



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

VJ/83-17/2009.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a Kiss Tímea Orsolya által képviselt **New Credit Consulting Kft.** (Budapest) ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása, illetve fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indított eljárásban - nyilvános tárgyaláson - meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

A Versenytanács megállapítja, hogy a New Credit Consulting Kft. 2008. május 5. és 2009. május 7. között a "biztos hitel gyorsan" felhívás közzététele révén a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított, illetőleg fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

A Versenytanács kötelezi a New Credit Consulting Kft.-t 100 000 forint bírság megfizetésére, melyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal bírságbevételi számlájára kell befizetni (10032000-01037557).

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalhoz benyújtandó keresettel lehet kérni.

I n d o k o l á s

I.

A vizsgálat iránya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) annak vizsgálatára indított eljárást a New Credit Consulting Kft.-vel szemben, hogy eljárás alá vont megsértette-e 2008. szeptember 1. előtt a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének, 2008. szeptember 1. után a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi

XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezéseit a „biztos hitel” ígéretet tartalmazó tájékoztatásokkal.

II.

Az eljárás alá vont

2. Az eljárás alá vont New Credit Consulting Kft. (a továbbiakban: New Credit Kft. vagy eljárás alá vont) 2008. február 19-én létesült. A vállalkozás főtevékenyége „egyéb pénzügyi kiegészítő tevékenység végzése”, az eljárás alá vont emellett a cégjegyzék szerint ingatlankezeléssel is foglalkozik. Az eljárás alá vont szerepel a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (a továbbiakban: PSZÁF) a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 2. számú melléklet I. fejezet 12. pont b) alpontja szerinti szolgáltatás közvetítését végző ügynökökről vezetett nyilvántartásban.

3. A Hpt. az ügynöki tevékenység két típusát különbözteti meg, melyek közötti döntő különbség az, hogy az „A” kategóriás ügynök átveheti az ügyfél pénzét és a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget vállalhat, míg a „B” kategóriás ügynök ezekre nem jogosult [Hpt. 2. számú melléklet 12. bekezdésének a) és b) pontja]. Tehát jelen eljárás szempontjából lényeges hitelkérelem-elbírálás (személyes pénzügyi helyzet és fizetőképesség értékelése, biztosítékok rögzítése, egyéb feltételek megállapítása a hitel felvételéhez) az ügynök által képviselt pénzügyi intézmény(ek) kezében van.

4. A New Credit Consulting Kft. 2008. évi Éves beszámolójának adatai alapján 2008. évben az értékesítés nettó árbevétele hozzávetőleg 11,6 millió forint volt. A mérleg szerint a vállalkozás 2008-ban 43 ezer forintos veszteséggel zárt. Eljárás alá vont nyilatkozata szerint a 2009-es év nettó árbevételét tekintve auditált adat nem, csak (3-4 millió forint közötti) becslés áll rendelkezésre.

5. A vizsgálat által érintett áru pénzügyi intézmény által, ügynöki közreműködéssel lakossági ügyfelek részére nyújtott ún. „gyorshitel”. Gyorshitelként jellemzően a szabad felhasználású személyi hitelek hirdetik, melynek ingatlanfedezet nélküli (fedezetként az adós jövedelme szolgál), illetve ingatlanfedezet melletti fajtája is létezik. A gyorshitel rövid hitelbírálatot követő, általában 1-2 napostól 1-2 hétig terjedő időtartamon belül felvehető hitelt jelent az ügyfelek számára – a szükséges dokumentumok rendelkezésre bocsátása esetén.

6. A PSZÁF nyilvántartása szerint a hazai pénzügyi intézmények jelenleg több mint 12 ezer „B” típusú közvetítővel állnak kapcsolatban (mely szám 2008. végéhez képest kb. 2000-

rel nőtt). Ezen belül nagy arányban vannak eljárás alá vonthoz hasonlóan kis méretű vállalkozások, egyéni ügynökök. Bevételi forrásuk jellemzően a hitelező által nyújtott jutalék.

7. Összefoglalva, az eljárás alá vont pénzügyi intézmények javára közvetít pénzügyi szolgáltatást Hpt. 2. számú melléklet 12. pont b) pontja szerint, tehát „B” kategóriás ügynöki tevékenységet végez, melynek során ügyfelei számára a megfelelő hitelkonstrukciót kutatja fel, őket a hitelező pénzügyi intézménnyel hozza kapcsolatba. A hitelfolyósítás vonatkozó feltételeinek megállapítását és a hitelbírálatot nem az eljárás alá vont végzi, hanem a pénzügyi intézmény.

III.

A vizsgált magatartás

8. Eljárás alá vont a „biztos hitel gyorsan” ígéretet tartalmazó tájékoztatást tett közzé 2008. május 5. és 2009. május 7. között, két időszakos terjesztésű országos napilapban.

9. Az eljárás alá vonttal szerződő egyik vállalkozás például a következőképp sorolja fel partnertájékoztatójában ügynökei feladatait: ügyfélakvizíció, személyes (szóbeli) ügyfél-tájékoztatás (hitelkonstrukció, személyi és egyéb kondíciók, a fedezetül elfogadható ingatlanok, eljárási rend, az ügylet lebonyolításához szükséges idő), előzetes esélyfelmérés, segítségnyújtás a hitelkérelem kitöltésében, hitelkérelem átadása, az ügyfél folyamatos tájékoztatása a hitelbírálatról (a hitelező döntéséről) és az ehhez kapcsolódó teendőkről, ügyféldokumentumok hitelezőhöz (a fenti vállalkozáshoz) történő eljuttatása, a hiányzó dokumentumok pótlásában való közreműködés.

10. Az eljárás alá vont nyilatkozata alapján a fogyasztók jellemzően a hirdetésekben megtalálható telefonszámon keresik meg eljárás alá vontat, ahol az tájékoztatást ad az egyes hitelfajtákról, illetve kérdés esetén megválaszolja azt. Az egyes hitelek kondícióinak ismeretében a telefonos egyeztetések során „előszűri” a fogyasztókat, illetve magát az ügyletet. A fogyasztókkal személyes időpontot csak abban az esetben egyeztet, ha az ügylet feltételeinek teljesülésével egyetért, és rendelkezésre áll a megfelelő fedezet. „Előszűrés” nélkül csak abban az esetben egyeztet találkozózt, amennyiben az ügyfél kéri, hogy kérdését személyesen tehesse fel.

11. Az érintett időszakban eljárás alá vont nyilatkozata alapján telefonon sok fogyasztó érdeklődött szolgáltatása iránt, azonban ezeknek csak kisebb része kereste fel személyesen. Az eljárás alá vont 2008. során 46 darab ügynöki megbízást kötött, melyből 40 ügyfél részére történt hitelfolyósítás. Az eredménytelen megbízások oka a fizetőeszköz árfolyamváltozása (2

eset), az ügyfél visszalépése (3 eset), illetve a folyósítási feltételek nem teljesülése volt. Eljárás alá vont 2009 első negyedében összesen 9 ügyfélnek közvetített, melyek közül egy hitel a beadvány idejében még függőben volt.

Az eljárás alá vont álláspontja

12. Az eljárás alá vont előadta, a fogyasztók tudják, hogy a megfelelő feltételek teljesítésével a hirdetésben megadott problémák ellenére is tudnak hitelt intézni. Általában azok az ügyfelek, akik a hirdetésben felsorolt problémák egyikével vagy mindegyikével rendelkeznek, örömmel veszik, hogy találnak olyan ügyintézőt, aki tud nekik ebben segíteni, hiszen a legtöbb pénzügyi intézmény elutasítja őket. A fogyasztók nem tudják, hogy az elutasítás után hova forduljanak, ebben segítenek nekik az ügynökök. Eljárás alá vont szerint mindehhez az kell, hogy olyan problémákra is felhívják az ügyfelek figyelmét, amelyekre máshol őket nem figyelmeztetik. Az eljárás alá vont nem kér regisztrációs díjat, amit a fogyasztók kockára tennének, ha hozzájuk fordulnak, így eljárás alá vont nem vél felfedezni fogyasztóknak okozott kárt. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy nem állt szándékában megtéveszteni a fogyasztókat.

IV.

Jogsabályi háttér

A 2008. szeptember 1. előtti magatartás

13. A Tpv. III. fejezete 8-10. §-ának célja a fogyasztók döntési szabadságának, mint védett jogi tárgynak az áruk (szolgáltatások), illetve vállalkozások közötti választással összefüggésben történő védelmezése, tilalmazva, hogy a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolása révén a gazdasági verseny sérelmet szenvedjen. A Tpv. III. fejezete a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók versenytársak, illetve az azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásának a folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a nyereség és vagyonszerzés céljából gazdasági tevékenységet folytató vállalkozásnak a magáról vagy termékeinek lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.

14. A Tpv. (2008. szeptember 1. előtti időszak vonatkozásában irányadó) 8. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. A Tpv. alkalmazásában fogyasztó: a megrendelő, a vevő és a felhasználó. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, 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.

15. A Tpv. 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.

A 2008. szeptember 1. utáni magatartás

16. A 2008. szeptember 1. után tanúsított magatartásokra irányadó Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz 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 a Magyar Köztársaság területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyar Köztársaság területén bárkit fogyasztóként érint.

17. Az Fttv. 2. §-ának a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Ugyanezen jogszabályhely d) pontja szerint kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenységek vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja, valamint h) pontja szerint ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

18. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelvének megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés

meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A (4) bekezdés rögzíti, hogy az Fttv. mellékletében meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

19. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. A (2) bekezdés szerint ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.

20. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót egy vagy több (jogszabályban felsorolt) tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

21. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

22. A Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.

23. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpvt., illetve az Fttv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a

jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (3) bekezdés rögzíti, hogy 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 fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

24. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja szerint a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.

A Versenytanács és a bíróságok gyakorlata

25. A versenyjogi relevanciával bíró fogyasztói döntés folyamatának nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a Tpv. a maga eszközeivel. Ez a folyamat a figyelemfelhívást is magában foglalja, s a fogyasztók megtévesztésének tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván. Már maga a figyelemfelhívás is lehet tisztességtelen (annak megjegyzésével, hogy ami reklámszakmai szempontból jó, hatásos megoldás, az versenyjogi szempontból elfogadhatatlan lehet). Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is versenyjogilag értékelhető módon.

26. Amint azt a Legfelsőbb Bíróság a Vj-12/1998. számú ügyben hozott Kf. II. 39.624/2000/7. számú ítéletében megállapította, a Tpv. 8. §-a (2) bekezdésének a) pontjában foglaltak helyes értelmezése szerint a fogyasztói döntések jogsértő befolyásolása megvalósul a valótlan tényállítással, valós tény megtévesztésre alkalmas módon való állításával, illetőleg bármilyen megtévesztésre objektíve alkalmas tájékoztatással. Általában minden olyan magatartás, amely alkalmas a fogyasztók döntési szabadságának korlátozására jogellenes, tekintet nélkül arra, hogy a hátrány valóban vagy ténylegesen bekövetkezett volna (az objektivitás szempontját más esetekben is aláhúzta a Legfelsőbb Bíróság, így pl. a Kf. II. 39.774/2000/6. (Vj-3/1998.), a Kf. II. 39.862/2000/4. (Vj-74/1999.), a Kf. II. 39.312/2001/4. (Vj-3/2000.) és Kf. II. 39.908/2001/5. számú ítéletében (Vj-168/1998.)).

27. A kialakult gyakorlatnak megfelelően a jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb mód van a teljes körű valós információ megismerésére. A Tpv. 8.§ (1) és (2) bekezdése ugyanis a fogyasztók tisztességtelen befolyásolására alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e

sérelem pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik. (Föv. Bír. 2.K. 33.533/2000/2., Vj-200/1999.)

28. A felperest nem mentesíti a jogsértés alól, hogy a tényleges fogyasztói döntést (a szerződés megkötését) megelőzően a részéről nyújtott tájékoztatás már tartalmazza mindazokat az elemeket, amelyeket az alperes a reklámokból hiányolt, avagy azokban kifogásolt. (Föv. Ítéltábla 2.Kf. 27.124/2007/6., Vj-207/2005.) Az elsőfokú bíróság a jogsértés orvoslásaként nem fogadta el azt a felperesi érvelést, hogy a kapcsolatfelvételt követően az ügyfelek teljes körű tájékoztatást kaptak, mivel nem csak a teljes információs folyamat végeredményének, hanem annak minden elemének, és különösen a reklámnak is korrektnek kell lennie. A Fővárosi Ítéltábla a Pp. 253.§-ának (3) bekezdése értelmében a felperes és az alperes fellebbezéseinek keretei között eljárva megállapította, hogy az elsőfokú bíróság a rendelkezésre álló peradatokból okszerű következtetésre jutott a Tpv. 8.§-ának (2) bekezdés a) és c) pontjaiba ütköző jogsértés megállapítása tekintetében. (Föv. Ítéltábla 2.Kf. 27.707/2006/7., Vj-1/2005.)

29. A reklám jogsértő jellege akkor is megállapítható, ha a fogyasztónak utóbb módja van a teljes körű, valós információ megismerésére, vagyis ha a vállalkozása külön jogszabályokban foglalt tájékoztatási kötelezettségeinek eleget tesz. A Grtv. 7.§-ának (1) bekezdése a megtévesztő reklám közzétételét, míg a Tpv. 8. §-ának (1) és (2) bekezdései a fogyasztók tisztességtelen befolyásolására alkalmas tájékoztatást tilalmazzák, így a sérelem a megtévesztésre alkalmas információk közreadásával megvalósul. Így ha a fogyasztóban a megvételre kínált termékkel, annak lényeges tulajdonságaival kapcsolatban téves képzet alakul vagy alakulhat ki, a jogsértés megállapítható. Ehhez nincs szükség arra, hogy a megtévesztettségéből eredően a fogyasztó ténylegesen szerződést kössön. (Föv. Ítéltábla 2.Kf. 27.496/2007/9., Vj-56/2006.) A Tpv. azon megfogalmazásából, hogy a megtévesztésre alkalmasság is versenyjogi sérelemhez vezet, következik, hogy a jogsértő magatartás megvalósításához nincs szükség a megtévesztés bekövetkezését konstatáló konkrét fogyasztói panaszra. (Föv. Bír. 2.K. 30.735/1999/2., Vj-119/1998.)

30. A versenyjogsértés megállapításához csak a fogyasztói döntés szempontjából lényeges körülményre vonatkozó megtévesztés vezethet. Lényegesnek az a körülmény számít, mely a fogyasztó döntésére kihatással lehet. (Föv. Bír. 3.K. 30.550/2002/2., Vj-77/2001.)

31. A fentieket a Versenytanács az Fttv. körében végzett értékelés tekintetében is megfelelően irányadónak találta.

V.

A Versenytanács döntése

A 2008. szeptember 1. előtti magatartás

A tájékoztatás alkalmassága a fogyasztói döntések befolyásolására

32. Lényegesnek az a tulajdonság tekinthető, amelynek a versenytársak vagy a versenyző termékek közötti választás során jelentősége lehet. A Versenytanács álláspontja szerint a hiteltermékek egyik legfontosabb tulajdonsága, hogy az azt igénylő fogyasztó pozitív elbírálást nyerjen, tehát valóban részesüljön az igényelt szolgáltatásból. A hiteltermékekre általánosan jellemző a bizonytalanság, így a „biztos hitel” ígérete mindenképpen befolyásolja a fogyasztókat, kiváltképp azokat, akik tisztában vannak vele, hogy a hitel nyújtásával foglalkozó vállalkozások jelentős részénél negatív elbírálásra számíthatnak.

33. Az eljárásban érintett kommunikációs csatornákon keresztül a vizsgált tájékoztatások az érdekelt fogyasztók széles körét érhették el. Bár az eljárás alá vont kisszámú megkötött ügynöki megbízásai jó arányban folyósított hitelügyletet eredményeztek, azonban az eljárás alá vont is elismerte, hogy sokan érdeklődtek telefonon a konstrukciók iránt. Az eljárás alá vont alapvető érdeke, hogy a (jelentős költségű) hirdetések alapján irodáját minél többen keressék fel.

A tájékoztatások megtévesztésre alkalmassága

34. Ha a reklám alkalmas a fogyasztói döntések befolyásolására, abban a kérdésben kell állást foglalni, hogy ez a befolyásolás tisztességes vagy tisztességtelen módon történik-e. A Versenytanács álláspontja szerint jelen eljárás tárgyát képező tájékoztatásokban megjelenő „biztos hitel gyorsan” kijelentések alapvető üzenete az volt, hogy az eljárás alá vonthoz forduló fogyasztók biztosan hitelhez fognak jutni.

35. Egy átlagos fogyasztó számára egyértelmű, hogy egy hiteltermék folyósításához hitelbírálat társul. Következésképpen egy ésszerűen eljáró fogyasztó, amennyiben egy hiteltermékről szóló tájékoztatást lát, feltételezi, hogy folyósításához bizonyos kondícióknak kell megfelelnie, hitelkérelmének pozitív elbírálásához mindenképpen szükséges bizonyos mélységű hitelképesség-vizsgálat. A fogyasztó azért fordul eljárás alá vonthoz (és a hasonló szolgáltatást nyújtókhoz), mert bizonytalan abban, hogy – egyéni paramétereitől függően, mint pl. fedezet, kezes, stb. – kap-e hitelt egyáltalán, illetve igénylő válasz esetén mely konstrukció a legkedvezőbb számára. Azonban azzal, hogy a vizsgált tájékoztatások biztos hitellehetőséget ígérnek, az eljárás alá vont a fogyasztóknak azt az üzenetet közvetíti, hogy az általa közzétett ajánlat kiküszöböli a hitelhez jutás kapcsán meglévő bizonytalanságot, így általa minden igény feltétlen pozitív elbírálást nyer.

36. A New Credit Consulting anélkül közvetíti pénzügyi intézmények termékeit, hogy a hitelek feltételeit, illetőleg a hitelkérelmek elbírálását bármilyen formában befolyásolni tudná. Eljárás alá vont tehát nincs közvetlen ráhatással a hitel folyósításának döntésére, csupán azt garantálhatja, hogy minden ésszerű, elvárható erőfeszítést megtesz az ügynöki szerződésben meghatározott szerződés sikeres közvetítése érdekében.

37. Az eljárás alá vont adatszolgáltatásában kitért arra, hogy a kifogásolt tájékoztatásokban olvasható a „További információkért hívja a telefonszámokat!” kitétel, ezzel is utalva rá, hogy a hirdetés nem teljes részletességű. Azonban a kialakult gyakorlatnak megfelelően a jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb mód van a teljes körű valós információ megismerésére. A Tpv. 8. § (1) és (2) bekezdése ugyanis a fogyasztók tisztességtelen befolyásolására alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik.

38. Az eljárás alá vont csak a telefonos elérhetőségét adta meg tájékoztatásaiban, azonban a telefonos megkeresés eredményeként esetlegesen elérhető információk nem alkalmasak a jogsértés megszüntetésére, tekintettel arra, hogy a valótlan információn alapuló döntési befolyásolás már megtörtént. Az eljárás alá vont által közvetített hitellehetőségek között nem volt található, illetve az eljárás alá vont sem nevezett meg olyan hitelkonstrukciót, amely biztos pozitív elbírálást ígérne, ilyen nyilvánvalóan nem is létezik, tehát valótlanak tekinthető. Emellett eljárás alá vont tárgyaláson előadott nyilatkozata szerint voltak olyan ügyfelek, akiket telefonos érdeklődés alkalmával volt kénytelen visszautasítani – ami szintén arra utal, hogy a hitelkérelem pozitív elbírálása (a „hitel”) a tájékoztatás tetszőleges befogadója számára semmiképp sem lehet „biztos”.

39. A Versenytanács álláspontja szerint mindezek alapján a 2008. szeptember 1-jét megelőző időszak tekintetében az eljárás alá vont a „biztos hitel” ígéretével megsértette a Tpv. 8. §-ának (2) bekezdésének a) pontját.

A 2008. szeptember 1. utáni magatartás

40. A célzott, széles fogyasztó kör miatt kizárható, hogy a kommunikációs gyakorlat címzettjei valamely szempontból sérülékeny vagy könnyebben befolyásolhatóak lennének, így a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megítélésekor alapvetően az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdésében meghatározott, ésszerűen eljáró átlagfogyasztó magatartása veendő figyelembe.

41. A pénzügyi szolgáltatások területén általában információs aszimmetria figyelhető meg a szolgáltatók javára a lakosság pénzügyi ismereteinek alacsony szintje, a nagyszámú termék

áttekintésének szükségessége, illetve a tájékoztató anyagok és szerződések nagy terjedelme, nehéz áttekinthetősége miatt.

Ügyleti döntés

42. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is. Általában jogsértést eredményez, ha ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat, így különösen egy tisztességtelen reklám.

43. Az Fttv. körében ezt a következők támasztják alá:

- az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése az Fttv.-t rendeli alkalmazni az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, külön is emlékeztetve az Fttv. 2. §-ának d) pontjára, amely a kereskedelmi gyakorlat körébe tartozó magatartások között külön is nevesíti a reklámot. Mindezen nem változtat a 2. § ügyleti döntés fogalmát rögzítő h) pontja sem, amely vonatkozásában (figyelemmel a törvény indokolására is) kiemelendő, hogy annak tartalma eltávolodik a fogyasztó gazdasági döntéseinek szigorúan a magánjog szerinti szerződési akarat kifejezéseként való értékelésétől. Így ügyleti döntésnek minősül pl. a fogyasztó azon döntése, mely során azonosítja a szükségletét, s azt, hogy szükségletét kielégítendő a versenytársak közül melyik vállalkozást, annak melyik termékét, szolgáltatását, milyen feltételekkel választja,
- az Fttv. mellékletében rögzített, minden körülmények között tisztességtelennek minősülő tényállások közül több megvalósulásának nem feltétele, hogy a fogyasztó döntést hozzon a vállalkozással való szerződéskötésről.

44. Az eljárás alá vonttal kapcsolatba lépő fogyasztók a következő ügyleti döntéseket hozzák meg:

- a vizsgált tájékoztatások észlelése után döntés az eljárás alá vont telefonon keresztül történő megkereséséről,
- a telefonos egyeztetést követően döntés a személyes megkeresésről,
- a személyes találkozás során/után döntés az ügynöki megbízási szerződés megkötéséről,
- döntés a hitelszerződés megkötéséről.

A vizsgálat szempontjából releváns – vagyis a vizsgált kereskedelmi gyakorlat által alapvetően befolyásolt üzleti döntést a fogyasztók akkor hozzák, amikor elhatározzák az eljárás alá vont telefonon keresztül történő megkeresését (a gondolatmeneten nem változtat, hogy a telefonos „előszűrésnek” és a hitel feltételei esetleges nem teljesülésének köszönhetően a fogyasztóknak csak egy része kerül döntési helyzetbe).

A kereskedelmi gyakorlat

45. Az Fttv. definíciója szerint kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja. A kereskedelmi kommunikáció pedig a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől. A fentiekre való tekintettel a Versenytanács jelen eljárás szempontjából kereskedelmi gyakorlatnak tekintette a Blikk és Bors újságokban megjelent hirdetéseket.

A kereskedelmi gyakorlat megtévesztő volta

46. Ahhoz, hogy az Fttv. mellékletében kifejezetten nem szereplő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megállapításra kerüljön, az Fttv. 6. §-ai körében egyrészt azt kell értékelni, hogy az eljárás alá vont magatartása alkalmas volt arra, hogy a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítette, amelyet egyébként nem hozott volna meg, másrészt azt, hogy az ezen döntés alapjául szolgáló információ megtévesztő volt-e valamilyen módon.

47. A Versenytanács álláspontja szerint jelen pontban is irányadóak a 33.-39. bekezdésekben leírtak, mely szerint az eljárás alá vont nem közvetített olyan konstrukciót, amely biztos pozitív elbírálást tenne lehetővé, tehát az eljárás alá vont „biztos hitel” ígéretével valótlant állított az áru lényeges jellemzőjére vonatkozóan.

48. A Versenytanács álláspontja szerint mindezek alapján a 2008. szeptember 1-jétől kezdődően tanúsított magatartás tekintetében eljárás alá vont a „biztos hitel” ígéretével megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdése b) pontját és ezáltal megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

Összegzés

49. A Versenytanács bírság kiszabását tartotta indokoltnak a Tpv. 78. § (1) bekezdése alapján. A bírság összegének mérlegelése során egyfelől a tájékoztatásokkal kapcsolatos költségek összegét, másfelől az eljárás alá vont vonatkozó árbevételének 10%-át vette figyelembe (a 2009-es évet tekintve csak becslés állt rendelkezésre), utóbbit jogszabályi maximumként. A Versenytanács a Tpv. 78. § (3) bekezdésében fogalt körülmények

mérlegelése során súlyosbító körülményként vette figyelembe a magatartás tanúsításának viszonylag hosszú, egy éven valamivel túli időtartamát, valamint a hitel és hitelközvetítés (a pénzügyi termékekre általában jellemző) bizalmi jellegét, illetve enyhítő körülményként azt a tényt, hogy eljárás alá vont a GVH megkeresése után gyakorlatilag azonnal változtatott kifogásolt gyakorlatán, hirdetéseinek szövegét megváltoztatta.

VI.

Egyéb kérdések

50. A 2008. szeptember 1. előtt tanúsított magatartás vonatkozásában a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a Tptv. 45. §-án, illetékessége a Tptv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86. §) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

51. A 2008. szeptember 1-jétől tanúsított magatartás vonatkozásában a GVH hatásköre az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdésén, illetékessége a Tptv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed. A 11. § (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg. Eljárás alá vont a szolgáltatásait a Bors és a Blikk országos terjesztésű időszakos lapokban hirdette valamivel több, mint egy éven keresztül.

52. A bíróságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) 110. § (1) bekezdése a) pontja szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a GVH Versenytanácsa nem foganatosíthatja.

53. A Ket. 138. § (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat

kétszeresének 365-öd része. Ennek ellentételezéseként a Tpvt. 83. § (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha a Versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bírság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

54. A jelen határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 82.§-a biztosítja.

55. Bírság kiszabására a Tpvt. 78. §-a alapján került sor. A bírságnak a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számla javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma és a befizetés jogcíme („bírság”).

Budapest, 2010. január 12.

Dr. Dobos Gergely
előadó versenytanács tag

Bártfai-Mager Andrea sk.
Versenytanács tag

Dr. Zavodnyik József sk.
versenytanács tag