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket – (a továbbiakban együtt: termék), szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban mindezek együtt: áru) értékesítésének vagy más módon történő igénybevételenek előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul.

<sup>14</sup> Lásd Tpv. 8. § (2) bekezdés.

# ŰRLAP

**MIELŐTT ELKEZDI KITÖLTENI AZ ŰRLAPOT, KÉRJÜK FELTÉTLENÜL OLVASSA EL AZ ÚTMUTATÓ „MIKOR LÉP FEL A GVH FOGYASZTÓKKAL SZEMBENI TISZTESSÉGTLEN KERESKEDELMI GYAKORLATTAL SZEMBEN?” RÉSZÉT!**

**Minden mező kitöltése kötelező, kivéve, ha ellentétes megjegyzés szerepel!**

1. A BEJELENTŐRE VONATKOZÓ ADATOK	
<b>1.1. Azonosító adatok</b>	Vállalkozás <input type="checkbox"/> Magánszemély <input type="checkbox"/> Egyéb <input type="checkbox"/>
Név / Cégnév: Cím / Székhely: Cégjegyzékszám: Telefonszám ( <i>nem kötelező</i> ): E-mail cím ( <i>nem kötelező</i> ):	
<b>1.2. A bejelentést benyújtó törvényes képviselőjére vagy meghatalmazottjára vonatkozó adatok</b>	<i>A bejelentéshez csatolja a képviseleti jogát igazoló okiratot, illetve meghatalmazását!</i> <sup>15</sup>
<input type="checkbox"/> A bejelentést a magam nevében nyújtom be. <input type="checkbox"/> A bejelentést más képviseletében nyújtom be. A képviselő / meghatalmazott adatai: Név: Cím: Telefonszám: E-mail cím:	
<b>1.3. Kéri személyének, illetve annak a ténynek a titokban tartását, hogy bejelentéssel élt a GVH-nál?</b>	
<input type="checkbox"/> Igen <input type="checkbox"/> Nem	
<b>1.4. A bejelentő viszonya a bejelentetthez</b>	
<input type="checkbox"/> A bejelentett árujának vevője, igénybevevője vagyok <input type="checkbox"/> A bejelentett versenytársa vagyok <input type="checkbox"/> A bejelentett (volt) alkalmazottja, tulajdonosa, ügyvezetője stb. vagyok, éspedig: <input type="checkbox"/> Egyéb:	

<sup>15</sup> Meghatalmazotti státuszát, képviseleti jogát a következő módon igazolhatja: **ügyvédnek, vagy megbízás alapján eljáró jogtanácsosnak adott írásbeli meghatalmazással, vagy a vállalkozás cégjegyzékben rögzített, képviseletre jogosult személy(ek) aláírási címpéldányával. Ha a képviseletet a vállalkozással munkaviszonyban álló jogtanácsos látja el, jogtanácsosi igazolvány másolatával.**

A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az ügyvédnek adott meghatalmazáshoz, ha azt az ügyfél saját kezűleg írta alá, tanúk alkalmazása nem szükséges; az ügyvédi meghatalmazásra egyebekben az erre vonatkozó külön jogszabályok irányadók.

A külföldön kiállított meghatalmazást közokiratba vagy hitelesített magánokiratba kell foglalni, és felülhitelesítéssel kell ellátni.

## 2. A BEJELENTETTRE VONATKOZÓ ADATOK

### 2.1. Azonosító adatok

Név / Cégnév:

Cím / Székhely:

### 2.2. Főtevékenysége és annak kifejtésének földrajzi területe

### 2.3. A bejelentett...

a termék forgalmazója, a szolgáltatás nyújtója

a termék gyártója

a termék, szolgáltatás reklámozója

Egyéb:

**2.4. Ha a bejelentett nem a termék forgalmazója, a szolgáltatás nyújtója, jelölje meg a termék forgalmazóját, illetve a szolgáltatás nyújtóját. Ha tudomása van a megvalósításban részt vevő egyéb vállalkozásokról is, ezeket is jelölje meg!**

## 3. A SÉRELMEZETT MAGATARTÁS BEMUTATÁSA

### 3.1. Mely termékkel, szolgáltatással kapcsolatos a sérelmezett magatartás?

**3.2. Milyen kategóriába tartozik a kifogással érintett termék (pl.: étrend-kiegészítő, gyógyszer, orvostechnikai eszköz stb.)!**

**3.3. Mutassa be saját szavaival részletesen, hogy milyen magatartást sérelmez és miért!**

**3.4. Milyen, a feltételezett jogsértést alátámasztó dokumentumról vagy információról van tudomása? Írja le minél pontosabban és részletesebben ezen bizonyítékokat, és – ha rendelkezésére állnak – csatolja azokat! Ha szerződéses viszonyban áll a bejelentettel, csatolja a szerződés másolatát!**

#### 4. A FELTÉTELEZETT JOGSÉRTÉSSEL KAPCSOLATOS TÉNYEK

##### Milyen módon valósult meg a kifogásolt magatartás?

- Reklám
- Marketingtevékenység
- Egyéb kereskedelmi kommunikáció
- Egyéb tevékenység vagy mulasztás:
- Egyéb tájékoztatás:

##### Milyen módon és eszközökkel valósult meg a kifogásolt magatartás? Jelölje be valamennyi eszközt, amiről tudása van! Kérjük adja meg az eszköz megjelenésének helyét, idejét:

(Pl. televízió-reklám esetén jelölje be a televízió-reklámot és írja mellé a csatorna nevét, ahol a reklámot látta.)

##### - kifejtésének eszközét:

- Televízió:
- Rádió:
- Internetes tájékoztatás:
- Nyomtatott sajtó:
- Kültéri plakát (pl. óriásplakát):
- Beltéri plakát (pl. üzletben kihelyezett plakát):
- Szórólap (ideértve az „akciós újságot”):
- Szóbeli tájékoztatás:
- Direkt marketing (ideértve a nyomtatott és elektronikus verziót is)<sup>16</sup>:
- Címke<sup>17</sup>:
- Használati és kezelési útmutató:
- Jótállási jegy:
- Eladásösztönző gyakorlat<sup>18</sup>:
- Egyéb:

**A bejelentéshez csatolja az Ön által ismert és rendelkezésére álló reklám és egyéb marketinganyagokat!**

<sup>16</sup> Ezt a pontot akkor jelölje be, ha a vállalkozástól személyesen Önnek címzett marketinganyagot kapott akár nyomtatott formában, akár e-mailben!

<sup>17</sup> Ezt a pontot akkor jelölje be, ha a kifogásolt magatartás a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve valósult meg!

<sup>18</sup> Ezt a pontot akkor jelölje be, ha a kifogásolt magatartás nem klasszikus reklám, hanem olyan marketingeszköz, ami az árun, szolgáltatáson túl külön előnyöket kínál! (pl. "ajándék" felajánlása)

**4.1. Tudomása szerint mióta áll fenn, illetve ha már befejeződött, mettől meddig állt fenn a sérelmezett magatartás?**

**4.2. Ön szerint ki volt a kifogásolt magatartás célcsoportja, az kik felé irányult?**

- Fogyasztók<sup>19</sup>  
 Vállalkozások<sup>20</sup> / üzletfelek<sup>21</sup>  
 Mind fogyasztók, mind pedig vállalkozások / üzletfelek

**4.3. A magatartást a törvény abban az esetben tiltja, ha a magatartás a fogyasztót ténylegesen vagy potenciálisan olyan döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Írja le, hogy a sérelmezett magatartás Ön szerint hogyan készíti vagy készítheti a fogyasztót ilyen döntés meghozatalára! (nem kötelező)**

**4.4. Ön szerint meghatározható-e a magatartással érintett fogyasztók jól körülhatárolható csoportja, ha igen, hogyan jellemezné ezen fogyasztói csoportot (pl. nyugdíjasok, gyermekek)? (nem kötelező)**

**4.5. Ön szerint koruk, hiszekenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható fogyasztói csoport felé irányult-e, és ha igen, miben áll fokozott kiszolgáltatottságuk? (nem kötelező)**

**4.6. Jelölje meg, hogy kinek a birtokában lehet olyan dokumentum, információ, amely a sérelmezett magatartást alátámasztják! Ha lehetséges, adja meg e személy elérhetőségeit! (nem kötelező)**

<sup>19</sup> Fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

<sup>20</sup> Vállalkozás az, aki a kifogásolt magatartás tekintetében önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében jár el.

<sup>21</sup> Üzletfél a fogyasztónak nem minősülő személy.

**5. A BEJELENTETT MAGATARTÁSSAL KAPCSOLATOS KORÁBBI BEADVÁNYOKRA ÉS ELJÁRÁSOKRA VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK**

**3.1. Sérelmezte-e már a GVH-nál a bejelentettnek a jelen bejelentésével nem azonos, de azzal összefüggő magatartását? Ha igen, kérjük, adja meg azt az ügyszámot, amely a GVH-nak az Ön korábbi beadványára adott válaszában szerepel, illetve ennek hiányában jelölje meg, hogy korábbi bejelentését vagy panaszát milyen ügyben tette!**

- Nem fordultam még a GVH-hoz a bejelentett magatartása miatt.  
 Tettem már bejelentést, panaszt a GVH-nál a bejelentettel magatartása miatt.

Ennek oka:

Kapott válasz iktatási száma (*nem kötelező*):

**3.2. Fordult-e már a jelen bejelentésben sérelmezett magatartás miatt a GVH-n kívül más magyar vagy külföldi hatósághoz, vagy indított-e polgári pert bíróság előtt, illetve jelezte-e sérelmét a bejelentett felé?**

Igen, a következő szervekhez fordultam:

Nem

**3.3. Tudomása szerint a GVH-n kívüli más magyar vagy külföldi hatóság rendelkezik-e információval az Ön által sérelmezett magatartással kapcsolatban, illetve más hatóság előtt folyik vagy folyt olyan vizsgálat a bejelentettel szemben Magyarországon vagy külföldön, amelyet nem Ön kezdeményezett?**

- Igen  
 Nem  
 Nincs tudomásom róla

**3.4. Írja le a más hatóság vagy a bíróság előtti üggyel kapcsolatos információit, valamint adja meg a hatóság, bíróság nevét, illetve – ha tudomása van róla az ügyszámot, az ügyintéző nevét és elérhetőségét!**



**Ellenőrző lista:**

Az űrlapot teljes körűen kitöltöttem.

A szükséges mellékleteket becsatoltam.

Meghatalmazás, képviseleti jog igazolása

A bejelentett jogsértést alátámasztó dokumentumok

Reklámok és egyéb marketingeszközök

A bejelentettel kötött szerződések másolata

Egyéb dokumentumok: \_\_\_\_\_

Az űrlapot, valamint a csatolt dokumentumokat egy példányban kell a GVH-nak benyújtani a következő módok valamelyikén:

— **eredeti aláírt** példány postai úton vagy személyesen: a 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. címen,

— **hitelesített elektronikus aláírással** ellátott e-mailben: az [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu) email címre.

**A bejelentés kelte:**

\_\_\_\_\_, 20\_\_\_\_. \_\_\_\_.

**A bejelentő vagy képviselőjének cégszerű aláírása:**