



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL  
VERSENYTANÁCS

☒ 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

☎ 472-8864 ☏ Fax: 472-8860

Vj-148/2004/20.

Ikt.sz.:.....

A Gazdasági Versenyhivatal versenytanácsa a **Magyar Posta Részvénytársaság** (Budapest) eljárás alá vont ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indult eljárásban - nyilvános tárgyaláson - meghozta az alábbi

**határozatot.**

A versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont vállalkozás az elsőbbségi levél 2004 márciusában történt bevezetését a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartással valósította meg.

A versenytanács kötelezi az eljárás alá vontat 5.000.000 (azaz ötmillió) forint bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlájára köteles befizetni.

A határozat felülvizsgálatát a kézbesítéstől számított harminc napon belül a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtott keresettel kérheti az eljárás alá vont vállalkozás.

**I. Az eljárás megindítása**

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) versenyfelügyeleti eljárást indított a Magyar Posta Részvénytársaság (a továbbiakban: Posta) ellen annak megállapítására, hogy az eljárás alá vont vállalkozás 2004 márciusában az elsőbbségi levél - mint új termék - piacra történő bevezetésekor olyan tájékoztatást adott-e fogyasztóknak, mely megsérthette a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló - többször módosított - 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit.

**II. Az eljárás alá vont**

2. A Magyar Posta Rt. 100%-os állami tulajdonú részvénytársaság, melyet a közlekedési, hírközlési és vízügyi miniszter alapított postai tevékenység, hírlapterjesztés és egyéb pénzügyi tevékenység végzésére. 2003-ban a Posta saját tőkéje 90,955 milliárd forint, nettó árbevétele 139 milliárd forint, mérleg szerinti eredménye 3,02 milliárd volt. A Posta kijelölt egyetemes szolgáltatóként monopoljogot élvez a postai szolgáltatások piacának jelentős – alább részletezett – szegmensein.

**III. A vizsgált magatartás**

3. A Posta 2004. március 16-án megváltoztatta szolgáltatási struktúráját. A változás egyik eleme az elsőbbségi levél - mint új szolgáltatás - piacra történő bevezetése volt. Az elsőbbségi levél bevezetéséről az eljárás alá vont többféle módon tájékoztatta fogyasztóit.

1) Szórólapok: 2004. március 8-a után a nagyobb településeken a kézbesítők hárommillió példányban szórólapot helyeztek postaládákba és az eljárás alá vont további kétféle szórólapot helyeztek ki a postahelyeken szerte az országban. A szórólapok azonos szövegűek voltak. A szórólapok egy nyereményjátékhoz is biztosítottak részvételi lehetőséget. Ha valaki 2004. március 31-ig visszaküldte szelvényét, értékes tárgyakban részesülhetett a 2004. április 5-i sorsoláson. Az „Első az egyenlők között” elnevezésű, "Használja ki az elsőbbségét!" jellegű nyereményjátékhoz kapcsolódóan a Posta a szórólapokon bemutatta új elsőbbségi levél szolgáltatását. Az eljárás alá vont a szórólapokon három állítást fogalmazott meg: (a) „Ha azt szeretné, hogy levele már a következő munkanapon célba érjen, adja fel elsőbbségi levélként!”, (b) "elsőbbségi jelzéssel küldeményét kiemelten kezeljük a továbbítás minden szakaszában", és (c) „Az expressz szolgáltatást kiváltó korszerűbb, kedvezőbb árú elsőbbségi levél az Ön igényeit szolgálja.” (Lásd a Vj-148/2004/11. számú ügyirat mellékletét.)

2) Újsághirdetések: az eljárás alá vont az elsőbbségi levéllel kapcsolatosan hirdetést jelentetett meg 2004. március 3-án és 17-én a Nők Lapjában, 2004. március 25-én a Metro újságban, és 2004. március 15-én a Színes RTV újságban (lásd a Vj-148/2004/11/1/1. számú ügyiratot). A hirdetések tartalma a szórólapok tartalmával volt azonos és szintén a "Használja ki az elsőbbségét!" jellegű nyereményjátékban való részvételre buzdítottak.

3) Levelek: Az eljárás alá vont üzleti ügyfeleinek az elsőbbségi levéllel kapcsolatban levelet küldött (lásd Vj-148/2004/11/1. számú ügyirat), melyben a következők szerepeltek: "Az elsőbbségi levelet – amely kedvezőbb áron váltja ki expressz szolgáltatásunkat - már a felvételkor „ELSŐBBSÉGI – PRIORITAIRE” jelzéssel megkülönböztetjük a többi küldeménytől, ezt követően pedig a postai kezelés minden egyes szakaszában garantáltan elsőbbséggel kezeljük. ... az elsőbbségi jelzéssel feladott küldemények - vállalt statisztikai garancia mellett - a következő munkanapon kézbesítésre kerülnek." A levél utalt rá, hogy az elsőbbségi levelek tömegesen is feladhatóak, az üzleti ügyféllel kötött külön megállapodás feltételeinek megfelelően, a megszokott módon. A levélben az eljárás alá vont utalt arra, hogy a nem elsőbbségi küldemények esetében a vállalt kézbesítési idő 3-5 nap, szemben az elsőbbségi levéllel, ám a levél ebben az esetben csak statisztikai garanciát említett. A levélen feltüntetésre került az ügyfélszolgálat telefonszáma és a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) internetes cím is. (Lásd a Vj-148/2004/11/1/2. számú ügyiratot.)

4) Plakátok: 2004. március 8-át követően az eljárás alá vont minden postahelyen kifüggesztett egy-egy plakátot az elsőbbségi levél reklámozására, amely tartalmazta az ügyfélszolgálati iroda telefonszámát is. A plakátokon egyebek mellett az olvasható, hogy „ha azt szeretné, hogy levele minél előbb célba érjen, adja fel elsőbbségi levélként.”

5) Egyéb plakátok (matricák): Az eljárás alá vont postai járműveken 700 elsőbbségi levél tárgyú matricát helyezett el. A matricák nem tartalmaznak részletes információt, pusztán (az "Első az egyenlők között!", és "Használja ki elsőbbségét!" mondatokat használva) figyelemfelkeltő jelleggel népszerűsítik az elsőbbségi levél terméket.

6) Postai hirdetmények: 2004. március 8-án, illetve 10-én minden postahelyen kifüggesztették kivonatosan a 2004. március 16-tól érvényes postai díjakat azzal, hogy a levélpostai küldemények esetében expressz szolgáltatás (400 Ft + alapidíj) igénybevételére még 2004. április 30-ig van lehetőség. A díjszabás szövegesen azt is közölte, hogy a postai szolgáltatások igénybevételéről a postákon és a központi információs telefonszámon adnak tájékoztatást. A hirdetmény arról is tájékoztatást adott, hogy az EMS

postafutár, EMS belföldi és nemzetközi gyorsposta szolgáltatással a küldemények gyorsan, meghatározott időn belül jutnak el a címzetthez. Az elsőbbségi levél kézbesítésének idejéről a hirdetemény nem adott hírt.

7) Az eljárás alá vont a <http://www.posta.hu/object.552004a2-8bec-44c8-b0c0-42da605e7c0b.ivy> internetes címen a világhálón is tájékoztatást adott az elsőbbségi levéllel kapcsolatos szolgáltatásáról. A tájékoztatás szerint: "Az elsőbbségi levelet - amely kedvezőbb áron váltja ki expressz szolgáltatásunkat - már a felvételkor „ELSŐBBSÉGI – PRIORITAIRE” jelzéssel megkülönböztetjük a többi küldeménytől, ezt követően pedig a postai kezelés minden egyes szakaszában garantáltan elsőbbséggel kezeljük." Az internetes tájékoztatás szerint az elsőbbségi jelzéssel feladott küldemények - vállalt statisztikai garancia mellett – a következő munkanapon kézbesítésre kerülnek. A további információkra kattintva megismerhetőek voltak az említett statisztikai garancia konkrét értékei. Az eljárás alá vont ebben a tájékoztatásban feltüntette az ügyfélszolgálati telefonszámot, melyen felvilágosítást lehet kapni. (Lásd ezzel kapcsolatban a Vj-148/2004/2/3. számú ügyiratot.)

8) Az ügyfélszolgálati irodák egyedi tájékoztatásából megtudhatták az érdeklődők, hogy az elsőbbségi levelek 85 %-át a feladást követő munkanapon, 97 %-át három munkanapon belül kézbesítik. A kézbesítés időpontjára teljes garancia az EMS gyorsposta szolgáltatással biztosítható.

4. A Posta adatszolgáltatása szerint 2004 májustól havi rendszerességgel ellenőrizték a küldemények átfutási idejét. A vizsgálatok eredménye a következő volt (lásd a Vj-148/2004/4/2 számú ügyirat mellékletét):

	Elsőbbségi küldemény		Nem elsőbbségi küldemény	
	D+1	D+3	D+3	D+5
Május	72,4%	92,5%	88,3%	98%
Június	66,2%	98,6%	83,9%	97%
Július	83,3%	99,1%	95,6%	100%
Augusztus 1. mérés	86,6%	99,2%	92,1%	99,4%
Augusztus 2. mérés	89,2%	99,8%	92,4%	99,6%
Szeptember 1. mérés	89,7%	99,8%	92,4%	98,6%
Szeptember 2. mérés	88,2%	100%	93,2%	99,9%

5. Az eljárás alá vont 2004. áprilisának végén megszüntette ún. expressz levél szolgáltatását. Az expressz küldemények esetében a közönséges levélküldeményekhez mért többletszolgáltatás a küldemény soron kívüli kézbesítéséhez kötődött. Az elsőbbségi levélszolgáltatás esetében a közönséges levélküldeményekhez mért többletszolgáltatás a felvételtől a kézbesítést közvetlenül megelőző kiosztásig jelentkezik, a kézbesítés azonban a többi, nem elsőbbségi küldeménnyel együtt történik. (Ez utóbbival kapcsolatban lásd a Posta levélüzletág vezetőjének a Vj-148/2004/4/1/A1. szám alatt csatolt, a Postaügyi Értesítő 239. oldalán megjelent, 1/2004. LÜ intézkedését.)
6. Az eljárás alá vont marketing terve alapján (lásd a Vj-148/2004/11/3. számú ügyiratot) megállapítható, hogy az elsőbbségi levéllel kapcsolatos tájékoztatási kampány célja az elsőbbségi levél 2 %-os kezdeti kalkulált arányának 30 %-ra történő növelése volt, a levélfeladások elsőbbségi szolgáltatáscsoportba való terelése révén.
7. A Posta nyilatkozata szerint a termék bevezetésétől kezdve 2004 augusztusáig 142 fogyasztói panasz érkezett az elsőbbségi levéllel kapcsolatosan.
8. Az eljárás alá vont 2004 márciusa és augusztusa között jelentős összeget költött az elsőbbségi levél bevezetésével kapcsolatos tájékoztatásra és 2004 márciusa és júniusa

között az elsőbbségi levélszolgáltatás révén ugyancsak százmillió nagyságrendű árbevételre tett szert.

#### IV. Az érintett piac

9. Jelen eljárásban vizsgált magatartás által érintett piac a levélpostai szolgáltatások piaca.
10. A postai szolgáltatások piacának szabályozási kereteit 2004. január 1-től a postáról szóló 2003. évi CI. törvény (a továbbiakban Ptv.) jelöli ki. A Ptv. háromféle postai szolgáltatót határoz meg: (1) a kijelölt egyetemes szolgáltató köteles az ország egész területén az egyetemes szolgáltatások teljes körét nyújtani, ám kizárólagosságot élvez az egyetemes szolgáltatások részhalmazát képező fenntartott szolgáltatások nyújtására. (2) Az engedélyes szolgáltató a Nemzeti Hírközlési Hatóság (továbbiakban: NHH) által kibocsátott engedély alapján nyújthat az egyetemes szolgáltatások körébe tartozó, de a fenntartott szolgáltatások körön kívül eső szolgáltatások közül az engedélyében meghatározott szolgáltatásokat az engedélyben meghatározott közigazgatási területen. (3) Az egyetemes szolgáltatások körén kívüli szolgáltatások az NHH-hoz történő bejelentést követően nyújthatók.

Jelenleg a Posta a kijelölt egyetemes szolgáltató. Engedélyes szolgáltatók hiányában az egyetemes szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatásokat is kizárólag a Posta nyújtja. Az egyetemes körön kívüli postai szolgáltatási piacon számos engedélyes szolgáltató van jelen. A szolgáltatók jegyzéke a [http://www.hif.hu/hifszolg/tszolg\\_hu.xls](http://www.hif.hu/hifszolg/tszolg_hu.xls) honlapon elérhető.

11. A Ptv. 3. és 4. §-ai szerint egyetemes szolgáltatásnak minősül a postai levél- és csomagszolgáltatások alapszintje. Az egyetemes szolgáltatásokat mindenki igénybe veheti meghatározott minőségben és áron.

A Ptv. 5. §-a alapján, a levélpostai szolgáltatásokat tekintve, a két kilogrammot meg nem haladó belföldi és nemzetközi levél, címzett reklám és nyomtatvány szolgáltatások, az ezekhez igénybe vehető ajánlott, tértivevény és értéknyilvánítás különszolgáltatások és (ha törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik) a hivatalos iratokkal kapcsolatos szolgáltatások tartoznak az egyetemes postai szolgáltatási körbe.

A Posta számára fenntartott szolgáltatások a legfeljebb 100 gramm tömegű levél és címzett reklámküldeményekkel kapcsolatos szolgáltatások, amennyiben a szolgáltatás díja alacsonyabb, mint az egyetemes szolgáltatási kör leggyorsabb szolgáltatási kategóriájának első súlyfokozatába tartozó levélküldemény díjának a háromszorosa.

Az egyetemes körön kívüli postai szolgáltatások jellemzően értéknövelt - például garantált idejű - speciális postai, expressz és futárszolgáltatások. Ezek jól elkülönülnek a Posta levélpostai alapszolgáltatásaitól, mind szolgáltatási tartalom, mind ár tekintetében, melyeket jellemzően üzleti ügyfelek veszik igénybe. A Posta is nyújt azonban efféle szolgáltatásokat. Ilyen például az EMS gyorsposta/postafutár szolgáltatás, mely garantálja a kézbesítés idejét, alapdíja pedig 790-1180 Ft településtől függően.

12. A Ptv. 33. § (1) bekezdése szerint az egyetemes postai szolgáltatások díjait a Posta a törvényben található díjképzési elvek mentén, szabadon határozhatja meg. A Ptv. 33. § (2) bekezdés alapján a fenntartott postai szolgáltatások díjai azonban hatósági ármegállapítás alá tartoznak.

13. Az elsőbbségi levél levélpostai alapszolgáltatás, amely az egyetemes szolgáltatások körébe tartozik. Mivel az eljárás alá vont az elsőbbségi levél átfutási idejével kapcsolatos tájékoztatásaival azt a látszatot kelthette, hogy a garantált idejű szolgáltatásokat helyettesítő szolgáltatásról van szó, ezért az elsőbbségi levelek magyarországi piaca mellett érintettnek tekinthető az egyetemes szolgáltatások körén kívül eső értéknövelt, garantált idejű postai szolgáltatások magyarországi piaca is.

14. Az elsőbbségi levél bevezetéséről és az elsőbbségi levelek díjáról - 100 g súlyhatárig - az informatikai és hírközlési miniszternek a belföldi fenntartott postai szolgáltatások legmagasabb hatósági díjairól szóló 2/2004. (III.3.) IHM rendelete intézkedett. A rendelet a 2004. március 16-án lépett hatályba.

Az elsőbbségi és nem elsőbbségi küldemények minőségi paramétereit - mint például azok átfutási idejét - a postai szolgáltatások ellátásáról és minőségi követelményeiről szóló 79/2004. (IV. 19.) kormányrendelet határozta meg, mely 2004. április 27-én lépett hatályba. E rendelet 44. §-a szerint az elsőbbségi levélküldemények legalább 85 %-át a feladást követő munkanap (D+1), legalább 97 %-át a feladást követő harmadik munkanap végéig (D+3) kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését. (Nem elsőbbségi leveleket esetében a küldemények 85 %-át D+3 nap alatt, 97 %-át pedig D+5 nap alatt kell kézbesíteni).

A hatályos rendelet előtt a postai szolgáltatások ellátásáról szóló 254/2001. (XII.18.) kormányrendelet határozta meg a minőségi követelményeket. E korábbi rendelet 46. § (1) bekezdés a) pontja szerint a leggyorsabb szabványkategóriába tartozó levélküldemények 85 %-a a feladást követő munkanapon, 97 %-a a feladást követő harmadik napon kellett, hogy kézbesítésre kerüljön (vagy ennek megkísérlése megtörténjen). A korábbi szabályozás az elsőbbségi küldemények bevezetése előtt is valamennyi levélküldeményre az elsőbbségi levélre vonatkozó szigorúbb követelményeket írta elő, melyek betartását a Posta nem tudta tartani minden esetben. Az NHH tájékoztatása szerint (lásd a Vj-148/2004/6. számú ügyiratot) éppen ezért tehát a közönséges – az akkor hatályos rendszerben nem elsőbbségi – levélküldemények minőségi követelményei 2004. április 27-től jelentősen enyhültek.

## V. A vizsgálati jelentés

15. A vizsgáló szerint a Posta elsőbbségi levél küldeményével kapcsolatos tájékoztatásai több, a fogyasztók megtévesztésére alkalmas üzenetet is tartalmaztak. Így a szórólapokon és a nagy példányszámú lapokban megjelent hirdetésekben az elsőbbségi levél átfutási idejére vonatkozó közlések megtévesztők, hiszen a következő munkanapi kézbesítésre hívják fel a figyelmet, a jogszabályban foglalt – lényegesen enyhébb – átfutási idő követelményekre való utalás vagy bármilyen pontosító megjegyzés nélkül. Az elsőbbségi levél technológiájával kapcsolatosan sem igaz az az állítás, hogy az elsőbbségi levél a továbbítás minden szakaszában garantáltan elsőbbséget élvez, hiszen a Posta belső utasítása és az NHH nyilatkozata is rámutatott arra, hogy a kézbesítés a többi nem elsőbbségi levéllel együtt történik, azaz az elsőbbségi levél a kézbesítés szakaszában már nem élvez prioritást, annak ellenére, hogy a postai feldolgozási folyamat nagy részében ténylegesen prioritást élvez.

A vizsgáló megállapította, hogy éppen ez utóbbi miatt e kifogásolt kijelentés önmagában nem tekinthető súlyos megtévesztésnek, azonban a megszüntetett expressz szolgáltatással való összevetés miatt azt a hamis látszatot kelti, hogy az elsőbbségi levelet a kézbesítés során az expresszhez hasonlóan kezeli a Posta, azon túl, hogy a továbbítás többi fázisában is elsőbbséget élvez.

Továbbá, az expressz szolgáltatás és közönséges levelek a korábbi jogszabályi környezetnek megfelelően minimum az elsőbbségi levél jelenlegi gyorsasági követelményeit kellett, hogy teljesítsék, tehát ezekhez képest a korszerűbb jelző használata nem indokolt. A fogyasztók szemszögéből, általuk érzékelhetően akkor lesz korszerűbb egy szolgáltatás, ha javul annak átfutási ideje, azaz a levél feladása és címzett általi kézhezvétele közötti idő.

16. A vizsgáló szerint a kifogásolt magatartás alkalmas volt arra, hogy a Posta két saját terméke – az elsőbbségi és a nem elsőbbségi levelek – között választó fogyasztókat megtévesztve, őket az előbbi választására rábírja.
17. A vizsgáló szerint a Posta következő munkanapi kézbesítést sugalló tájékoztatásai az elsőbbségi levelet garantált kézbesítési idejű szolgáltatásként tüntették fel és alkalmasak lehetnek az elsőbbségi levél és a ténylegesen garantált idejű szolgáltatások közötti különbség elhomályosítására. Éppen ezért a tájékoztatás alkalmas lehetett arra is, hogy az egyetemes szolgáltatási piacon kívüli postai szolgáltatások piacát befolyásolja, bár a vizsgálati jelentés vélelmezte, hogy ez a hatás nem realizálódott ténylegesen, vagy ha realizálódott is, elhanyagolható mértékű volt.
18. Megállapította, hogy a logisztikai központ problémáival terhelt időszakban a fogyasztók tapasztalva a közönséges levélpostai szolgáltatások rendkívüli módon elhúzódozó kézbesítését, még inkább bizakodhattak abban, hogy talán az elsőbbségi kezelést választva gyorsabban célba ér küldeményük.
19. A GVH vizsgálata feltárta, hogy a Posta levélküldeményeinek átfutási ideje 2004 márciusában jelentősen hosszabb volt, mint a rendelet szerinti követelmények: a D+1 napi kézbesítés 85 % helyett 28,7 %-os, a D+3 napi 97 % helyett csak 62,9%-os volt. Ez a vizsgálat – mivel a korábbi jogszabály alapján járt el – nem térhetett ki az elsőbbségi levélküldeménynek a postai szolgáltatások ellátásáról és minőségi követelményeiről szóló 79/2004. számú kormány rendeletben foglalt követelmények ellenőrzésére. Az NHH 2004. november közepén újabb vizsgálatot tartott az eljárás alá vontnál és az ellenőrzés megállapította, hogy az elsőbbségi levelek esetében a szolgáltatás minősége javult, igaz a D+1 határnapra kitűzött követelménynek még mindig nem felelt meg a szolgáltatás (lásd a Vj-148/2004/14. számú ügyiratot).
20. A fentek alapján a vizsgáló a Tpv. 8. § (2) bekezdésébe ütköző jogsértő magatartás megállapítását és a nem érzékelhető mértékű káros piaci hatásokra való tekintettel bírság kiszabásának mellőzését indítványozta az eljárás alá vonttal szemben.

## **VI. Az eljárás alá vont álláspontja**

21. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a reklámüzenetek kialakításánál a vállalaton belüli szakmai bizottság egy reklámügynökség közreműködésével mindvégig a szakmai etikai követelmények maradéktalan betartására törekedett.
22. Jelezte, hogy az Országos Logisztikai Központ átmeneti működési zavarai előre nem látható módon negatívan befolyásolták az elsőbbségi küldemények minőségi paramétereit, valamint a promóciós kampány eredményességét. Ezen körülmény miatt a vállalat intézkedett a reklámkampány további tervezett lépéseinek azonnali felfüggesztéséről.
23. Hangsúlyozta, hogy az elsőbbségi levél szolgáltatás olyan postai küldemény, melynek kezelésekor a Posta a szolgáltatásnak a felvételtől a kézbesítésig minden munkafázisban garantáltan elsőbbséget biztosít.
24. Kiemelte, hogy a közönséges elsőbbségi levélküldemény díja 90 Ft, míg az expressz szolgáltatás díja az alaplíjon felül 400 forint volt. Álláspontja szerint (lásd a Vj-148/2004/4. számú ügyiratot) az elsőbbségi levélküldemény az expressz szolgáltatást felváltó, korszerűbb, kedvezőbb árú küldemény, mely a továbbítás minden szakaszában elsőbbséget élvez. Véleménye szerint nem hasonlította össze az expressz különszolgáltatással az elsőbbségi küldeményeket, ami miatt nem mérvadó az egyetemes szolgáltatások körén kívül eső piac vizsgálata. Megjegyezte, hogy az expressz külön szolgáltatás nem hasonlítható össze a garantált idejű szolgáltatásokkal sem. A garantált

idejű szolgáltatások ún. könyvelt küldemények és áruk mintegy huszonötszöröse az elsőbbségi küldemények árának.

25. Hangsúlyozta, hogy az egyetemes szolgáltatások körbe tartozó elsőbbségi és nem elsőbbségi küldemények esetében nincs szó többletszolgáltatásról, ugyanakkor igaz az, hogy a felvételtől a kézbesítésig az elsőbbségi küldemények esetében azokat a többi küldeménytől elkülönítve, elsőbbséget nyújtva kezelik, ami miatt az expressz küldeményekhez képest azok megérkezése a kézbesítő postára sokkal gyorsabb. Továbbá, az elsőbbségi küldemények kézbesítését már az érkezés és a kiosztás napján meg kell kísérelni, szemben a nem elsőbbségi küldeményekkel.
26. Véleménye szerint a kifogásolt szórólapok tartalma pozitív üzenetet hordoz, a vizsgált szolgáltatás lehetőséget kínál a következő munkanapon történő kézbesítésre, amit az esetek túlnyomó többségében a jogszabály keretei között biztosítani is tudnak. Felhívta a figyelmet arra, hogy garanciát nem ígértek, így az ügyfelek nem hitték, hogy garantált idejű szolgáltatásról és az azzal kapcsolatos felelősségvállalásról lenne szó. A Posta feltárta a korábbi hónapok minőségi problémáinak okait, és a megfelelő intézkedéseknek köszönhetően az átfutási idő jelentősen javult. Az eljárás alá vont jelezte, hogy a minőségjavító belső fejlesztések 2005-ben is tovább folytatódnak.
27. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a szórólapokon kívül minden egyéb tájékoztatás utalt arra, hogy a következő munkanapi kézbesítésre milyen feltételek mellett kerülhet sor. Összességében tehát álláspontjuk szerint a Posta nem tévesztette meg a fogyasztókat.
28. Az eljárás alá vont elsődlegesen kérte jogsértés hiánya miatt az eljárás megszüntetését, másodlagosan a bírság kiszabásának mellőzését.

## VII. Jogi háttér

29. A Tpvt. 8. § (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha 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. A (2) bekezdés b) pontja szerint a fogyasztók megtévesztésének minősül az is, ha elhallgatják azt, hogy az áru vagy szolgáltatás nem felel meg a jogszabályi előírásoknak vagy az áruval szemben támasztott szokásos követelményeknek, továbbá, hogy annak felhasználása a szokásostól lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli.
30. A Tpvt. 9. §-a szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.
31. A Tpvt. 10. §-a értelmében tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítást.
32. A Tpvt. 77. § (1) bekezdésének d) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.

33. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás előző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet. A (2) bekezdés szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

### **VIII. A versenytanács döntése**

34. A vizsgált magatartás fogyasztók megtévesztésére való alkalmasságának megítéléséhez a versenytanács - szem előtt tartva a Tpv. 9. §-ában foglaltakat - mindenekelőtt a szóban forgó tájékoztatás tartalmát vizsgálta és megállapította, hogy az elsőbbségi levéllel kapcsolatos tájékoztatás üzenete a szórólapok, újsághirdetések, DM levelek és az interneten közzétett tájékoztatás esetében a fogyasztók számára az volt, hogy az expressz szolgáltatásnál korszerűbb és kedvezőbb árú elsőbbségi levélküldeményeket a Posta kiemelten kezeli a továbbítás minden szakaszában és azok így már a következő munkanapon megérkeznek a címzetthez. A szórólapokon és az újsághirdetésekből adott tájékoztatás esetében a fogyasztók feltétel nélkül hitték azt, hogy az elsőbbségi levél már másnap kézbesítésre kerül. A többi esetben a tájékoztatás ezt a gyorsaságot statisztikai garancia mellett ígérte.
35. A versenytanács megállapította, hogy mivel a szóban forgó elsőbbségi levélküldeményeket a Posta valójában nem kezeli kiemelten a továbbítás minden szakaszában, így ezzel a tájékoztatással az eljárás alá vont valótlanul állított. Továbbá, a Posta akkor is valótlan tájékoztatást adott, amikor a szórólapok és újsághirdetések esetében azt állította, hogy a nevezett postai küldemények már a következő munkanapon kézbesítésre kerülnek.
36. A versenytanács véleménye szerint a postai szolgáltatások esetében, de különösen az elsőbbségi levél esetében a gyorsaság a szolgáltatás lényeges tulajdonsága.
37. A fentiek alapján a versenytanács véleménye szerint alkalmas volt a fogyasztói döntések gazdasági versenyben történő tisztességtelen befolyásolására az eljárás alá vont magatartása, nevezetesen az, amikor 2004. márciusában az elsőbbségi levél piacra történő bevezetések szórólapokon, újságokban, DM levelekben, és az interneten közreadott tájékoztatásokban valótlanul állította, hogy az elsőbbségi levél a továbbítás minden szakaszában elsőbbséget élvez, és szórólapjain és újsághirdetéseiben valótlanul azt állította, hogy a nevezett postai küldemények már a következő munkanapon kézbesítésre kerülnek, sértve ezzel a Tpv. 8. § (2) bekezdésének a) pontját.
38. A versenytanács ugyanakkor nem tartotta jogsértőnek a matricákon és postai hirdeteményeken közreadott - a fenti 3. 5) és 3. 8) pontokban ismertetett - tájékoztatást, annak valós tartalmára való tekintettel.
39. A versenytanács a jogsértés Tpv. 77. § (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett bírság kiszabását is indokoltan tartotta eljárás alá vonttal szemben. A bírság összegének megállapítása során a versenytanács figyelemmel volt egyebek mellett arra, hogy megítélése szerint a potenciális versenyt nehezíti az eljárás alá vont



magatartása. Az eljárás alá vont gyakorlatilag a két közvetlenül érintett piaci szegmensen monopol pozícióban van, ami miatt felelőssége fokozott. A jogsértő magatartás időtartama a szórólapos tájékoztatás sajátos jellegéből adódóan elhúzódó jellegű és az eljárás alá vont a kifogásolt tájékoztatással a fogyasztók széles körét érhetette el.

### **IX. Egyéb kérdések**

40. A versenytanács határozata elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-a biztosítja.

Budapest, 2005. március 3.