

1026 Budapest, Riadó u. 1-3.
Levélcím: 1534 Budapest, Pf. 958
Telefon: (06-1) 472-8865
KRID: 213396918
Ügyszám: VJ/45/2022.
Iktatószám: VJ/45-37/2022.

Nyilvános változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Melléthei-Barna Ügyvédi Iroda (KRID: 18201361) által képviselt **HelloPay Informatikai és Szolgáltató Zrt.** (1037 Budapest, Montevideo u. 10.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

A végzés ellen a közlésétől számított nyolc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap^[1] használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

I N D O K O L Á S

I.

Előzmények, a versenyfelügyeleti eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal 2022. november 4-én indított versenyfelügyeleti eljárást a HelloPay Informatikai és Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: HelloPay Zrt. vagy eljárás alá vont) ellen, mivel észlelte, hogy a vállalkozás által népszerűsített és működtetett HelloPay terminál olyan módon került kialakításra és alkalmazásra, hogy annak használata során a fogyasztó valószínűsíthetően korlátozva van választási vagy magatartási szabadságában, illetve abban, hogy tájékozott döntést hozhasson. A vállalkozás ezen gyakorlatával valószínűsíthetően agresszív kereskedelmi gyakorlatot folytat, amellyel korlátozza, vagy amely alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak a többletösszeg (borravaló és/vagy adomány) fizetéssel kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, és ezzel a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008.

[1] http://www.gvh.hu//data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 8. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

2. Az ügyindító végzés értelmében a HelloPay terminál alábbi körülmények közötti működtetése valószínűsíthetően alkalmas arra, hogy pszichés nyomást gyakoroljon a fogyasztókra
 - a) oly módon, hogy – különös tekintettel a kereskedelmi gyakorlat időzítésére, helyére, jellegére – őket döntéshozatalra készteti az eredeti ügyleti döntésükön (pl. étel-, ital-, ajándékvásárlás) felül, az ahhoz nem kapcsolódó újabb, a többletösszegre (borravaló és/vagy adomány) vonatkozó ügyleti döntés tekintetében,
 - b) azáltal, hogy a HelloPay terminálon keresztül történő fizetési folyamat során olyan lépés, illetve előre meghatározott tájékoztatás (pl. „*Kérjük állítsa be a borravaló mértékét: 0-20 %*”) jelenik meg, valamint a felület összes egyéb körülményeit is figyelembe véve (pl. betűméret) akként kerül kialakításra a rendszer, hogy a fogyasztó nem tud önállóan, befolyásmentesen dönteni.
3. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont vállalkozás 2021. november 4-től alkalmazott valamennyi kereskedelmi kommunikációjának a vizsgálatára.
4. A vizsgálat 2023. május 31-én terjesztette fel VJ/45-29/2022. számon jelentését¹ a Versenytanács elé, ezzel a versenyfelügyeleti eljárás versenytanácsai szakba került. A vizsgálat indítványozza a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 76. § (1) bekezdésének f) pontja alapján annak megállapítását, hogy a HelloPay Zrt. eljárás alá vont vállalkozás 2021. november 4. napjától kereskedelmi kommunikációjával az Fttv. 8. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás és az érintett szolgáltatás

5. A HelloPay Zrt. 2015-ben alakult, fő tevékenysége egyéb információ-technológiai szolgáltatás.² A vállalkozás 2022. évi nettó értékesítési bevétele 1.045.270.000 Ft volt.
6. A vállalkozás úgy nyilatkozott, hogy számos olyan tevékenységből is realizál árbevételt, amely nem köthető a vizsgálat tárgyát képező magatartáshoz, a borravalóadáshoz, így különösen support, illetőleg informatikai fejlesztési szolgáltatásokat nyújt. Az eljárás alá vont által benyújtott adatokból összesített bevételi táblázatból³ az látható, hogy a 2021. november 4-től 2023. április 30-ig tartó időszakban a havi teljes bevételeinek kb. [ÜZLETI TITOK] származott a vizsgálat tárgyát képező tevékenységből.
7. A versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett szolgáltatás a HelloPay terminálon üzemeltetett interaktív készpénzmentes fizetési rendszer. A terminál lehetővé teszi a fogyasztóknak, hogy az elfogadóhelyeken (bankkártyával – vagy amely rendezvényen az releváns, HelloPay kártyával – történő) fizetéskor borravalóval és/vagy adománnyal növeljék a kifizetésük összegét.

¹ A vizsgálati jelentés betekinhető változatának száma VJ/45-30/2022.

² VJ/64-121/2017. számú betekinhető határozat 5. pont

³ VJ/45-2/2022. 1-2. pont, VJ/45-18/2022., VJ/45-11/2022. 25. pont

8. Az eljárás alá vont adatszolgáltatása szerint 2021. november 4. és 2021. december 31. közötti időszakban [ÜZLETI TITOK] szerződött partnere volt az alábbiak szerinti megoszlásban:⁴

Partner típusa	Borraló adás lehetősége	Darabszám
Üzleti egység	volt	[ÜZLETI TITOK]
	nem volt	[ÜZLETI TITOK]
Rendezvény	volt	[ÜZLETI TITOK]
	nem volt	[ÜZLETI TITOK]

9. 2022. január 1. és 2022. december 31. között [ÜZLETI TITOK] szerződött partnere volt az alábbiak szerint:⁵

Partner típusa	Borraló adás lehetősége	Darabszám
Üzleti egység	volt	[ÜZLETI TITOK]
	nem volt	[ÜZLETI TITOK]
Rendezvény	volt	[ÜZLETI TITOK]
	nem volt	[ÜZLETI TITOK]

10. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy miközben a VJ/64/2017. számú ügyben elmarasztalt magatartás idején (lásd a VJ/64-120/2017. számú nem betekinhető határozat 65. pontját) a vendéglátóegységek partnerek [ÜZLETI TITOK], az időszaki rendezvények esetében pedig [ÜZLETI TITOK] élt a 10%-os borraló alapbeállítással, addig a jelen ügyben vizsgált időszakban az üzleti egységbeli partnerek [ÜZLETI TITOK] nem élt a borraló adási opcióval, a rendezvényeken [ÜZLETI TITOK].

11. A 2021. november 4. és 2023. február 28. közötti időszakban a HelloPay terminálokön keresztül megfizetett borralók mértéke (illetve gyakorisága, értéke) a következőképpen alakult:⁶

Borraló mértéke (%)	Borraló adással érintett tranzakciók száma (darab)	A borraló mértékének aránya (%)	Juttatott borraló teljes összege (Ft)
0	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
1	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
3	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

⁴ VJ/45-11/2022. 27. pont

⁵ VJ/45-11/2022. 29-30. pont. A HelloPay kiemelte, hogy egy-egy partner esetében előfordult, hogy párhuzamosan több hatályos szerződése is volt.

⁶ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a VJ/64-120/2017. számú nem betekinhető határozat 66-67., valamint 193-194. pontjai tartalmaznak adatokat a 2016. április előtti, illetve a 10%-os alapbeállítás alkalmazását követő, 2016. áprilistól tartó időszakra: A határozatból kiemelendők – felhívva a figyelmet a jelentősebb eltérésekre - az alábbi információk:

„193. A 66. és 67. pontokbeli táblázatok alapján egyértelműen megállapítható, hogy a 10%-os alapbeállítás nélkül a fogyasztóknak csak töredéke - a táblázat adatai alapján - mindössze [ÜZLETI TITOK] adott a HelloPay által szokásnak hivatkozott 10%-os borralót, addig a 10%-os alapbeállítással ez a mérték jelentős lett [ÜZLETI TITOK] lett.

194. Szükséges továbbá kiemelni azt is, hogy míg alapbeállítás nélkül a fogyasztók [ÜZLETI TITOK] egyáltalán nem adott borralót, addig az alapbeállítást követően határozottan kisebb [ÜZLETI TITOK] lett a borralót nem adók aránya, ami azt jelzi, hogy nem pusztán a mértékére, hanem a borralóadás tényére is befolyással lehet az alapbeállítás bevezetése.”

4	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
5	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
6	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
7	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
8	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
9	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
10	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
11	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
12	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
13	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
14	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
15	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
16	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
17	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
18	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
19	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
20	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Összesen:	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

12. A HelloPay kiemelte, hogy a borraivalódásra alkalmas eszközöket igénybe vevő fogyasztók [ÜZLETI TITOK] egyáltalán nem adott borraivalót, a fogyasztók [ÜZLETI TITOK] pedig rendkívül széles szórással döntött az adni kívánt borraivaló mértékéről. Ebből a változatos szórásból a 10%-os borraivaló mértéke kifejezetten csekély. Ebből is látható az eljárás alá vont szerint, hogy a fogyasztók tudatosan, minden befolyástól mentesen élnek a borraivalódás lehetőségével, szabadon, nyomásgyakorlás nélkül döntenek a borraivaló mértékéről, és csupán kis mértékben választják a 10%-os borraivaló mértéket.
13. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy korábban a VJ/64/2017. számú versenyfelügyeleti eljárásban és annak VJ/31/2020. számú utóvizsgálati eljárásában is értékelte az eljárás alá vont magatartását, mindkét ügyben határozatot hozott, amely döntések (lásd a későbbiekben) részletesen ismertetik a szolgáltatást és a piacot (a kínálati és keresleti jellemzőket, a fogyasztói szokásokat), és ezen határozatok, illetve az azokban értékelt magatartások óta több év eltelt, de az alapvető jellemzők nem feltétlenül változtak, így az eljáró versenytanács a jelen ügyben csak annyiban tér ki ezen tényezőkre, amennyiben az az értékeléshez feltétlenül szükséges.
14. Az eljárás alá vont tevékenységére tekintettel a jelen ügyben érintett piac a készpénzmentes fizetési szolgáltatások.⁷ A HelloPay Zrt. a készpénzmentes fizetési szolgáltatás keretében partnerei részére terminálokat biztosít, azokat üzemelteti, illetve szervizszolgáltatást nyújt. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a készpénzmentes fizetési szolgáltatások esetében a piaci szereplők alapvetően három kategóriába sorolhatóak: HoReCa szegmensre specializálódott szolgáltatók, bankok és egyéb butik POS szolgáltatók. Az eljárás alá vont elsősorban a HoReCa szegmensben aktív,⁸ partnerei vendéglátóhelyek, rendezvények és egyéb retail szereplők.
15. Az eljáró versenytanács szerint az elmúlt években egyre szélesebb fogyasztói kör találkozhatott a különböző, borraivalódást támogató szolgáltatásokkal, továbbá – részben a járványügyi helyzet, részben egyes gazdasági folyamatok hatására – egyre elterjedtebb Magyarországon is a

⁷ VJ/64-121/2017. számú határozat 8. pontja, VJ/45-11/2022. 1. pont, VJ/45-11/2022. 2. pont

⁸ VJ/45-11/2022. 3-4. pont

borravalótól elkülönítendő szervizdíj alkalmazása,⁹ így ezen a területen a tapasztalatok és a fogyasztói tudatosság is változhatott a 2019. óta.

III.

A jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlat

16. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban az került vizsgálatra, hogy a HelloPay terminálon a borravaló/adomány adás során alkalmazott kereskedelmi gyakorlata megvalósította-e az Fttv. 8. §-a szerinti tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltakat. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat tulajdonképpen a borravaló (vagy adomány) adással kapcsolatos választási helyzetben kapott tájékoztatás a terminálon.

III.1. A terminálon megvalósuló kereskedelmi gyakorlat

17. A HelloPay terminálok esetében a fogyasztó két fajta készülékkel, tablettel (asztali eszközzel) vagy érintőképernyős mobileszközzel találkozhat.¹⁰ Mindkét eszközön három féle felület (borravaló adható, adomány adható, borravaló és adomány is adható) lehetséges.

18. Az asztali gépen kapott tájékoztatás a következő a három felületen:

Részösszeg / Subtotal: 1 000 Ft
Borravaló / Tip: 0 Ft

0% 5% 10% 15% 20%

Kérjük állítsd be a borravaló mértékét: 0–20%!
Please set the tip amount: 0–20%!

Végösszeg / Total: 1 000 Ft

Részösszeg / Subtotal: 1 000 Ft
Adomány / Donation: 0 Ft

0% 5% 10% 15% 20%

Kérjük állítsd be az adomány mértékét: 0–20%!
Please set the donation amount: 0–20%!

Végösszeg / Total: 1 000 Ft

⁹ <https://welovebudapest.com/cikk/2023/8/2/gasztro-szervizdij-borravalo-kulonbseg>, <https://divany.hu/offline/szervizdij/>, <https://hirado.hu/belfold/kozelet/cikk/2019/07/29/borravalo-es-szervizdij-ket-kulon-kategoria>

¹⁰ VJ/45-9/2022.



19. A mobilszközön kapott tájékoztatás a következő a három felületen:



20. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a HelloPay terminálok használata során a fogyasztónak a fizetést megelőzően lehetősége van arra, hogy döntsön, hogy ad-e borralalót, illetve adományt. Amennyiben nem kíván borralalót, illetve adományt adni, úgy vagy beállítja a terminálon látható százalékos összeget 0%-ra vagy amennyiben a fogyasztó borralaló, illetve adományt adása mellett dönt, úgy elégedettsége tükrében az érintőképernyő segítségével megfelelően beállíthatja annak mértékét. A beállítást követően a képernyőn feltüntetésre kerül a termékért fizetendő összeg, valamint a borralaló, illetve adomány összege és a végösszeg, így a fogyasztó láthatja, hogy az általa százalékos módon megjelölt borralaló, illetve adomány ténylegesen mekkora pénzüsszeget jelent. Amennyiben a fogyasztó egyetért a képernyőn látható adatokkal, úgy a terminálhoz érintve bankkártyáját tud fizetni.¹¹
21. A fizetési folyamatról videó áll rendelkezésre.¹² Az eljáró versenytanács felhívására az eljárás alá vont megerősítette a VJ/45-35/2022. számú iratban, hogy abban az esetben, ha a fogyasztó nem jelöl meg borralaló mértéket, hanem rögtön, jelölés nélkül érinti a bankkártyáját, a fizetés nem történik meg.

III.2. Egyéb tájékoztatások a fogyasztók és a partnerek felé

22. A szolgáltatásról információk találhatóak a <https://www.hellopay.hu/> című honlapon, ahol továbbra is a szolgáltatással elérhető bevételnövekedés és egyéb előnyök (pl. biztonság,

¹¹ VJ/45-9/2022.

¹² VJ/45-9/2022.

gyorsaság, rugalmasság), valamint az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatás esetleges, igény szerinti komplexitása kerültek kiemelésre.

23. Az eljárás alá vont vállalkozás üzemelteti a <https://www.efizetes.hu/> című honlapot is, ahol szintén a leendő partnereknek szolgál információkkal az eljárás alá vont. A honlapon elérhető információk hangsúlyozzák a HelloPay rendszer előnyeit, kiemelik a bankkártyás borraavaladási lehetőséget, gyors egyérintéses fizetést és az asztali kiszolgálóhoz optimalizált eszközt borraavaladási lehetőséggel. A honlap „Ajánlat” menüpontjában feltüntetésre kerülnek a HelloPay által alkalmazott díjak és jutalékok, melyek közül kiemelendő, hogy az „Egyéb szolgáltatási díj (tip-slider licenz díj, a terminálokön átfolyó bruttó borraavaló után fizetendő)” mértéke a terminálon adott borraavaló összegére vetített 20% + ÁFA. Ugyanezen menüpontban szerepel, hogy: „A terminálunknak köszönhetően, a készpénzmentes fizetési mód biztosításával növelheti vállalkozása bevételeit.”
24. A <https://www.hellopay.hu/> honlapon is elérhető Általános Szerződési Feltételek¹³ (a továbbiakban: ÁSZF) VII.3. pontja rögzíti, hogy: „A kártyával történő fizetéskor borraavaló és/vagy adomány is adható, ebben az esetben a tényleges vásárlás összegénél magasabb összeget von le a rendszer. A látogató a borraavaló (adomány) értékét maga határozza meg a csúszka segítségével 0 és 20% között, a fizetést (kártya érintést) megelőzően. Felhívjuk a felhasználók figyelmét, hogy ilyen esetben a beírt összeget fokozottan ellenőrizzék.”
25. Az eljárás alá vont tovább tájékoztató eszközöket is alkalmazott, döntően a partnereik tájékoztatására (edukációs anyagok, HelloPay Multi Merchant E-DM). A fogyasztóknak szóltak plakátok („Kérjük használd a HelloPay egyedi borraavaló rendszerét! Kérlek a fizetést megelőzően, a csúszka segítségével állítsd be a borraavaló kívánt mértékét! Az erre vonatkozó ÁSZF megtalálható a www.hellopay.hu oldalon és a HelloPay applikációban.”) és az ún. Tipstar matrica. A Tipstar matricák a borraavaló adásra hívják fel a fogyasztók figyelmét azzal, hogy az adott borraavaló („100%-ban”) a személyzet részére kerül átadásra, bár a rendelkezésre álló információk szerint valószínűsíthetően a borraavaló rendszerhasználati díjjal csökkentett összegét kapja a személyzet (kivéve ha a partner a szolgáltatási díjat és egyéb költségeket ténylegesen nem az így befolyt borraavalóból egyenlíti ki):



¹³ https://dfg3ws1gzqsn1.cloudfront.net/hello-api/docs/hu/HelloPay.aszf_20220627.html

26. A borralaló adására lehetőséget biztosító szerződésekben¹⁴ a borralalóadással kapcsolatban az alábbi tájékoztatás szerepel:

„[ÜZLETI TITOK].”

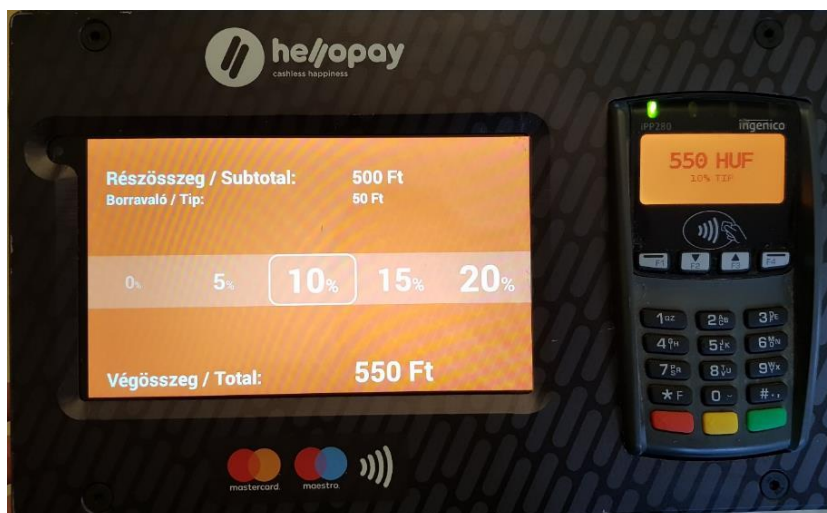
IV.

A korábbi versenyfelügyeleti eljárásban feltárt kereskedelmi gyakorlatok és azok értékelése

IV.1. A VJ/64/2017. számú versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált gyakorlatok és az eljárásban meghozott döntés

27. A VJ/64/2017. számú versenyfelügyeleti eljárásban kétféle gyakorlat került vizsgálatra. Az eljárás alá vont a kezdeti időszakban (2016. április 15. előtt) nem alkalmazott alapértelmezett borralaló mértéket (lásd a VJ/64-120/2017. számú határozat 59-62. pontjait), ebben a tekintetben az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszüntette. A borralaló mértékét összegeként vagy százalékosan lehetett megadni. Összegeként meghatározás esetén a borralalóval növelt értéket ütötte be a kezelő, a rendszer pedig automatikusan számolta ki a borralaló értékét. Százalékos meghatározás esetén választható menüpontokkal jelent meg a borralaló, fix mértékekkel (0, 5, 10, 15, 20%).
28. A VJ/64-120/2017. számú határozat 251. pontja szerint *„figyelemmel arra, hogy ugyan a HelloPay 2015. február 19-től 2016. április 14-ig alkalmazott terminálján nem szerepelt a 10%-os borralaló kiemelése, azaz nem volt alapértelmezett ezen mérték, azonban nem is jelenthető ki a jogsértés hiánya azon tényezőkre is figyelemmel, amelyeket az eljáró versenytanács a 199-223. pontokban előadott, ezért a fennálló bizonytalanság miatt ezen (2015. február 19-től 2016. április 14-ig tanúsított) magatartás tekintetében az eljáró versenytanács a Ket. 31. § (1) bekezdésének i) pontja alapján az eljárást megszüntette, mivel a tényállás a határozathozatalhoz szükséges mértékben nem volt tisztázható és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.”*
29. A 2016. április 15-től alkalmazott kereskedelmi gyakorlat esetében a HelloPay terminálon alapértelmezettként a 10%-os mértékű borralaló volt beállítva (kiemelve, felnagyítva) az ún. jatt csúszkán található jelölőnégyzettel. A borralaló (adomány) összege automatikusan hozzáadásra került a fizetendő összeghez, így amennyiben a fogyasztó nem módosított aktívan a beállításon, úgy az emelt összeget fizette:

¹⁴ VJ/45-2/2022.



30. Az eljáró versenytanács a VJ/64-120/2017. számú határozatban a fenti magatartást jogsértőnek, agresszívnek minősítette, többek között az alábbi indokolással:

219. Hangsúlyozandó tehát, hogy a borraivaló mértékének automatikus beállításával a fogyasztónak kell egy olyan aktív és a másik fél által is észlelhető magatartást megvalósítania és felvállalnia (ha egyáltalán érzékeli, hogy a fizetendő összeg borraivalót is tartalmaz és van lehetősége a borraivaló mértékét megváltoztatnia), amivel - elégedetlenség, illetve a hozzáadott érték hiánya esetén vagy bármely más motiváltságú, borraivaló nélküli helyzetben - tulajdonképpen negatívan minősíti az adott felszolgáltót, pincért vagy pultost. Az átlagos fogyasztóról pedig mindenképpen elmondható, hogy az ilyen konfliktusos szituációkat, negatív felhangú interakciókat kerüli és inkább hajlandó annak elkerülése végett az automatikus beállítást jóváhagyni.

220. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a 10%-os (vagy bármely más, nullától különböző) mérték alapbeállításaként való azt sugallja a fogyasztónak, hogy ekkora mértékű borraivaló kell adnia - ezzel a megjelenítéssel az eljárás alá vont megzavarja az ügyleti döntési folyamat egészét.

249. Fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács megállapította a Tpv. 76. § (1) bekezdésének e) pontja alapján, hogy a HelloPay agresszív, az Fttv. 8. § (1) bekezdése szerinti tényállást megvalósító és ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat megsértő kereskedelmi gyakorlatot folytat (2016. április 15-től) azzal, hogy

- alapértelmezett és stílusosan, formailag is kiemelt opcióként 10%-os többletösszeget alkalmaz a HelloPay terminálokon,

- nagy látogatottságú fesztiválokon, vásárokon, egyéb vendéglátóhelyeken, amelyekre

- tömeg, zaj, sorbanállás, türelmetlen fogyasztók, illetve gyors, készpénzmentes, érintéssel megvalósuló (rutinszerű) fizetés és döntési helyzet jellemző, ezáltal

- pszichés nyomásgyakorlást valósít meg, amely

- alkalmas arra, hogy a többletösszeg adásra vonatkozóan a fogyasztók választási szabadságát, tájékozott döntését korlátozza, így

- olyan ügyleti döntés meghozatalára, azaz a vételáron felüli vagy a tervezettnél magasabb többletösszeg megfizetésére kényszeríti vagy kényszerítheti a fogyasztókat, amelyet egyébként nem hoztak volna meg.

275. Az eljáró versenytanács megállapította azonban a Tpv. 76. § (1) bekezdésének e) pontja alapján, hogy a HelloPay agresszív, az Fttv. 8. § (1) bekezdése szerinti tényállást megvalósító és ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat megsértő kereskedelmi gyakorlatot folytat 2016. április 15-től azáltal, hogy a HelloPay terminálokban a 10%-os borraivaló/adomány mérték kiemelésével, annak alapbeállításával - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, a fizetési környezet jellemzőit is - pszichés nyomást gyakorol a fogyasztókra, ami jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos döntési szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára (mivel a fogyasztó helyett dönt egyrészt a borraivaló adásról, másrészt annak mértékéről), és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

276. Tekintettel arra, hogy az eljáró versenytanács rendelkezésére álló információk szerint a jogsértő magatartás nem került még módosításra (teljeskörűen, pusztán megkezdődtek a módosítások), az eljáró versenytanács a Tpv. 76. §-a (1) bekezdés g) pontja alapján megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását és előírja a Tpv. 76. §-a (1) bekezdés h) pontjára figyelemmel, hogy az eljárás alá vont igazolja az eltiltásnak való megfelelést (a jelen határozat átvételét követő hat hónapon belül). A hat hónapon belüli gyakorlat módosítás és igazolás körében az eljáró versenytanács nem pusztán az eljárás alá vontak érveire volt tekintettel, hanem az egyes partnerek, szerződött felek és a fogyasztók érdekeire is.

277. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy határozta meg pontosan, részletekbe menően az eltiltásnak való megfelelés mikéntjét, azonban az életszerűen azt jelenti, hogy az eljárás alá vont a módosítás révén a fogyasztóknak valós, aktív döntési helyzetet biztosít a borraivaló és annak mértéke kapcsán (azaz ne legyen alapbeállítás, esetleg 0%-os legyen az alapbeállítás, így a borraivaló meghatározása a fogyasztótól függjön, annak mértéke az elégedettség függvényében legyen változtatható), ahogyan azt a szabályozás a kereskedőkre nézve egyébként is előírja.

31. Az eljárás alá vont a fenti döntést megtámadta, a Fővárosi Törvényszék azonban elutasította a keresetet. A Fővárosi Törvényszék 2020. szeptember 17-én kelt, 105.K.701.017/2020/9. számú – jogerős – ítéletében többek között az alábbiakat rögzítette:¹⁵

„Miután az alapbeállítás nem a borraivaló/adomány-adás kérdésével indul, a fizetési folyamatban mindenképpen sérelmet okoz a fogyasztók egy körénél a pozitív mértékre vonatkozó alapbeállítás. Ezzel szemben nem elfogadható az a felperesi megközelítés, hogy a borraivalót/adományt mindenképpen egy alapösszeggel kell beállítani, mert ekkor szükségszerűen felvetődik a kérdés, hogy ki határozhatja meg a fogyasztó helyett, hogy rögtön a borraivaló/adomány mértékéről, és ne a borraivaló/adomány-adás alapkérdéséről döntsön.”

„Az alperes a piac, továbbá a borraivaló és adományra vonatkozó ismeretek átfogó elemzésével jutott helyesen arra a következtetésre, hogy az alapbeállítással a fogyasztókra gyakorolt pszichés hatás révén a döntési alaphelyzet helyett felperes a beállítással már egyből a mértékre vonatkozó döntési helyzetet generált.”

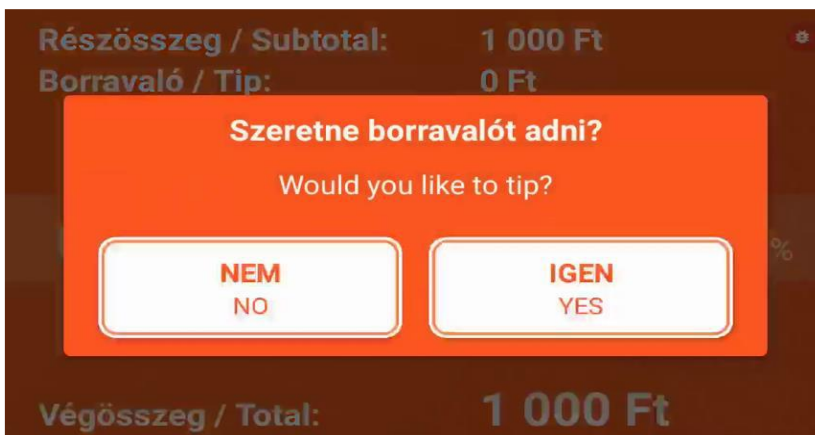
IV.2. A VJ/31/2020. számú versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált gyakorlatok és az eljárásban meghozott döntés

32. A Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálatban értékelte a VJ/64-120/2017. számú határozatban meghatározott eltiltásnak való megfelelést, az eljárás alá vont módosított kereskedelmi gyakorlatát.

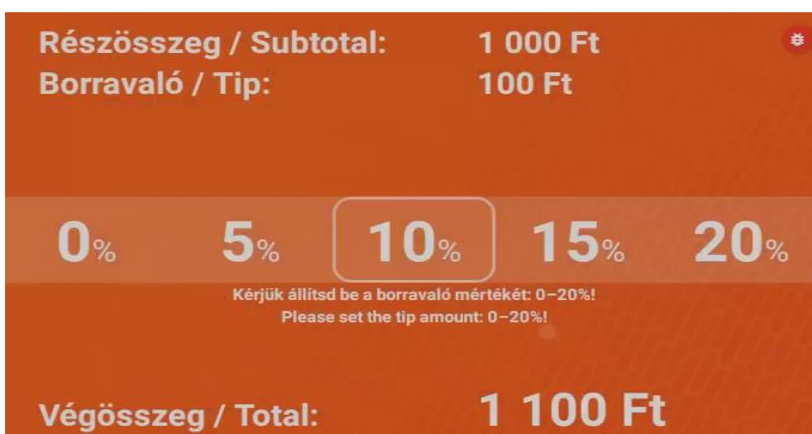
33. A VJ/31/2020. ügyben vizsgált gyakorlat, az utóvizsgálat tárgya a következő döntési helyzetre vonatkozó tájékoztatás volt. A HelloPay terminálon, miután a kereskedői oldalon bevitelre került

¹⁵ Lásd a VJ/31-83/2020. határozat 10. pontját.

a megvásárolt termék ellenértéke, a fogyasztó számára a következő kérdés jelent meg, az alábbi választási opciókkal (a vásárlás nem volt folytatható, amíg a fogyasztó nem választ a kijelzön megjelenő opciókból):



34. Ha a fogyasztó az „Igen/Yes” opciót választotta, akkor a kijelzön megjelent a százalékos felület és az összeg 10% borraivalóval (és/vagy adománnyal) számolt értéke végösszegként (a részösszeg és a borraivaló összege is) és az a kisebb betűs tájékoztatás, hogy „Kérjük állítsd be a borraivaló mértékét: 0-20%!”:



35. Ha a fogyasztó a „Nem/No” gombot választotta, akkor a százalékos felület 0%-ra állítva volt látható, ugyanazzal a felhívással: „Kérjük állítsd be a borraivaló mértékét: 0-20%!”:



36. A fogyasztó a kártyaérintéssel hagyta jóvá a tranzakciót.

37. A 2021. november 4-én hozott VJ/31-83/2020. számú határozatban az került megállapításra, hogy a HelloPay Zrt. 2019. november 20-án kelt VJ/64-120/2017. számú határozatban előírt kötelezettségét (a jogsértő magatartástól való eltiltásnak történő megfelelést és annak határidőben történő igazolását) nem teljesítette maradéktalanul, amiért az eljáró versenytanács a vállalkozást 6.000.000 Ft versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezi. Az utóvizsgálat során az eljárás alá vont újra módosította gyakorlatát, erre is figyelemmel a határozat az alábbi megállapításokat is tartalmazza:

80. *Az eljáró versenytanács egyrészt összevetette a korábbi, jogerősen jogsértőnek megállapított kereskedelmi gyakorlatot a módosított (terminál) kommunikációval, másrészt önmagában is áttekintette az új kereskedelmi gyakorlat jellemzőit. Figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vont az előzetes álláspontot követően újabb módosítást kezdett meg, illetve hajtott végre (és vállalta a jelen versenyfelügyeleti eljárástól függetlenül annak megvalósítását), az eljáró versenytanács ezen legújabb kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban is tenni kíván megállapításokat.*

81. *A Határozatban pontosan, részletekbe menően az eltiltásnak való megfelelés mikéntje nem volt meghatározva, ugyanakkor egyrészt az indokolásban bemutatásra került, hogy mely gyakorlat és miért valósít meg jogsértést, másrészt az eljáró versenytanács kifejezte azon álláspontját a Határozat indokolásában, hogy a kötelezettség teljesítése életszerűen azt jelenti, hogy az eljárás alá vont a módosítás révén a fogyasztóknak valós, aktív döntési helyzetet biztosítson a borralaló és annak mértéke kapcsán, ami alapvetően az alapbeállítás megszüntetésével, esetleg a 0%-os alapbeállítással érhető el. Nem jogsértő [legalábbis az Fttv. érintett rendelkezései alapján] a vizsgált borralaló fizetésével kapcsolatos gyakorlat, ha a borralaló meghatározása, eldöntése a fogyasztótól függ, illetve annak mértéke az elégedettség függvényében változtatható.*

86. *A fentiekre tekintettel megállapítható, hogy az eltiltásnak való megfelelés nem volt maradéktalan, mert ugyan a működést (az első lépést) tekintve eszközölt az eljárás alá vont módosítás(oka)t, azonban az előző pontokban is ismertetett alapprobléma (azon elvek sérelme, amelyeket az eljáró versenytanács rögzített Határozatában, a feltárt fogyasztói sérelem és probléma lényege) azon fogyasztói körre nézve érdemben nem változott, akik egyébként szeretnének borralalót adni: a fogyasztó olyan, 0%-tól különböző alapbeállítást kap, amittől csak aktív magatartással (az őt kiszolgáló személy előtt és „ellenében”) tud eltérni, miközben akkor lenne tényleges, külső nyomás nélküli döntési helyzetben, ha a borralalóról és annak mértékéről is önállóan, előre meghatározott sémák nélkül dönthetne. A módosított gyakorlat forgalom növelési célja egyértelmű (az elfogadóhelyeknek küldött e-mail tájékoztatás is a rendszer korábban már kommunikált előnyeit emeli ki, azonban ez a fogyasztói tájékoztatást nem segíti érdemben).*

87. *Bár érdemi módosításra került sor a borralalóadás ténye, első kérdése kapcsán, azonban ennek ellenére fennállhat esetlegesen nyomasztás azon fogyasztók felé, akik nem kívánnak borralalót adni, ugyanis ezen döntésüket követően ismét döntési helyzetbe kerülnek: újra dönthetnek arról, hogy kívánnak-e és ha igen, mekkora borralalót fizetni. Az eljáró versenytanács szerint azonban ezen – egymás utáni, ismétlődő, indokolatlan megerősítést váró – döntési helyzetek által gyakorolt esetleges pszichés nyomásgyakorlás a VJ/64/2017. számú versenyfelügyeleti eljárásnak nem volt tárgya, így ez az új magatartás a jelen utóvizsgálat során nem, csak – amennyiben esetlegesen a versenyfelügyeleti eljárás indításának a feltételei fennállnak – egy újabb versenyfelügyeleti eljárásban lenne vizsgálandó, amennyiben a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó valamely rendelkezés sérelme valószínűsíthető.*

92. *Itt szükséges utalni arra is, hogy az eljárás alá vont legújabb módosítási terve, megkezdett módosításai alapvetően tükrözik a Határozati elvárásokat, így végső soron az lenne megállapítható, hogy a jelenleg bevezetés alatt álló működéssel (azaz 2021. november közepétől) az eljárás alá vont*

– igen jelentős, évet meghaladó késedelemmel – teljesíthetné a Határozatban előírt (eltiltásra vonatkozó) kötelezettségét.

116. Tekintettel volt az eljáró versenytanács (a bírság meghatározása körében, annak mértékét szintén csökkentő körülményként) az eljárás alá vont teljesítőképességén túl arra is, hogy az előzetes álláspontot követően a kisvállalkozásnak minősülő eljárás alá vont újabb (átgondolt, célzatosabb és gyorsabb) módosításról döntött, amely az eljáró versenytanács szerint a VJ/64/2017. számú versenyfelügyeleti eljárásban sérelmezett problémákat orvosolni fogja a teljes érintetti fogyasztói körre nézve (a bíróság által megjelölt határidőhöz képest mintegy 14 hónapos késedelemmel). Ebben a körben az eljáró versenytanács különös figyelemmel volt arra, hogy a 2020. augusztusi (tehát a jelen utóvizsgálat keretében alapvetően vizsgált) módosítást követően a tranzakciók többségénél nem kerül borraivaló megfizetésre, illetve a nem 10%-os mértékű borraivalót fizetők aránya is jelentősebb a VJ/64/2017. számú ügyben feltártakhoz képest, ami arra utalhat, hogy nőtt a tudatosabb, aktívabb döntést hozók aránya. Pszichés nyomásgyakorlás tényállásánál ugyan a fogyasztói tudatosság szerepe az ügyleti döntések torzíthatósága kapcsán nem releváns, hiszen a kifogásolt gyakorlatok éppen a tudatosságot „kerülik meg”, azonban az arányok alapján valószínűsíthető, hogy a módosítást követően kisebb lett azon fogyasztói kör, akiknél ténylegesen meg is valósult az ügyleti döntés torzítása, tehát ahol a fogyasztói sérelem nagyobb fokú volt.

V.

Az eljárás alá vont álláspontja

38. Az eljárás alá vont álláspontja szerint gyakorlata mindenben megfelel a vonatkozó jogszabályoknak, illetőleg a Gazdasági Versenyhivatal által meghatározott elvárásoknak.¹⁶
39. Kiemelte, hogy a fogyasztónak aktívan szükséges döntenie a tekintetben, hogy ad-e borraivalót, és ha ad, úgy milyen mértékű borraivalót ad. A fogyasztó először azt kell, hogy eldöntse, hogy ad-e borraivalót, vagy nem. E körben a fogyasztót megfelelően tájékoztatja a képernyőn olvasható szöveg, ugyanis a „Kérjük állítsd be a borraivaló és adomány mértékét: 0-20%” mondat egyértelművé teszi, hogy a fogyasztónak aktívan kell döntenie arról, hogy ad-e borraivalót.
40. Amennyiben a fogyasztó nem kíván borraivalót adni, abban az esetben beállítja a 0%-ot a képernyőn. Az eljárás alá vont szerint a mondat egyértelműen, könnyedén olvasható, nem a képernyő alján, apró betűvel került feltüntetésre, hanem a képernyő közepén, hangsúlyos üzenetként találkoznak a fogyasztók az információval. Megjegyezte, hogy a tájékoztató mondat betűméretével kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatalnak nem volt észrevétele az utóvizsgálati eljárásban.
41. Abban az esetben, amennyiben a fogyasztó kíván borraivalót adni, úgy szintén a fogyasztó aktív döntését igényli a borraivaló mértékének meghatározása. A fogyasztó előtt egy 0-tól 20%-ig terjedő skála található. A skála mértékének szükségszerű eredménye, hogy a 10% a képernyő közepén helyezkedik el. Kiemelte azonban, hogy a skála alkalmazása éppen a fogyasztókat segíti abban, hogy – miután a borraivaló mellett döntöttek – a számukra megfelelő mértékű borraivalót könnyedén beállíthassák. A skálán valamennyi adat azonos betűmérettel, azonos betűtípussal, azonos betűvastagsággal és azonos betűszínnel látható (neutrális narancs háttérrel használ a terminál teljes felületén, valamennyi felirat fehér színnel látható). A fenti megoldás esetében tehát sem nem „hangsúlyos”, sem nem „tolakodó” módon kerültek a skálán az adatok, ideértve a 10%-os adatot is feltüntetésre. Önmagában az a tény, hogy a 10% a skála közepén található nem tekinthető a fogyasztók befolyásolására alkalmas körülménynek. Mivel a 10%

¹⁶ VJ/45-9/2022.

semmilyen módon nem került kiemelésre, így nem sugallja, nem is sugallhatja a fogyasztóknak, hogy a 10%-os borraivaló adása a megszokott. Megszüntette továbbá a skálán az ún. jatt-csúszka használatát, így a Gazdasági Versenyhivatal által kifogásolt, vizuális kiemelésnek tekintett eszköz sem látható már a HelloPay terminálok kijelzőjén.

42. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy sem a Gazdasági Versenyhivatal, sem a Fővárosi Törvényszék nem támasztott olyan elvárást vele szemben, hogy a fizetési folyamatba építsen be egy többletkérdést a borraivaló adásról, így ennek hiányát nem lehet a hátrányára értékelni. Megjegyezte, hogy a borraivaló adásra vonatkozó kérdés – bár nem előzetes kérdésként – megjelenik a kommunikációjában, hiszen a „*Kérjük állítsa be a borraivaló mértékét: 0-20%*” tájékoztató mondat tartalmában éppen ennek a kérdésnek feleltethető meg.
43. Az eljárás alá vont előadta, hogy jelenlegi gyakorlata a fogyasztó számára aktív döntési helyzetet teremt abban a körben, hogy kíván-e borraivalót adni és ha igen, az elégedettsége függvényében mekkora mértékű borraivalót ad.
44. A fentiek mellett a HelloPay Zrt. kiemelte továbbá, hogy az általa nyújtott szolgáltatás már nem tekinthető újszerűnek, a fogyasztók számára már nem jelent újdonságot, illetőleg kihívást a HelloPay terminálok vagy más készpénzmentes fizetési megoldások használata. Egy átlagfogyasztó rendszeresen találkozik készpénzmentes fizetési megoldásokkal, használja azokat fesztiválokon, szórakozóhelyeken, de a budapesti termálfürdőkben is. A különböző készpénzmentes fizetési megoldások már 2010. óta jelen vannak a magyar piacon. Ennek megfelelően a fogyasztóknak már több mint 10 éves tapasztalatuk és gyakorlatuk van abban, hogy hogyan működnek ezek a fizetési platformok, tisztában vannak azzal, hogy hogyan adhatnak borraivalót, egy-egy ilyen döntési helyzet már egyáltalán nem állítja őket nehezen eldönthető vagy konfliktusos helyzet elé.
45. Az eljárás alá vont a fentiekben túl összegezte az álláspontja szerint eddig irányába megfogalmazott elvárásokat. A VJ/64-121/2017. számú határozatban az eljáró versenytanács általános értelemben rögzítette, hogy akkor tekinthető jogszerűnek a társaság magatartása, amennyiben a fogyasztóknak valós, aktív döntési helyzetet biztosít a borraivaló és annak mértéke kapcsán (azaz ne legyen alapbeállítás, esetleg 0%-os legyen az alapbeállítás, így a borraivaló meghatározása a fogyasztótól függjön, annak mértéke az elégedettség függvényében legyen változtatható).
46. A VJ/31/2020. számú utóvizsgálati eljárásban az eljáró versenytanács kifejtette, hogy nem lehet *„jogsértő [...] a vizsgált borraivaló fizetésével kapcsolatos gyakorlat, ha a borraivaló meghatározása a fogyasztótól függ, illetve annak mértéke az elégedettség függvényében változtatható”*, valamint hogy abban az esetben felel meg gyakorlata a vonatkozó jogszabályoknak, amennyiben a fogyasztóknak valós, aktív döntési helyzetet biztosít a borraivaló és annak mértéke kapcsán.¹⁷ Kiemelte, hogy az eljáró versenytanács azt is rögzítette (a jelen ügyben is vizsgált módosítások kapcsán), hogy az eljárás alá vont *„megkezdett módosításai alapvetően tükrözik a Határozati elvárásokat, így végső soron az lenne megállapítható, hogy a jelenleg bevezetés alatt álló működéssel (azaz 2021. november közepétől) az eljárás alá vont – igen jelentős, évet meghaladó késsedelemmel – teljesíthetné a Határozatban előírt (eltiltásra vonatkozó) kötelezettségét.”*¹⁸
47. Az eljárás alá vont szerint a fentiekben bemutatott egyértelmű versenytanácsi értékelés ellenére indított a Gazdasági Versenyhivatal ismételt eljárást vele szemben, melyben az eljáró

¹⁷ VJ/45-2/2022. 5. pont

¹⁸ VJ/45-2/2022. 8. pont

versenytanács által korábban már értékelt kereskedelmi gyakorlatot vizsgálja. A HelloPay Zrt. nem vitatta, hogy a fogyasztói érdekek őreként a Gazdasági Versenyhivatal az Fttv. hatálya alá tartozó, lényegében bármely kereskedelmi gyakorlatot megvizsgálhat, azt azonban fontosnak tartotta kiemelni, hogy a Gazdasági Versenyhivatalt is köti az Alaptörvény B) cikkében meghatározott jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye.¹⁹ Álláspontja szerint egységes ugyanis az Alkotmánybíróság gyakorlata abban, hogy „a jogállamiság egyik legfontosabb alkotóeleme tehát a jogbiztonság, amely egyebek között megköveteli, hogy a jogalanyoknak meglegyen a tényleges lehetőségük arra, hogy magatartásukat a jog előírásaihoz tudják igazítani”.²⁰ Bár a jogbiztonság garantálásának egyik legfontosabb letéteményese az állam és elsősorban a jogalkotó, azonban a jogbiztonságnak elengedhetetlen velejárója az egyes jogintézmények működésének kiszámíthatósága²¹ és előreláthatósága.²²

48. A fentiek alapján rögzíthető, hogy az egyes jogalkalmazó intézmények, így a Gazdasági Versenyhivatal működése során is elvárás, hogy a joggyakorlata kiszámítható legyen, a döntései ne legyenek ellentmondásosak, azonos tényállást ne értékeljen különbözőképpen, és legfőképpen egy már korábban értékelt kereskedelmi gyakorlatot ne minősítsen eltérőképpen anélkül, hogy a vonatkozó jogszabályi környezet változott volna.²³
49. Az eljárás alá vont is jóhiszeműen eljárva, bízva a kiszámítható jogalkalmazásban, az eljáró versenytanács részére is bemutatott és általa jogszerűnek minősített gyakorlatot implementálta.²⁴ Az eljárás alá vont szerint magatartását a Gazdasági Versenyhivatal már korábban minősítette, így ennek az értékelésnek irányadónak kell lennie jelen eljárásban is, így szükségképpen nem juthat más eredményre a jelen versenyfelügyeleti eljárás sem, minthogy kereskedelmi gyakorlata jogszabály konform. A társaság álláspontja szerint önmagában már a hivatkozott versenytanácsi értékelés is elegendő kell, legyen az eljárás megszüntetéséhez.²⁵
50. Az eljárás alá vont szerint a jelenlegi megoldással eleget tett a VJ/64-121/2017. számú határozatban foglalt eltiltásnak, azaz a magatartása nem sérti az Fttv. 8. §-át,²⁶ mindezek alapján, biztosítva a Gazdasági Versenyhivatalt is terhelő jogbiztonság követelményét, jelen eljárás Tpv. 60/A. §-a szerinti megszüntetésének van helye.²⁷

VI.

Jogszabályi háttér

51. Az Fttv. 1. § (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg a termékhez kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.

¹⁹ VJ/45-2/2022. 12. pont

²⁰ 31/2005. (VII. 14.) AB határozat

²¹ 9/1992. (I. 30.) AB határozat

²² 30/2014. (IX. 30.) AB határozat VJ/45-2/2022. 13. pont

²³ VJ/45-2/2022. 14. pont

²⁴ VJ/45-2/2022. 15. pont

²⁵ VJ/45-2/2022. 16. pont

²⁶ VJ/45-2/2022. 17. pont

²⁷ VJ/45-2/2022. 18. pont

52. Az Fttv. 3. § (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. § (3) és (4) bekezdései szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §), továbbá tisztességtelenek a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok.
53. Az Fttv. 8. § (1) bekezdése alapján agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással – akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén – az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak a termékkel kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
54. Az Fttv. 8. § (2) bekezdése alapján annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:
- a) a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,
 - b) a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérő volta,
 - c) súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó termékkel kapcsolatos döntésének befolyásolására,
 - d) a fogyasztó szerződéses jogainak – ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik termékre vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is – gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,
 - e) jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.
55. Az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
56. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
57. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett termék mennyiségére, vagy
 - b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
58. Az Fttv. 19. § c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.

59. A Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alapján az eljáró versenytanács versenyfelügyeleti eljárást megszünteti, ha az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.
60. A Tpv. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpv.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpv. kifejezetten előírja.

VII.

A vizsgált magatartás értékelése

VII.1. A vizsgált magatartás kapcsán felmerült alapvető tények, körülmények

61. Az eljáró versenytanács előjáróban rögzíti, hogy nem ért egyet azzal, hogy az eljárás alá vont jelen ügyben vizsgált magatartását a Gazdasági Versenyhivatal már korábban (a VJ/31/2020. számú utóvizsgálatban) minősítette, így az értékelésnek irányadónak kell lennie a jelen eljárásban is. Az eljárás alá vont 2021. november 4-től alkalmazott gyakorlatának a vizsgálatára – a VJ/31/2020. számú ügy tárgya és eljárási keretei miatt – az utóvizsgálatban nem került sor, illetve nem is kerülhetett volna sor, függetlenül attól, hogy a tervezett módosításokat az adott ügyben eljáró versenytanács valamilyen módon figyelembe vette, azzal kapcsolatban iránymutatást fogalmazott meg az alapügyben vizsgált magatartástól való eltiltással összefüggésben.
62. Az eljáró versenytanács kiemeli azonban azt is, hogy általánosságban az agresszív kereskedelmi gyakorlatok értékelése során kialakult joggyakorlat iránymutató a jelen ügyben is és a HelloPay Zrt. elleni versenyfelügyeleti eljárásokban rögzített elvek továbbra is alkalmazandóak.
63. A jelen ügyben értékelt magatartás kapcsán továbbá nem az számít, hogy a korábbiakhoz képest miként és hogyan módosította az eljárás alá vont a gyakorlatát, hanem hogy az aktuálisan, az előzményektől függetlenül megvalósít-e jogsértést, lehet-e agresszív kereskedelmi gyakorlatról beszélni az adott szolgáltatás esetében, ha a terminálon nem kerül alkalmazásra alapbeállítás. Ekként az alapvető két kérdés az a magatartás megítélése kapcsán, hogy – miközben a korábban elmarasztalt vagy egyéb módon kifogásolt terminál működés esetén a fogyasztóvédelmi aggály fő forrása az üzemeltető által alkalmazott, borraaló mértékre vonatkozó (10%-os) alapbeállítás volt, ami egyéb körülményekre is tekintettel nem kívánt döntésre vezethette a fogyasztókat –
- 1) a fogyasztó szabadon, torzítatlanul dönthet-e a borraaló adással kapcsolatban, ha a fizetésnél a bankkártya terminálhoz való érintése előtt mindenképpen kell döntenie, mert nincs alapbeállítás és
 - 2) amennyiben a fogyasztónak kell aktív döntést hoznia a borraalóval, annak mértékével kapcsolatban, akkor megvalósulhat-e nyomásgyakorlás pusztán a borraalóadásra vonatkozó kérdés révén.
64. A vizsgált magatartás esetében kétségtelen, hogy az eljárás alá vont nem alkalmaz alapbeállítást a terminálon, így a fogyasztónak mindenképpen választania kell valamilyen mértékű (akár 0%-os) borraalót. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont a szolgáltatása bevezetésekor, a kezdeti időszakban (2016. április 15. előtt) nem alkalmazott alapértelmezett borraaló mértéket és ebben a tekintetben az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszüntette.
65. A fentiekén túl két további körülmény különbözteti meg a jelen ügybeli tényállást a korábbi (VJ/64/2017. és VJ/31/2020. számú) két ügybeli, kifogásolt helyzettől. Egyrészt – részben

elfogadva az eljárás alá vont álláspontját – a fogyasztói tudatosság fejlődhetett a piacon a különböző fizetési megoldások bővülésével, valamint abban a tekintetben is változás volt, hogy a szolgáltatás elterjedésével párhuzamosan a szervizdíj alkalmazása is egyre szélesebb körben elterjedt, így a fogyasztók többféle fizetési helyzettel találkozhattak. Ezzel együtt az eljáró versenytanács fenntartja, hogy az agresszív kereskedelmi gyakorlatok, különösen pedig a pszichés nyomásgyakorlás esetében nincs jelentősége a fogyasztói tudatosságnak (bár annak hiánya megkönnyítheti a nyomásgyakorlást), ugyanis a fogyasztó zavarásának (elsősorban pszichés) eszközei bármely fogyasztóra egyformán hathatnak és a pszichés nyomásgyakorlástól éppen azért indokolt a fogyasztókat védeni, mert ezen eszközökre nem tud a fogyasztó felkészülni, nem tudja ezeket racionálisan eljárva sem elkerülni, hiszen ezen eszközök éppen, hogy nem a józan észre, a racionális megfontolásokra, hanem az érzelmekre, az érzésekre, a lelkiismeretre, a tudatalattira stb. hathatnak.

66. Másrészt – és a jelen ügyben ezen körülmény mindenképpen releváns – az eljárás alá vont által benyújtott információk alapján a tényleges döntések (a fizetett borraavaló mértékek) közel sem tükrözik azt a helyzetet, amely a VJ/64/2017. számú versenyfelügyeleti eljárásban feltárássra került: a fogyasztók borraavaló adási „szokásai” (lásd a 8-12. pontokat) merőben megváltoztak a HelloPay terminálokon, hiszen míg az aktuális gyakorlat mellett [ÜZLETI TITOK], addig a 10%-os alapbeállítása mellett [ÜZLETI TITOK]. A változást tükrözik a partnerek szerződésai is.

VII.2. Hatáskör, illetékesség, az eljárás alá vont felelőssége és az érintett fogyasztói kör lehetséges ügyleti döntései

67. A fentebb ismertetett tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által működtetett terminál felületén látható tartalom kereskedelmi gyakorlatnak minősül és természetesen személy fogyasztóknak (is) szól.

68. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

69. Az eljárás alá vont által alkalmazott kereskedelmi gyakorlat számos vendéglátóhelyen és magas látogatottságú rendezvényen,²⁸ legalább három megye területén valósul meg, és ezáltal széles fogyasztói kört ér el. Erre tekintettel az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) pontja szerint a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre megállapítható.

70. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tptv. 45. §-a állapítja meg.

71. Az Fttv. 9. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett termék értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. Az Fttv. az ún. „érdek-elvet” tekintti a felelősség megállapíthatósága alapjának. Az Fttv. értelmében elsődlegesen azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll. Általánosságban elmondható, hogy a vállalkozások – a piac működési logikája szerint – szolgáltatásaikat ellenszolgáltatás fejében nyújtják, így anyagi érdekük fűződhet a kereskedelmi gyakorlathoz.

72. A HelloPay Zrt. esetében egyértelműen megállapítható a kereskedelmi gyakorlat kapcsán a vállalkozás közvetlen anyagi érdekelttsége és az Fttv. 9. § (1) bekezdés szerinti felelőssége, hiszen

²⁸ <https://www.hellopay.hu/referenciak>: „Büszkék vagyunk a több mint 1000 üzleti partnerünkre, a több mint 500 sikeres rendezvényre és a 5.000.000 elégedett ügyfelünkre, akik partnereink az álmunkban.”

a termék forgalmazásából, illetve értékesítéséből árbevétele származott, a vállalkozás alakította ki a terminálon látható tájékoztatásokat, valamint a reklámok és egyéb kommunikációk tartalmát.

73. Az eljárás alá vont honlapjának tartalma alapján megállapítható, hogy a készpénzmentes fizetési rendszer célja a partnerek bevételeinek a növelése. Megállapítható továbbá az is, hogy az eljárás alá vont a bevételnövekmények, azaz a borralalók/adományok után arányos, százalékos mértékkel meghatározott jutalékra/díjazásra jogosult, így az eljárás alá vont nem pusztán a HelloPay terminálok működésében, hanem a borralaló/adomány minél nagyobb mértékében és gyakoriságában érdekelt.
74. A jelen ügyben a kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók között nem azonosítható koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott csoport, illetve – figyelemmel arra is, hogy egy mindennapi használatú, rutinszerűen igénybevehető szolgáltatásról van szó – speciális tudás vagy magasabb tudatossági szint sem várható el a fogyasztóktól, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése szerint az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
75. A jelen ügyben a releváns ügyleti döntések a többlettösszegre (borralaló és/vagy adomány) vonatkozó fogyasztói döntések. A fogyasztó a fizetési folyamat során dönt a borralaló/adomány adásáról vagy annak hiányáról, illetve arról, hogy – elégedettsége vagy egyéb körülmények alapján – mekkora mértékű borralalót/adományt adjon.²⁹

VII.3. A vizsgált magatartás értékelése

76. Az Fttv. 8. §-a szerint agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósításának feltétele, hogy a kifogásolt magatartás – tényszerű körülmények mellett – jelentősen korlátozza vagy alkalmas legyen arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak a termékkel kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
77. Az Fttv. 8. § (2) bekezdése pedig azokat a tényezőket sorolja fel példalódzó jelleggel, amelyeket figyelembe kell venni a kereskedelmi gyakorlat agresszív voltának megállapítására. A jelen ügyben az Fttv. 8. § (2) bekezdés a) pontja szerinti tényezők, azaz a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama a különösen releváns szempont: a terminál használata és így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat egy rutinszerű, mindennapos fogyasztói tevékenység, azaz bankkártyás fizetés pár másodperces folyamat során merül fel, ahol életszerűen nincs helye hosszas gondolkodásnak, tájékoztatáskérésnek, továbbá amely művelet (a fizetés, az ellenérték rendezése) kötelezettséget jelent a fogyasztó számára, így egyébként sincs abban a helyzetben a fogyasztó, hogy a fizetendő összeg jogosságát generálisan vitassa.

²⁹ A VJ/64-121/2017. számú határozat 186. pontja a következőket rögzítette: „Az eljáró versenytanács szerint nem indokolt az ügyleti döntés elkülönítése attól függően, hogy borralaló és/vagy adomány adására van-e lehetőség egy adott terminálon, tekintettel arra, hogy a fogyasztók minden esetben érdemben ugyanazon felülettel találkoznak és a többlettösszeg vonatkozásában a HelloPay sem alkalmaz megkülönböztetést (erre figyelemmel a továbbiakban a borralaló alatt az adomány is értendő egyéb elhatárolás hiányában). A HelloPay valamennyi terminál esetében (attól függetlenül, hogy az csak borralaló, csak adomány vagy borralaló és adomány együttes adására van beprogramozva) egységes kereskedelmi kommunikációt alkalmaz...”. „A kereskedelmi gyakorlat szempontjából ez az elkülönítés még akkor sem indokolt, ha a fogyasztók valószínűsíthetően érzékenyebben reagálnak az adomány célú kifizetések sorsát illetően, így feltehetően jobban sérelmezik, ha annak egy meghatározott hányada nem az adományozotthoz jut.”

78. A tényszerű körülmények között a készpénzmentes fizetési rendszer vizuális kialakítása mellett az is kiemelendő, hogy a fogyasztó addig nem tud a fizetési folyamatban továbblépni, amíg nem választja ki a borralaló mértékét. A borralaló kiválasztása nélkül hiába érinti a fizetési terminálhoz bankkártyáját, telefonját, a fizetés nem megy végbe. Az eljáró versenytanács szerint amennyiben a fogyasztó ezen ponton a borralaló mértékéről való döntés nélkül tovább tudna lépni (azaz fizetni), úgy az tulajdonképpen azt jelentené, mintha a 0% lenne az alapbeállítás. Akár ténylegesen a 0% kerülne alapbeállításaként rögzítésre, akár azért nem kellene külön döntenie a fogyasztóknak, mert a fizetési folyamatot nem akasztaná meg a borralaló százalékos mértéke kiválasztásának az elmaradása, a fogyasztók számára az aktív döntés szükségességének a hiánya kivételesen nem lenne kedvezőtlen, hiszen a számukra legjobb, legolcsóbb kimenet fordulna elő, nem fizetnének többet a fogyasztásáért, amennyiben viszont valóban szeretnének borralalót adni, úgy aktívan, tudatosan beállíthatnák a kívánt mértéket. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint ekként a 0%-os borralaló alapbeállítás vagy az ezzel egyenértékű, nem megakasztott, borralaló fizetéssel nem járó fizetési folyamat olyan helyzet, amelyben az üzemeltető vagy a kereskedő részéről agresszív kereskedelmi gyakorlat, így jogsértés nem valószínűsíthető a borralalóval összefüggésben.
79. A joggyakorlat értelmében, a korábbi ügyek megállapításaiból egyértelműen kiolvasható, hogy a jogszerű kereskedelmi gyakorlat elengedhetetlen eleme, szükséges eldöntendő alapkérdése, hogy a fogyasztó egyáltalán kíván-e borralalót adni, tehát mindenképpen elvárt, hogy a fogyasztó szabadon dönthesse a borralaló adásáról. Az eljáró versenytanács szerint azonban nem szükséges, hogy a fogyasztónak külön, egymást követően, eltérő lépésben vagy módon kelljen döntést hoznia először magáról a borralaló adásáról, majd annak mértékéről (lásd különösen az előző bekezdésben írtakat, ahol a 0%-os alapbeállításnál a fogyasztói döntés a borralaló mellőzéséről tulajdonképpen a fizetés befejezése).
80. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont aktuális gyakorlata alapján, amelyben nincs alapbeállítás és fogyasztói aktív döntés (választás, beállítás) szükséges a borralalóval kapcsolatban, a fogyasztó egyszerre dönt arról, hogy akar-e borralaló adni, és amennyiben igen, milyen mértékűt. Egyetlen mozdulattal döntheti el, ha nem kíván borralalót adni, illetve azt is, hogy mekkora borralalót ad.
81. Az eljáró versenytanács szerint a jelenlegi gyakorlat, az aktuális helyzet is – mint bármely más borralaló adási szituáció – hordozhat magában valamiféle zavart, feszültséget, bizonytalanságot, ami a nyomásgyakorlás táptalaja lehetne, de ennek nem csak a szolgáltatás, hanem maga az adott partnernél történő fizetés és a borralaló adási szokás, az ezzel járó esetleges kényelmetlenség is az oka, és érdemben eltér attól a szituációtól, amikor a terminálon megjelenített (10%-os) alapbeállítás, visszakérdezés vagy egyéb nyomasztó fordulat sugallja a fogyasztók felé az elvárt, követendő magatartást. Amennyiben a szolgáltatás, a HelloPay terminál nélkül fizetne a fogyasztó az igénybevett, megvásárolt termékért, úgy a borralaló kérdése kapcsán szintén előállhatna hasonló zavar (szemben pl. a kötelezően fizetendő szervizdíjjal). Amennyiben az adott vállalkozás (legyen az a fizetési szolgáltató vagy a partner, a vendéglátóhely, a kereskedő) ezzel a helyzettel visszaél, azt kihasználja (a fogyasztót sietteti, a tájékoztatást elferdíti, lényeges információt elhallgat stb.), akkor megvalósulhat a nyomásgyakorlás bármilyen, borralalót illető kereskedelmi gyakorlat révén. Az eljáró versenytanács előtt azonban nem ismert ilyen helyzet az érintett terminálok kapcsán és kétséges, hogy feltárható, illetve bizonyítható lenne egy-egy eltérő szituációban érvényesülő nyomásgyakorlás, tisztességtelen fogyasztói befolyásolás. Ehhez időszerű és kiterjedt, a vizsgált gyakorlatot alkalmazó egységekben végzett, a többféle fizetési helyzetet rendszerszinten elemző, értékelő bizonyításra lett volna szükség, amely feltárás utóbb

már nem valósítható meg, illetve egyébként is felvetheti az eljárás alá vont partnereinek a felelősségét is.

82. A jelen ügyben tehát az eljáró versenytanács egyértelműen döntést nyomasztó (az egyébként is fennálló borralaló adási szituációkban felmerülő bizonytalanságot, zavart meghaladó) helyzetet nem azonosított az alapbeállítás hiányában és a szükségszerű fogyasztói aktív döntés miatt. A fizetett borralaló mértékekről, a megoszlásról rendelkezésre álló adatok alapján sem állapítható meg, hogy a fogyasztók döntéseit egységesen torzította volna a terminál.

83. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügybeli alapvető két, összefüggő kérdésre (lásd a 63. pontot) adott válaszokat meghatározza az, hogy nincs a borralaló mértékére vonatkozó alapbeállítás és a fogyasztóknak szükségszerűen választaniuk kell, akár 0%-os borralalót:

1) az eljáró versenytanács szerint a fogyasztó kötetlenebbül, sugalmazott opció nélkül, a terminál használata során eldöntheti és el is kell, hogy döntse egyetlen lépésben, hogy ad-e és ha igen, mekkora mértékű borralalót, bár befolyásoló körülmények az egyes fizetési szituációkban felmerülhetnek, azonban ezek egyrészt valószínűleg a termináltól, annak működésétől függetlenek, másrészt komplex feltárást igényelnének,

2) az eljáró versenytanács szerint továbbá pusztán a borralalóadásra vonatkozó (objektív, kiemelés, sugalmazást nem tartalmazó) kérdéssel, választási lehetőséggel nem valósul meg nyomásgyakorlás, önmagában arra nem alapozható a torzításra való alkalmasság, ahhoz a fizetési helyzet egyéb kihasználására, egyéb aktív, zavaró fellépésre van szükség a vállalkozások részéről.

84. Kétségtelen azonban, hogy a terminálon olvasható „*Kérjük állítsd be a borralaló mértékét: 0-20%*” tájékoztató mondat zavaró lehet és – az eljárás alá vont álláspontjával ellentétben – nem váltja ki egyértelműen a borralaló adásra vonatkozó elsődleges kérdést, a megfogalmazás nehézkes. Akkor lenne aggálymentes a megfogalmazás, ha egyértelművé tenné, hogy a borralaló adása csakis a fogyasztó önkéntes döntése lehet („*Amennyiben szeretne borralalót adni, kérjük állítsd be annak mértékét.*”). Szintén kétségtelen, hogy a fogyasztó borralalóval/adománnyal kapcsolatos döntési helyzetének egyes körülményei (zaj, tömeg, fesztiválkörnyezet stb.) zavaróak, adott esetben nyomasztóak lehetnek, azonban az eljáró versenytanács szerint

- automatikus, borralaló mértékére vonatkozó (0%-tól különböző³⁰) alapbeállítás nélkül és
- aktív, szükségszerű fogyasztói döntés esetében

nem állapítható meg egyértelműen, hogy a terminál működése, a működés során közzétett kereskedelmi gyakorlat alkalmas lenne nyomásgyakorlásra, tisztességtelen befolyásolásra, így kétségtelenül megvalósította volna az Fttv. 8. § (1) bekezdésében foglaltakat, ezáltal megsértve az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

85. Az alapbeállítás léte és annak kommunikációja volt a jogsértés forrása a VJ/64/2017. számú ügyben, amennyiben alapbeállított vagy más módon sugalmazott döntési opcióról nincs szó, úgy a nyomásgyakorlás sem állapítható meg egyértelműen a vizsgált fogyasztói ügyleti döntéseknél. Az aktív, szükségszerű fogyasztói választás jellemzően kedvezően támogatja a fogyasztói torzítatlan döntéseket (ide nem értve a 0%-os alapbeállítást, amivel kapcsolatban lásd a fent írtakat). A jelen ügyben érintett piacon, a vizsgált gyakorlat esetében azonban nem zárható ki

³⁰ Lásd pl. a VJ/64-120/2017. számú határozat 220. pontját: *Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a 10%-os (vagy bármely más, nullától különböző) mérték alapbeállításaként való azt sugallja a fogyasztónak, hogy ekkora mértékű borralaló kell adnia - ezzel a megjelenítéssel az eljárás alá vont megzavarja az ügyleti döntési folyamat egészét.*

teljes bizonyossággal, hogy egyes esetekben megvalósulhatott pszichés nyomásgyakorlás a terminál működéséhez kapcsolódva, a fent jelzett aggályok (például a zavaró fizetési körülmények) miatt, azonban a döntésekre gyakorolt káros, torzító hatás utóbb nem tartható fel teljes biztonsággal sem egy-egy fogyasztóra, sem összességében nézve. Különös bizonyítási nehézséget jelentene az eljárás alá vont kommunikációs gyakorlatának és az egyes partnerek, azok alkalmazottai tájékoztatási gyakorlatának vagy felelősségének az elválasztása, utólagos feltárása.

86. Az eljáró versenytanács szerint a fentiek alapján a jelen ügyben a jogsértés nem bizonyítható egyértelműen (miközben a zavaró tényezők, fizetési körülmények miatt nem is zárható ki, azaz nem állapítható meg, hogy a gyakorlat nem volt jogsértő). Valószínűsíthetően (az eltérő döntési helyzetre is figyelemmel) akkor lenne megállapítható a jogsértés hiánya, ha a 0%-os borraival lenne az alapbeállítás, így csak a borraivaló fizetés mértéke igényelne fogyasztói aktivitást, amennyiben a fogyasztó ténylegesen adni szeretne borraivalót.
87. Mivel sem a jogsértés, sem annak hiánya nem állítható meg, és az eljárás folytatásától, - az elvégzett széles körű tényállásfeltárással tekintettel – újabb bizonyítási eljárástól sem várható eredmény ebben a tekintetben, ezért az eljáró versenytanács a Tpvt. 60/A. § (1) bekezdésének b) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését tartotta indokoltnak.

VIII.

Egyebek

88. A Tpvt. 81/A. § szerint a jogorvoslatra a Tpvt. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Az Ákr. 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél – az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével – a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.
89. A Tpvt. 82. § (5) bekezdése alapján az eljáró versenytanács vagy az eljáró versenytanács előadó versenytanácsstagjának önálló jogorvoslattal támadható végzése a végzés közlésétől számított nyolc napon belül támadható meg közigazgatási perben.
90. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan – az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon – nyújthat be a bírósághoz.
91. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
92. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni

azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

93. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
94. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti ügyvel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.
95. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2023. szeptember 21.

dr. Szoboszlai Izabella
előadó versenytanács tag

dr. Kuritár Dávid
versenytanács tag

dr. Pánczél Márk
versenytanács tag