



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

---

## VERSENYTANÁCS

---

Betekinthető!

**Vj-122-183/2010.**

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a dr. Sz. L. jogtanácsos (Kecskemét) és B. S. ügyvezető (Sopron) által képviselt **Weltimmo S.r.o** (Komárno, Szlovákia) I. r. és az ugyancsak dr. Sz. L. jogtanácsos (Kecskemét) és B. S. (Sopron) által képviselt **Experient Enterteiment Ltd.** (Mahe, Seychelles) II. r. eljárás alá vont vállalkozások ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult eljárásban meghozta az alábbi

### határozatot

A Versenytanács megállapítja, hogy a Weltimmo S.r.o az általa 2010. május 30. és 2010. szeptember 26. között, illetőleg az Experient Enterteiment Ltd. az általa 2009. augusztus 14. és 2010. május 29., illetve 2010. szeptember 27. és 2011. július 31. között üzemeltetett [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com), [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) és [www.ingatlanbazar.net](http://www.ingatlanbazar.net) internetes oldalak működtetésekor a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytattak, amikor

- a) figyelmen kívül hagyták a szolgáltatásukkal kapcsolatban megfogalmazódott fogyasztói panaszokat,
- b) kereskedelmi gyakorlatuk kapcsán figyelmen kívül hagyták a honlapokat 2009. augusztus 14. előtt üzemeltető vállalkozások által alkalmazott általános szerződési feltételek egyes pontjainak érvénytelenségét kimondó bírósági ítéletet,
- c) a honlapokon hirdető személyekkel kapcsolatot felvenni szándékozó fogyasztókat megtévesztésre alkalmas módon tájékoztatták egyes, a honlapokon szereplő ingatlanok hirdetéseinek aktualitásáról,
- d) a honlapokon hirdető fogyasztók előtt elhallgatták a velük a hirdetéssel összefüggésben kapcsolatot felvenni szándékozó személy regisztrációs kötelezettségét,
- e) agresszív kereskedelmi gyakorlat tanúsításával törekedtek a fogyasztókat rávenni a velük szemben a honlapokon elhelyezett hirdetések kapcsán támasztott követelések teljesítésére.

A Versenytanács megtiltja a Weltimmo S.r.o és az Experient Enterteiment Ltd. részére a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását a határozat kézhezvételét követően.

A Versenytanács kötelezi a Weltimmo S.r.o-t és az Experient Enterteiment Ltd.-t, hogy a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a jelen határozat rendelkező részének a jogsértést megállapító, a bírság összegét és a jövőre vonatkozó eltiltást tartalmazó, valamint a jogorvoslati kitanítást tartalmazó részét teljes terjedelemben, kommentár nélkül egy-egy alkalommal jelentessék meg a Magyar Nemzet és a Népszabadság című napilapokban, legalább 10 x 10 cm méretű hirdetésben.

A Versenytanács kötelezi az Experient Entertainment Ltd.-t 4.500.000.- Ft (azaz Négymillióötszázézer forint), a Weltimmo S.r.o-t 1.100.000.Ft (azaz Egymillióegyszázézerforint) bírság megfizetésére.

A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számla javára kötelesek megfizetni, a közlemény rovatban feltüntetve az eljárás alá vont nevét, a versenyfelügyeleti eljárás számát és a befizetés jogcímét (bírság).

Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal elrendeli a határozat végrehajtását.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni.

A bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, amely kérelmet az ügyfél a keresetlevélben terjesztheti elő.

## **Indokolás**

### **I.**

#### **Az eljárás tárgya**

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) annak vizsgálatára indított eljárást a Weltimmo S.r.o. (a továbbiakban: Weltimmo), az Experient Entertainment Ltd. (a továbbiakban: Exe) és az Experient Entertainment Ltd. Company (No. 064633, Of Suite 15, Oliaji Trade Centre, Victoria, Mahe, Seychelles) ellen, hogy az eljárás alá vontak 2009. augusztus 14. és 2011. július 31. között megsértették-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezéseit, azáltal, hogy
  - a fogyasztóval kötött szerződés időtartama indokolatlanul hosszú,
  - a hirdetést nem lehet inaktívvá tenni/törölni mindaddig, ameddig a fogyasztó nem egyenlítette ki tartozását, így a fogyasztó olyan szolgáltatásért kénytelen fizetni, amelyet nem kíván igénybe venni,
  - a fogyasztók által felhelyezett hirdetést 30 napon belül, illetve a tartozás rendezése ellenére sem lehet törölni,
  - a tartozás pontos összege a fogyasztók előtt ismeretlen,
  - az ügyfélszolgálat/panaszkezelése tekintetében a fogyasztókat megteveszti, miközben az eljárás alá vontak külföldi székhelyűek, továbbá a fogyasztó az eljárás alá vontakkal hosszabb távú szerződéses jogviszonyba kerül,
  - a hirdetések keresése is regisztrációhoz kötött, amelyről azonban a fogyasztó semmilyen tájékoztatást nem kap,
  - a fogyasztókkal szemben agresszívan lép fel (például: rövid időn belül egymás után, különböző összegekről több fizetési felszólítást küld, egyedi ügyben hozott bírósági határozatot küld, „fejpénzt” ajánl).

## II.

### Az eljárás alá vontak

2. A 2009-ben alapított Weltimmo tevékenységi köre a 2009. december 22-i alapító okirat szerint informatikai és adminisztratív szolgáltatások nyújtására, számítógépes adatfeldolgozással összefüggő szolgáltatói, valamint reklám- és marketing tevékenység végzésére, továbbá a szolgáltatások területén közvetítői tevékenység folytatására terjed ki. Ügyvezetője és egyetlen tagja Benkő Sándor. A Weltimmo árbevételi adatait a Vj-122-064/2010. számú irat tartalmazza.
3. A szintén 2009-ben létrejött Exe fő tevékenysége internetszolgáltatások nyújtása. A vizsgálattal érintett időszakban az Exe megbízott képviselőjeként a Weltimmo ügyvezetője volt jogosult eljárni. Az Exe árbevételére vonatkozó adatokat a Vj-122-015/2010. számú irat tartalmazza.
4. Az eljárás megindításra került az Experient Entertainment Ltd. Company vállalkozással szemben is, ugyanakkor megállapítható, hogy Experient Entertainment Ltd. Company és az Exe ugyanazon vállalkozás. Ezt állapította meg a Pesti Központi Kerületi Bíróság is (Vj-122-029/2010.), s ezzel ellentétes adat nem vált ismertté a versenyfelügyeleti eljárásban.

## III.

### A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

5. A Versenytanács az irati bizonyítékok, ügyfélnyilatkozatok és tanúvallomások, illetőleg az eljárás során megkeresett harmadik személyek nyilatkozatai alapján az alábbi tényállást állapította meg:
6. Az interneten több olyan portál található, amelyeken magyarországi ingatlanok (eladó, bérbe adandó lakások stb.) hirdetései érhetők el. A [www.expressz.hu](http://www.expressz.hu) (Expressz Magyarország Zrt.), [www.ingatlan.com](http://www.ingatlan.com) (Arkon Zrt.), [www.ingatlanok.hu](http://www.ingatlanok.hu) (General Media Kft.), [www.ingatlanbazar.hu](http://www.ingatlanbazar.hu) (Lapcom Kft.), [www.ingatlan.net](http://www.ingatlan.net) (Netreál Kft.), [www.ingatlanet.hu](http://www.ingatlanet.hu) (Realio Kft.) portálok kapcsán jellemzően követett gyakorlatot illetően kiemelő, hogy
  - ha a portálok lehetővé teszik magánszemély számára ingyenes hirdetés elhelyezését, s a meghatározott időtartam letelik (és azt a fogyasztó nem hosszabbítja meg), a szolgáltató eltávolítja (törli, inaktíválja) a hirdetést,
  - a szerződésben nem kerül előírásra, hogy a fogyasztó meddig köteles hirdetni,
  - nem alkalmaznak utólagos fizetést, az egyes fizetős szolgáltatások csak akkor vehetők igénybe, ha a fogyasztó által igénybe venni kívánt szolgáltatás díja a szolgáltató számlájára beérkezett (egy portál kivételével, ahol ha a fogyasztó a megküldött számla alapján nem fizeti meg a szolgáltatás díját, a szolgáltatás nyújtása leállításra kerül),
  - a fogyasztót terhelő fizetési kötelezettség nem teljesítésének egyfajta „szankciójaként” nem ismert a hirdetés törlési-jog korlátozásának az intézménye,
  - ha a portálon megjelenő valamely hirdetés iránt valaki érdeklődést mutat, akkor a hirdetővel való kapcsolatfelvételhez nem kell regisztrálnia, megadva saját személyes adatait.

7. A hirdetést elhelyezni kívánó fogyasztók keresik az ingyenes hirdetési lehetőségeket.
8. A fogyasztók jelentős része nem egy, hanem több portálon helyezi el hirdetését, s e fogyasztók ismeretekkel, tapasztalatokkal rendelkeznek a hirdetések ily módon történő elhelyezése vonatkozásban. Ezen fogyasztói tapasztalatok szerint ha valamely portálon lejár az ingyenes hirdetésre nyitva álló időszak, akkor a hirdetést törli (inaktíválja) a szolgáltató.
9. A [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com) és a [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) internetes oldalak több éve ugyanazon adatbázis alapján működő, lakáshirdetéseket tartalmazó ingatlanportálok. Ha a fogyasztó valamelyik cím alatt hirdetést ad fel, akkor az egyik oldalon felhelyezett hirdetés megjelenik a másik oldalon is. Az adatbázis elérhető a 2010. október 6-án létrehozott és az EXE által üzemeltetett [www.ingatlanbazar.net](http://www.ingatlanbazar.net) oldalról is.
10. A [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com) és a [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) internetes oldalakat a vizsgálattal érintett időszakban az Exe és a Weltimmo üzemeltette. Az eljárás alá vontak által a hirdetőknél megküldött, az üzemeltető személyében bekövetkezett változásról tájékoztató levelekből megállapíthatóan az oldalakat
  - 2009. augusztus 14. és 2010. május 29. között az Exe (1. üzemeltetési időszak),
  - 2010. május 30. és 2010. szeptember 26. között a Weltimmo (2. üzemeltetési időszak),
  - 2010. szeptember 27-től az Exe (3. üzemeltetési időszak)üzemeltette, azzal, hogy az eljárás alá vontaknak az általuk a fogyasztók részére megküldött egyes iratokon történő feltüntetés nem minden esetben igazodott a fenti időszakokhoz, így például a Vj-122-141/2010. számú tanúmeghallgatási jegyzőkönyvben rögzítettek szerint „Benkő Sándor és Tanú egybehangzóan kijelentik, hogy 2010. januárjában a 3-as sorszám alatt becsatolt formában jelenhetett meg a cég válasza Weltimmo felirattal” – miközben ekkor még az Exe üzemeltette az internetes oldalakat.
11. Ha a fogyasztó hirdetést kíván elhelyezni a honlapon, akkor a „hirdetés feladása” menüpontra kattintva első lépésként személyes adatait kell megadnia.
12. A személyes adatokat tartalmazó mezők alatt olvasható - egy gördítősávval ellátott külön ablakban – az ún. szabályzat . A regisztráció következő lépéseként a fogyasztónak ki kell pipálnia egy rubrikát „A szabályzatot elolvastam és elfogadom” címmel. Ennek teljesítése esetén egy kódfelismeréssel egybekötött sikeres a regisztráció.
13. A szabályzatban rögzítésre kerül, hogy annak ismerete és elfogadása a szolgáltatásra történő regisztráció feltétele.
14. A regisztrálás előtt a regisztrációs szabályzathoz nem érhető el az alkalmazott Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF).
15. 2010. szeptember 26-ig a regisztrációt megelőzően a fogyasztót terhelő díjak tartalmazó díjtábla egy, a regisztrációs szabályzatban elhelyezett link révén volt elérhető. 2010. szeptember 26-tól a regisztrációs szabályzathoz kapcsoltnak jelenik meg a szolgáltatások díjtáblája (Vj-122-015/2010. 1-3. számú melléklet).
16. Hirdetés elhelyezésére a regisztrációt követően kerülhet sor. A hirdetés feladásához az „új hirdetés feladása” címszó alatt egy kitöltésre váró űrlap jelenik meg, ahova az

ingatlan adatait lehet feltölteni. Az oldal alján találhatóak a használati feltételek (ÁSZF), illetve az azt megelőző „tájékoztató.”

17. A fogyasztó ezt követően az „a szabályzatot elolvastam és elfogadtam” feliratú pont kipipálása után a „felviszem” gombra kattintva feladhatja a hirdetését.
18. A későbbiekben a fogyasztó a felhasználói fiókjában „hirdetéstörténet” alatt tekintheti meg, hogy hirdetése milyen „állapotban” van (aktív/inaktív), tájékozódhat továbbá például a megjelenések számáról, az aktív időszakokról, a kiemelésekről, vagyis az extra szolgáltatásokról.
19. Egy szolgáltatási szerződés kizárólag egy darab hirdetésre vonatkozik. Minden hirdetéshez külön szerződés tartozik.
20. Az ÁSZF szerint ingatlanközvetítők a honlapot idő és mennyiségi limit nélkül díjmentesen használhatják az alaphirdetések vonatkozásában. Minden más megrendelő függetlenül attól, hogy természetes vagy jogi személy, a díjfizetés és a kedvezmények szempontjából „magánhirdetőnek” minősül.
21. Magánhirdetők részére a szolgáltató egy alkalommal és maximum 1 darab hirdetés erejéig, extra szolgáltatások nélküli elhelyezést biztosít az első 30 napos időszakra (próbaidő) díjmentesen.
22. A fogyasztó számára csak egyszer, a legelső hirdetése kapcsán volt lehetőség a 30 napos ingyenes időszak igénybevétele, így nem került alkalmazásra a 30 napos ingyenes időszak, ha például korábban már hirdetést helyezett el a honlapon és azt törölte, majd ezt követően ismét egy hirdetést jelentetett meg a honlapon, vagy egyidejűleg több hirdetést helyezett el a rendszerben.
23. A 30 napos ingyenes időszakkal kapcsolatban az ÁSZF az alábbi rendelkezéseket tartalmazta:

<b>1. üzemeltetési időszak (Exe)</b>	<b>2. üzemeltetési időszak (Weltimmo)</b>	<b>3. üzemeltetési időszak (Exe)</b>
Díjköteles a magánhirdető második és minden további hirdetése az első 30 nap alatt. Magánhirdetők részére a Szolgáltató egy alkalommal és maximum 1 db hirdetés erejéig, Extra szolgáltatások nélküli elhelyezését biztosítja az első 30 napos hirdetési időszakra, díjmentesen abban az esetben, ha a magánhirdető a hirdetését az első 30 napon belül törli a honlapról. (9. pont)	A második és minden további hirdetés már az első 30 napban is fizetős. Magánhirdetők részére a Szolgáltató egy alkalommal és maximum 1 db hirdetés erejéig, Extra szolgáltatások nélküli elhelyezést biztosít az első 30 napos hirdetési időszakra (próbaidő) díjmentesen. (Az extra szolgáltatásokra a 30 napos fizetési kedvezmény nem vonatkozik, az már az első 30 napos időszakban is díjköteles). (7.c. pont)	Magánhirdetők részére a Szolgáltató egy alkalommal és maximum 1 db hirdetés erejéig, Extra szolgáltatások nélküli elhelyezést biztosít az első 30 napos hirdetési időszakra (próbaidő) díjmentesen. (Az extra szolgáltatásokra a 30 napos fizetési kedvezmény nem vonatkozik, az már az első 30 napos időszakban is díjköteles). (7.c. pont)

24. A 30 nap nem naptári naponként került megállapításra, hanem annak kiszámítása egy időben naptári nap, óra és perc alapú nyilvántartás alapján történt (így pl. az adott 30 napos időszak nem 2010. február 6-án 24.00 órakor járt le, hanem február 6-án 10.45 órakor), amely azt eredményezte, hogy az ezzel tisztában nem lévő fogyasztóknak nem sikerült törölniük hirdetésüket a hirdetést feladását követő 30. naptári nap végéig

(lásd Vj-122-141/2010.). Később ezt a számítási módot az eljárás alá vont vállalkozások megváltoztatták a fogyasztók javára.

25. Az 1. üzemeltetési időszakban (2009. augusztus 14. és 2010. május 29. között) alkalmazott tájékoztató tartalma nem volt megállapítható. Az eljárás alá vontak 2010. december 29-i keltezésű beadványához mellékelte ÁSZF (Vj-122-015/2010. 2. számú melléklet) tájékoztató része nem volt figyelembe vehető, mivel az a szerződés időtartama kapcsán azt tartalmazta, hogy az nem lehet rövidebb 1 évnél, miközben ebben az időszakban a szerződés minimális időtartama ténylegesen 6 hónapban került meghatározásra (lásd az Exe 2011. március 22-i előadását, Vj-122-075/2010.).

A 2. üzemeltetési időszakban (2010. május 30. és 2010. szeptember 26.) között az ÁSZF „tájékoztató” szövegrésze egyebek között közölte, hogy „a szerződés tartalmazhat olyan elemet, mely eltérhet az Ön által megszokott szerződési gyakorlattól, ezért különösen a következőkre hívjuk fel a figyelmét: A szerződés időtartama (kivétel a 30 napon belül törölt 1. hirdetés) határozatlan idejű, de nem lehet rövidebb 1 (egy) évnél. Az Ön feladata a hirdetés törlése a 30 napon belül, ha a hirdetési szándéka megszűnt. Amennyiben 30 napos ingyenes időszak alatt első hirdetését nem törli, úgy onnantól azért fizetnie kell a hirdetés feltöltésekor érvényes hirdetési díjat, akkori szerződési feltételeknek és díjtáblázatnak megfelelően. A második és minden további hirdetés már az első 30 napban is fizetős.” A tájékoztató rögzíti továbbá, hogy „ügyfélszolgálati kapcsolattartás: a honlapon elérhető kapcsolattartó fal, valamint a megbízó felhasználói felülete” (Vj-122-015/2010. 1. számú melléklet).

A 3. üzemeltetési időszakban (2010. szeptember 27-től 2011. november 27-ig) alkalmazott, az ÁSZF előtt elhelyezett szöveg (Vj-122-015/2010. 3. számú melléklet) egyebek között közli, „az ingatlandepo.com magánhirdető számára 1 (első) ingatlanhirdetés extra szolgáltatások nélküli díjmentes elhelyezését biztosítja 30 napig (próbaidőszak). A kedvezmény az extra szolgáltatásokra nem vonatkozik, azok már az első 30 napon is díjkötelesek. 30 nap eltelté után magánhirdető az alaphirdetésre is díjat köteles fizetni.”

26. Az eljárás alá vont vállalkozások nyilatkozata szerint (pl. Vj-122-150/2010, Vj-122-151/2010 és Vj-122-152/2010) a honlapon történő regisztrálást követően a fogyasztók néhány percen belül egy visszajelzést kapnak erről. Ezt egyes fogyasztói nyilatkozatok vitatták (pl. a fent hivatkozott jegyzőkönyvekben rögzített nyilatkozatok).

27. A hirdető jellemzően hetente kap egy értesítést arról, hogy az elmúlt hét napban hány érdeklődő, illetve összesen hány fő nézte meg a hirdetést.

28. A felhelyezett hirdetések között ingyenesen lehet keresni. Ha a kereső érdeklődést mutat valamely hirdetett ingatlan iránt, akkor csak azt követően nyílik lehetősége felvenni a kapcsolatot a hirdetővel, hogy megadja személyes adatait (név, lakcím, e-mail cím, telefonszám), amelyeket a szolgáltató továbbít a hirdető részére. A keresőnek nyilatkoznia kell arról is, hogy elfogadja a regisztrációs feltételeket. Az érdeklődő személyes adatainak megadásáról és a feltételek elfogadásának kötelezettségéről a hirdető és a szolgáltató között létrejött szerződés nem rendelkezik, ezzel kapcsolatos rendelkezéseket a módosított ÁSZF sem tartalmaz. A kapcsolat úgy jöhet létre, hogy az eredetileg hirdető fél megkapja a kereső partner (regisztrált) adatait és ő tudja vele felvenni a kapcsolatot.

29. Az eljárás alá vontak adatszolgáltatásaiból nem állapítható meg, hogy a vizsgált időszakban hányan, mikor, mely időpontokban kezdeményeztek kapcsolatfelvételt az ingatlan hirdetőjével, illetve, hogy hányan regisztráltak „keresőként” az adott hirdetésre.
30. A rendelkezésre álló adatok egy része szerint a hirdető 30 napos ingyenes időszak letelte előtt három nappal a belső levelezési rendszeren, illetve külső e-mail útján érkező értesítésben tájékoztatást kap arról, hogy az ingyenes időszak 3 nap múlva lejár, ugyanakkor számos fogyasztói panasz (pl. Vj-122-141/2010, Vj-122-150/2010 és Vj-122-153/2010) szerint a 30 napos ingyenes időszak lejártáról sem ily módon, sem más formában semmilyen tájékoztatást sem nyújtottak az eljárás alá vontak az időtartam lejártát megelőző napokban. (A belső és a külső levelezési lehetőségről bővebben lásd az 57. pontot)
31. A fogyasztóknak megküldött levelek egyes esetekben az olvashatóságot akadályozó, illetve zavaró formában (egyes betűk helyett más jelek szerepeltetésével) álltak a fogyasztók rendelkezésére. Ezt több fogyasztó sérelmezte (P-909/2010., AL-497/2010., AL-229/2011.).  
Számos fogyasztó ismertette, hogy egyes levelek ugyan nem olvashatatlanok, de zavaró hibák, betűk helyett másféle jelek vannak bennük (AL-1671/2010., AL-2087/2010., AL-2214/2010., AL-2295/2010., AL-2398/2010., AL-2807/2010., AL-3908/2010., P-366/2011., P-844/2011.).
32. A fogyasztó és a szolgáltató közötti szerződés az Exe 1. üzemeltetési időszakában legalább 6 hónapra, majd ezt követően legalább 12 hónapra jött létre. A szerződés időtartamára vonatkozóan a használati feltételek az alábbi rendelkezéseket tartalmazzák a vizsgálattal érintett időszakban:

1. üzemeltetési időszak (Exe)	2. üzemeltetési időszak (Weltimmo)	3. üzemeltetési időszak (Exe)
<p>A szerződés időtartama, (kivételem a 30 napon belül törölt 1. hirdetés), határozatlan idejű, de hat hónapnál nem lehet rövidebb. Aki nem törli első hirdetését az ingyenes 30 napon belül, minimum hat hónapos időszakra köt szerződést. Ettől a szolgáltató különösen indokolt esetben térhet el, a hirdető kérésére. A szerződési időtartam minimum 6 hónap.</p> <p>Az extra szolgáltatást bármikor lehet inaktívvá tenni, nincs kötelező 6 hónapos időtartam, de a 30 napos ciklus kitöltése kötelező, ha egyszer megrendelte. Cégünk magánhirdető ügyfeleivel határozatlan idejű, de legalább hat hónapos szerződést köt. Létrejött szerződés esetén cégünk kivételes, és hitelesen megindokolt, - méltányolható - esetben eltekinthet a minimálisan kötelező időtartamtól.</p> <p>5. Szerződés ideje, hatálya:</p>	<p>A szerződés időtartama, (kivételem a 30 napon belül törölt 1. hirdetés), határozatlan idejű, de nem lehet rövidebb 1 (egy) évnél.</p> <p>A szerződés határozatlan idejű, de tartama nem lehet rövidebb 12*30 napnál.</p> <p>(Nem vonatkozik a kötelező időtartam a felhasználó első, 30 napon belül törölt hirdetésére).</p> <p>A tartam csökkentésére a Megrendelő írásbeli (kapcsolattartó fal) kérése esetén van lehetőség. (6.b. pont)</p> <p>A Szolgáltató nem zárkozhat el a tartam csökkentésre vonatkozó kérés teljesítésétől abban az esetben, ha a Megrendelő a kérés elküldése előtt, vagy azzal egy időben az addig igénybevett Szolgáltatás ellenértékét, valamint az addig keletkezett összes költséget - maradéktalanul - megfizette. (Ennek hiánya esetén tartam csökkentésre nincs lehetőség). (6.c. pont)</p>	<p>A szerződés határozatlan idejű, de tartama nem lehet rövidebb 12* 30 napnál.</p> <p>(Nem vonatkozik a kötelező időtartam a felhasználó első, 30 napon belül törölt hirdetésére).</p> <p>A tartam csökkentésére a Megrendelő írásbeli (kapcsolattartó fal) kérése esetén van lehetőség. (6.b. pont)</p> <p>A Szolgáltató nem zárkozhat el a tartam csökkentésre vonatkozó kérés teljesítésétől abban az esetben, ha a Megrendelő a kérés elküldése előtt, vagy azzal egy időben az addig igénybevett Szolgáltatás ellenértékét, valamint az addig keletkezett összes költséget - maradéktalanul - megfizette. (Ennek hiánya esetén tartam csökkentésre nincs lehetőség). (6.c. pont)</p> <p>A szolgáltatás akkor válik teljesültté, amikor a Megrendelő a hirdetési díjat a Szolgáltató számlájára maradéktalanul</p>

<p>A szerződés határozatlan időre jön létre, mely tartama 6 hónapnál nem lehet rövidebb, és nem lehet rövidebb attól az időponttól, míg Megrendelő maradéktalanul el nem számolt az igénybevett hirdetési időszakokra vonatkozó díjakkal illetve azok járulékaival. Felmondást Megbízott ezek teljesülése esetén kizárólag írásban fogad el. Felmondásnak számít viszont a hirdetés rendszerből való törlése is, de hatálya csak a 6 hónapos ciklus végén következik be. A hirdetés a 6 hónap eltelte után bármikor felmondható abban az esetben, ha Megrendelő az igénybevett, illetve a már megkezdett hirdetési időszak vonatkozásában pénzügyileg maradéktalanul elszámolt Megbízottal. Nem vonatkozik a 6 hónapos kötelező tartam a magánhirdető első hirdetésére, melyet a Megrendelő az első 30 napos díjmentes próbaidőszakon belül töröl a rendszerből, vagy az első 30 napos próbaidőszakon belül írásban felmond. Az írásbeli lemondást Megrendelőnek kötelessége ellenőrizni, hogy az megérkezett-e a Megbízottnak.</p> <p>6. Elszámolás a hirdetés díjával:</p> <p>....</p> <p>Amennyiben a hirdetési ciklus végéig a felhasznált és megkezdett időszakokra járó hirdetési díj megérkezik a Szolgáltató számlájára, úgy a szerződés lezárható. Nem zárható le a szerződés viszont abban az esetben, és a szolgáltató részéről a teljesítés folyamatos mindaddig, míg a Megrendelő az igénybevett hirdetési díjat és egyéb költségeket a hirdetési ciklus végéig nem rendezi a szolgáltatóval.</p>	<p>A szolgáltatás akkor válik teljesülté, amikor a Megrendelő a hirdetési díjat a Szolgáltató számlájára maradéktalanul megfizette, így a teljes és hiánytalan szolgáltatási díj beérkezésének időpontja tekintendő a szerződés, így a szolgáltatás teljesedésének időpontjának, amennyiben a Megbízó nem kívánja tovább hirdetni ingatlanát. (8.h pont)</p> <p>A hirdetés fenntartása meghosszabbítja a teljesítés végső időpontját. (8.i pont)</p>	<p>megfizette, így a teljes és hiánytalan szolgáltatási díj beérkezésének időpontja tekintendő a szerződés, így a szolgáltatás teljesedésének időpontjának, amennyiben a Megbízó nem kívánja tovább hirdetni ingatlanát. (8.h. pont)</p> <p>A hirdetés fenntartása meghosszabbítja a teljesítés végső időpontját. (8.i. pont)</p>
--	--	---

33. A fogyasztót megillető felmondási jog vonatkozásában az ÁSZF-ek rögzítették, hogy „A szerződés határozatlan idejű, de tartama nem lehet rövidebb 12\*30 napnál. (Nem vonatkozik a kötelező időtartam a felhasználó első, 30 napon belül törölt hirdetésére.) A tartam csökkentésére a Megrendelő írásbeli (kapcsolattartó fal) kérése esetén van lehetőség.”

„A Szolgáltató nem zárkozhat el a tartam csökkentésére vonatkozó kérés teljesítésétől abban az esetben, ha a Megrendelő a kérés elküldése előtt, vagy azzal egy időben az addig igénybe vett Szolgáltatás ellenértékét, valamint az addig keletkezett összes költséget – maradéktalanul – megfizette. (Ennek hiánya esetén tartam csökkentésre nincs lehetőség).”

„A hirdetés fenntartása meghosszabbítja a teljesítés végső időpontját.”



34. A szerződési feltételek értelmében a megrendelő feladata a hirdetés törlése, illetve az, hogy felmondási igényét hitelt érdemlően jelezze a szolgáltató felé, ha a hirdetési szándéka megszűnt. A Weltimmo nyilatkozata szerint, ha a hirdető kérte a hirdetés törlését és a szerződés lezárását, akkor a hirdetés törlésre került (Vj-122-074/2010.).
35. Ha a fogyasztó a feladott hirdetést a feladástól számított 30 napon belül kívánta törölni (és nem vett igénybe díjköteles extra szolgáltatást), akkor erre egy 2010. február 8-án készült közjegyzői jegyzőkönyv (Vj-122-015/2010. 7. számú melléklet) és az eljárás alá vontak előadása szerint lehetőség volt.
- Az eljárás alá vontak előadása szerint a feladott hirdetések döntő többsége törlésre kerül az ingyenes időszak alatt (Vj-122-015/2010.), illetve a Weltimmo előadása szerint a hirdetések 70-80%-át a 30 napos időszakon belül törlik. A Weltimmo a 70-80%-os sikeres törlési arányra vonatkozó bizonyítékkal nem szolgált, mivel előadása szerint az adatokat az adatbázisából törölték, azok nem reprodukálhatók (Vj-122-066/2010.).
- Míndeközben a Versenytanács előtt ismertek olyan fogyasztói panaszok, amelyek szerint ez nem minden fogyasztónak sikerült (AL-871/2010., AL-1121/2010., AL-1320/2010., AL-1508/2010., AL-1579/2010., AL-1765/2010., AL-2129/2010., AL-2419/2010., AL-2501/2010., AL-2519/2010., AL-3105/2010., AL-3202/2010., P-840/2010., P-851/2010., P-1031/2010., P-1053/2010., AL-185/2011., AL-196/2011., AL-414/2011., P-203/2011., P-234/2011., P-243/2011., P-328/2011., P-433/2011., P-543/2011., P-573/2011., P-646/2011., P-662/2011., P-707/2011., P-895/2011., P-979/2010., P-1127/2011., P-1153/2011., P-1180/2011., P-1181/2011., P-1193/2011., P-1202/2011., P-1305/2011., P-1315/2011., P-1423/2011., P-1436/2011.). Ilyen panaszok az eljárás alá vontak előtt is ismertek voltak.
36. A hirdetésnek a 30 napos időtartamon belül történő törlésére tett kísérlet eredménye nem szükségszerűen volt egyértelmű a fogyasztók előtt, ami azt eredményezhette, hogy abban téves feltevésben lehettek, a hirdetésüket törölték, miközben fizetési kötelezettségük (mind nagyobb összegre szólóan) az eljárás alá vontak szerint továbbra is fennállt (lásd Vj-122-141/2010.).
37. Ha a fogyasztó a feladott hirdetést a feladástól számított 30. napot követően kívánta törölni, erre már csak akkor volt lehetősége, ha a szolgáltató által nyilvántartott tartozása jóváírásra került, (vagyis kifizette az eltelt fizetős időszak hirdetési díját) és az adminisztrátor törölte a tartozást és a hirdetést is.
38. Az eljárás alá vontak adatszolgáltatásaiból nem ismert, hogy hány fogyasztó rendezte tőketartozását, s ezért hirdetésüket törölték. A Weltimmo előadta (Vj-122-074/2010.), azért nincsen adata arról, hogy a vizsgált honlapok vonatkozásában számszerűen hány darab olyan felhasználó van, akinek hirdetése a hirdetési díj befizetése után törlésre került, mivel akiknek nincs aktív hirdetése, valamint nincs fizetési kötelezettsége, azok a rendszerből egy idő után törlésre kerülnek.
39. Ha a fogyasztó a vele szemben támasztott követeléseknek nem tett eleget, akkor nem volt lehetősége a hirdetés törlésére, még akkor sem, ha a hirdetés már nem volt aktuális (pl. az ingatlant már eladta). A fogyasztó a törlési kísérletet követően arról kapott elektronikus úton tájékoztatást (Vj-122-015/2010. 6. számú melléklet), hogy a szerződése még nem járt le, s ha a 30 napos ingyenes időszak után szeretné törölni hirdetését, akkor vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal (a honlapon található kapcsolattartó falon – az ún. belső levelezési rendszeren keresztül), s kérje a tartam csökkentését, vagy a hirdetés törlését, azzal a közléssel, hogy a szolgáltató teljesíti kérését, ha a felhasznált és megkezdett időszakra a szolgáltatási díjat és az esetlegesen

keletkezett járulékokat maradéktalanul megfizette, e nélkül azonban nincs lehetőség a szerződés idő előtti lezárására.

40. Arra vonatkozó adat nem került benyújtásra, amelyből megállapítható lenne, hogy a díj megfizetését követően a hirdetés törlését hány fogyasztó kérte. A Weltimmo előadása szerint a tartozás rendezése után ezen adatokat törlik a rendszerből (Vj-122-074/2010.).

41. Az eljárás alá vontak előadása szerint a rendszer a 11. hónap után (a korábbi hat hónapos kötelező szerződéses időszakban az 5. hónap után) automatikusan feloldja a törlési akadályt, így a 11. és a 12. hónap között a hirdetés törölhető, akkor is, ha a fogyasztónak tartozása áll fenn a szolgáltatóval szemben, hiszen a szolgáltatás szolgáltatói oldalról teljesült. Megállapítható volt, hogy a minimum tartam letelte után a szerződés bármikor felmondható, ekként a hirdetés törölhető abban az esetben is, ha a fogyasztónak tartozása áll fenn.

42. Az ÁSZF alapján a szolgáltató a folyamatban lévő szolgáltatás esetén először a hirdetés felhelyezésétől számított 90. napon kérhette a már teljesített és a megkezdett időszakra (azaz a honlapon elhelyezett első hirdetés esetében – az első 30 nap ingyenes voltára tekintettel – a második és harmadik 30 napra, illetve a megkezdett negyedik hónapra) vonatkozó díjakat és annak esetlegesen keletkezett járulékait. (Vj-122-015/2010, 1-3. sz. melléklet: ASZF 8. pont.) Abban az esetben, ha a megrendelő előbb kezdeményezte a szerződés megszűnését, illetve a szolgáltatás felmondását, a szolgáltató az addig keletkezett és megkezdett időszakra vonatkozó díjakra és járulékokra, az esetlegesen keletkezett költségekre, esetlegesen kötbérre szólóan támasztott vele szemben követelést.

43. A kötbért illetően az ÁSZF az alábbi rendelkezéseket tartalmazta:

1. üzemeltetési időszak (Exe)	2. üzemeltetési időszak (Weltimmo)	3. üzemeltetési időszak (Exe)
<p>„A Szolgáltató kötbérre jogosult a következő esetekben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fizetési késedelem:</li> </ul> <p>A fizetési késedelem esetén a Szolgáltató a díjtáblázatban meghatározott napi késedelmi kötbérre jogosult.</p> <p>A késedelmi kötbér mértéke több mint 30 napos késedelem esetén nem lehet kevesebb, mint 100 (száz) Euro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bármely Használati kikötések (3 pont) könnyebb megsértése esetén:</li> </ul> <p>A kötbér mértéke függetlenül attól, hogy keletkezett-e vagy kár, vagy bármilyen minőségű hátrány, a kötbér mértéke nem lehet kevesebb mint 1.000 (ezer) Euro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10. pontban rögzített 'Tiltó rendelkezések' bármely pontjának megsértése esetén a kötbér mértéke nem lehet kevesebb, mint 5.000 (Ötezer) Euro.”</li> </ul>	<p>„A Szolgáltató kötbérre jogosult a következő esetekben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fizetési késedelem:</li> </ul> <p>A fizetési késedelem esetén a Szolgáltató a díjtáblázatban meghatározott napi késedelmi kötbérre jogosult.</p> <p>A késedelmi kötbér mértéke több mint 30 napos késedelem esetén nem lehet kevesebb, mint 100 (száz) Euro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bármely Használati kikötések (3 pont) könnyebb megsértése esetén:</li> </ul> <p>A kötbér mértéke függetlenül attól, hogy keletkezett-e vagy kár, vagy bármilyen minőségű hátrány, a kötbér mértéke nem lehet kevesebb mint 1.000 (ezer) Euro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10. pontban rögzített 'Tiltó rendelkezések' bármely pontjának megsértése esetén a kötbér mértéke nem lehet kevesebb, mint 5.000 (Ötezer) Euro.”</li> </ul>	<p>„A Szolgáltató kötbérre jogosult a következő esetekben:</p> <p>Fizetési késedelem:</p> <p>A fizetési késedelem esetén a Szolgáltató a díjtáblázatban meghatározott napi késedelmi kötbérre jogosult, mely napi 1% mértékű.”</p> <p>„Tiltó rendelkezések: ...</p> <p>b. Tilos a felek között létrejött jogviszonyról a másik fél írásbeli beleegyezése hiányában, harmadik személynek bármilyen információt kiadni, mivel az csak a két félre tartozik.</p> <p>c. Tilos a Szolgáltató jó hírnevét rontani, róla valótlanúságot állítani, vagy a valóságot olyan színben feltüntetni, mely alkalmas lehet arra, hogy a Szolgáltató jó hírnevét, megítélését negatívan befolyásolja.”</p> <p>„Megrendelő tudomásul veszi, hogy az esetlegesen valótlan adatok megadása esetén, a Szolgáltató</p>

<p>„10/c pontban rögzített esetben, ha az különösen széles körben történik, úgy a kötbér mértéke nem lehet kevesebb, mint 10.000 (Tízezer) Euro. (különösen széles körnek minősül az interneten bárhol közreadott negatív vélemény, vagy lejárata).”</p> <p>Tiltó rendelkezések: ...</p> <p>b. Tilos a felek között létrejött jogviszonyról a másik fél írásbeli beleegyezése hiányában, harmadik személynek bármilyen információt kiadni, mivel az csak a két félre tartozik.</p> <p>c. Tilos a Szolgáltató jó hírnevét rontani, róla valótlanosságot állítani, vagy a valóságot olyan színben feltüntetni, mely alkalmas lehet arra, hogy a Szolgáltató jó hírnevét, megítélését negatívan befolyásolja.”</p> <p>„Megrendelő tudomásul veszi, hogy az esetlegesen valótlan adatok megadása esetén, a Szolgáltató kötbérre jogosult a 9. pontban leírtak szerint.”</p> <p>„Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató jogosult a Díjtáblázatban rögzített napi késedelmi kötbér összegére, mely induló időpontja a legelső kiküldött Díjbekérőben, illetve Egyenlegértesítőben rögzített fizetési határidőt követő nap.”</p>	<p>„10/c pontban rögzített esetben, ha az különösen széles körben történik, úgy a kötbér mértéke nem lehet kevesebb, mint 10.000 (Tízezer) Euro. (különösen széles körnek minősül az interneten bárhol közreadott negatív vélemény, vagy lejárata célzó cselekmény).”</p> <p>„Tiltó rendelkezések: ...</p> <p>b. Tilos a felek között létrejött jogviszonyról a másik fél írásbeli beleegyezése hiányában, harmadik személynek bármilyen információt kiadni, mivel az csak a két félre tartozik.</p> <p>c. Tilos a Szolgáltató jó hírnevét rontani, róla valótlanosságot állítani, vagy a valóságot olyan színben feltüntetni, mely alkalmas lehet arra, hogy a Szolgáltató jó hírnevét, megítélését negatívan befolyásolja.”</p> <p>„Megrendelő tudomásul veszi, hogy az esetlegesen valótlan adatok megadása esetén, a Szolgáltató kötbérre jogosult a 9. pontban leírtak szerint.”</p> <p>„Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató jogosult a Díjtáblázatban rögzített napi késedelmi kötbér összegére, mely induló időpontja a legelső kiküldött Díjbekérőben, illetve Egyenlegértesítőben rögzített fizetési határidőt követő nap.”</p>	<p>kötbérre jogosult a 9. pontban leírtak szerint.”</p> <p>„Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató jogosult a Díjtáblázatban rögzített napi késedelmi kötbér összegére, mely induló időpontja a legelső kiküldött Díjbekérőben, illetve Egyenlegértesítőben rögzített fizetési határidőt követő nap.”</p>
--	--	--

44. A szolgáltató elektronikus úton a 90. naphoz kötötte külső e-mail útján egy egyenlegértesítőt küldött a fogyasztó számára e-mailben, majd fizetési felszólításokkal, továbbá fizetési emlékeztetőkkel hívta fel tartozása rendezésére. Díjbekérő megküldésére akkor került sor, amikor a tartozása behajtás alatt volt, az ügyet jogi képviselőnek adták át. Mindezekért darabonként több száz forint összeget kitevő pluszköltségek kerültek felszámításra. Az értesítések, díjbekérők csak a hirdetési díjat és a költséget tartalmazták, s befizetés esetén az eljárás alá vontak a költségeket nem érvényesítették, akárcsak a kötbért, amelyet – az írásbeli tájékoztatók és az eljárás alá vont vállalkozások képviselőjének nyilatkozata szerint - csak per esetén érvényesítenek (Vj-122-145/2010.).

45. Az eljárás alá vontak előadása szerint (Vj-122-158/2010.) a fogyasztók fizetésre történő felhívása során 2010. május 30-ig (az Exe első időszakában) számlát küldtek a fogyasztók számára, majd mikor a Weltimmo vette át a rendszer működtetését, már nem számlát, hanem csak kéthetenként értesítést küldtek a fogyasztóknak. A Versenytanács előtt ismert, hogy több fogyasztó kifogásolta, a fizetés előtt nem került sor számla kibocsátásra, illetve a számla nem volt szabályszerű (pl. AL-2904/2010., AL-222/2011., P-366/2011., P-503/2011., P-707/2011.).

46. A fogyasztók számos felszólítást kaptak:

- a Weltimmo által a Vj-122-066/2010. számú irat 2. számú mellékleteként csatolt iratból megállapíthatóan az adott fogyasztó az érintett hirdetést 2009. augusztus 15-én adta fel. Az első egyenlegértesítőt 2009. november 16-án kapta, majd három darab

„részletezés” tárgyú levelet kapott 2009. november 18-án és 19-én. 2009. november 23-án a fogyasztó ismételt kapott egy egyenlegértesítőt, majd ezt követően 2009. november 30-án és december 7-én egy-egy fizetési felhívást, december 16-án egy fizetési emlékeztetőt. Ezt követően 2009. december 25. és 2011. február 26. között 28 fizetési felhívás és díjbekérő tárgyú levelek (2010. január 14-én két darabot),

- az Exe által - a Vj-122-091/2010. számú irat 1. számú mellékleteként - becsatolt iratból megállapíthatóan a hirdetők részére jellemzően kéthetente küldtek fizetési emlékeztetőket, de volt időszak, amikor gyakrabban küldték azokat.

47. A hirdetők egyéb, fizetési hajlandóságuk befolyásolására alkalmas leveleket is kaptak.

48. Az Exe 2010. októberében olyan tartalmú levelet küldött meg a hirdetőknél, amelyben arról adott tájékoztatást, a hatóságok előtt is ismert, hogy az Exe-vel szembeni panaszok jelentősebb részét egyes személyek generálták. Az Exe keresetet indít a ki nem fizetett összegek után. Sok ügyfelet rossz tanácsokkal rávette a nem fizetésre, amely a fogyasztóknak plusz költségeket okoz. Akik peren kívül kifizetik az elmaradt hirdetési díjat, azoknak nem kell számolniuk sem késedelmi pótlékkal, sem a felszólító levelekért fizetendő külön díjjal.

A Versenytanács előtt arra vonatkozó bizonyíték nem vált ismertté, ami azt igazolná, hogy az Exe-vel szembeni panaszok jelentősebb részét egyes személyek generálták, s ez ismert is lenne a hatóságok előtt.

49. Az Exe 2010. januárjában a következő tartalmú levelet küldte meg hirdetőknél: „A tartozása természetesen fennáll, a további bizonyítás - peres eljárás keretein belül - szakértő bevonásával történik, melynek költsége cirka 150 ezer Ft. Tartozását 3 napon belül rendezheti pótlékmentesen. Amennyiben jelen felszólításunk sem vezet eredményre, úgy sajnálattal, de a költségekkel és késedelmi kötbérrel emelt igényünket vagyok kénytelen érvényesíteni Önnel szemben.” Amennyiben jelen felszólításunk sem vezet eredményre, úgy sajnálattal, de a költségekkel és késedelmi kötbérrel emelt igényünket vagyok kénytelen érvényesíteni Önnel szemben.”

A Versenytanács itt tartja szükségesnek megjegyezni, hogy a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 177. §-ának (1) bekezdése szerint, ha a perben jelentős tény vagy egyéb körülmény megállapításához vagy megítéléséhez olyan különleges szakértelem szükséges, amellyel a bíróság nem rendelkezik, a bíróság rendel ki szakértőt.

Az eljárás alá vontak becsatolták a Pesti Központi Kerületi Bíróság 20.P. 94.765/2010/14/I. számú végzését, amelyben a bíróság az Exe felperest az általa hirdetési díj iránt indított perben 820.000 Ft szakértői díjelőleg letétbe helyezését írta elő. A Versenytanács előtt nem ismert, hogy a díjelőleg letétbe helyezése megtörtént-e, a szakértőt kirendelte-e a bíróság, s ha igen, milyen kérdések megválaszolására, illetve nem ismert a per kimenetele sem.

50. Az Exe közelebről nem ismert időpontban megküldött levelében arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (a továbbiakban: FOME) nem nyert pert az ingatlandepo ellen, a FOME az általa indított (alábbi a./pontban ismertetett) pert jelentősebb részben elbukta, az eljáró bíróság csak adminisztrációs hibából eredő szerződési pontban találta megalapozottnak a FOME keresetét, viszont az egyetlen ügyfelet, szerződést sem érint.

a./ Ezzel szemben a Versenytanács előtt ismert, hogy a Bács-Kiskun Megyei Bíróság 9.G. 40.185/2008/7. számú ítélete (Vj-122-035/2010.) szerint a bíróság megállapította, hogy az All-Finance Management Szolgáltató Kft. „alperes [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com) internetes oldalán közzétett, internetes hirdetési szolgáltatás igénybevételére

vonatkozó, 2008. október 12. napját megelőzően hatályos ÁSZF 3. azon feltétele, mely szerint a szerződő felek közötti szerződés a Szolgáltató visszaigazolása nélkül is létrejötnék tekintendő” – valamennyi, ezen időpontot megelőzően alperessel létrejött szerződő félre kiterjedő hatállyal érvénytelen.”

A bíróság szerint alperes az ÁSZF 3. pontjával jogellenesen zárja ki a visszaigazolási kötelezettségét, amely őt egyúttal egyoldalúan és indokolatlanul jogosítja, a vele szerződő fél hátrányára, ezért az tisztességtelen. Ezen ÁSZF következtében nincsen módja a megrendelőnek arra, hogy figyelemmel kísérje a szerződés 30 napos lejártának időpontját, és a hirdetési időszak meghosszabbítását megelőzően hirdetését a rendszerből törölje, illetőleg arra sem, hogy a szerződést a 30 napos hirdetési időszak végén felmondja. A bíróság szerint a szolgáltató részéről történő visszaigazolási kötelezettség teljesülésével azonban orvoslást nyer a felperes által kifogásolt ÁSZF 4.11. pontja, ezáltal ugyanis a megrendelőnek lehetősége van a hirdetés 30 nap leteltét megelőző törlésére, amely az ÁSZF 11. pont szerint felmondásnak számít és felperesi előadás szerinti s alkalmas a szerződés megszüntetésére. Ugyancsak értelmezhetővé válik az ÁSZF 11. pont is, melynek alapján – a visszaigazolást követő 30 napos időszak végén, ami a szavak általános értelmezése szerint nem az utolsó nap 24. óráját követő időpontot jelent, vagyis legkésőbb az utolsó napon megszüntethető.

A Bács-Kiskun Megyei Bíróság fenti, 9.G. 40.185/2008/7. számú ítéletét a Szegedi Ítéltábla Gf.I. 30.205/2009/2. számú ítéletében bírálta felül az alperest terhelő elsőfokú eljárási illeték összegét módosítva, egyebekben az elsőfokú ítéletet helybenhagyta.

b./ Ismert továbbá, hogy a fogyasztok.hu honlapon 2009. december 21-én jelent meg a „Marasztalta a bíróság az ingatlandepo.com-ot” című cikk. A Fővárosi Ítéltábla 2.Pf. 21.087/2010/9. számú ítéletével helybenhagyta a Fővárosi Bíróság 19.P. 20.790/2010/9. számú, az Exe által sajtó-helyreigazítás iránt indított perben hozott ítéletét, amely elutasította keresetet. A Fővárosi Ítéltábla ítéletében utal arra, hogy a felperes által vélt 4/5-1/5 arányú pervesztesség-pernyertesség egyébként is az ítélet téves értelmezésén alapszik. Az ebben a perben a Fővárosi Bíróság hivatkozott a Bács-Kiskun Megyei Bíróság (fentebb ismertetett) 9.G. 40.185/2008/7. számú ítéletének indoklására, mely szerint kitűnően az ÁSZF megtámadott két további pontját, a 4-t és a 11-et illetően azért utasította el a keresetet, mert a 3. pont érvénytelenségének kimondásával és a szerződés létrejöttére vonatkozó visszaigazolási kötelezettség jövőbeli teljesülésével orvoslást nyernek, illetve értelmezhetővé válnak az előbbi kikötések is. A pernyertesség-pervesztesség aránya tehát emiatt is mindenképpen a fogyasztóvédő szervezetre volt kedvezőbb.

c./ Ugyancsak ismert a Versenytanács előtt a Csongrád Megyei Bíróság 7.G. 40.258/2009/19 számú ítélete, amelyet a lentebb következő 63.pont ismertet részletesen. E szerint az ítélet szerint is érvénytelen valamennyi – az adott időpontot megelőzően kötött – szerződés, az ASZF 3., 4. és 5. pontjait illetően.

51. Az Exe 2010. februárjában megküldött, Weltimmo-s fejléccel ellátott levélben a GVH honlapján található, a Vj-91/2009. számú ügyben hozott határozatra hivatkozva közölte, a GVH huzamosabb ideig vizsgálta a honlapot, s nem állapított meg szabálytalanságot a tevékenységgel kapcsolatban (AL-1006/2011.).

52. Az Exe 2010. első felében, egy közelebről nem ismert időpontban megküldött, Weltimmo-s fejléccel ellátott levélben a GVH honlapján található, a Vj-91/2009. számú ügyben hozott határozat elérhetőségét megadva közölte, „amennyiben kétsége

van a honlapunk tisztességes működésével vagy a hirdetési díj jogosságával kapcsolatban, így javaslom a következő linkek alatt lévő 'olvasnivalót'." A levél emellett közli, „sajnálatos az is, hogy Önök olyan hozzá nem értők tanácsaira hallgattak, akik magukat bizonyos fogyasztóvédő honlap fórumán szakértőknek és tudatos fogyasztóknak adják ki. A gyakorlatuk és a rendelkezésünkre álló információk alapján ennek az ellenkezője látszik a bizonyítottnak. Nekik is lesz alkalmuk magyarázkodásra. A fentiek és a tényállás alapján Önnek kell eldönteni, hogy a cégünkkel a tartozását milyen módon rendezzi. A hatósági eljárásokat a nem fizetőkkel szemben már előzőleg elindítottuk, mely eredménye a lefolytatott vizsgálatoknak köszönhetően nem lehet kétséges, így csak az a kérdés, hogy milyen költségek párosulnak hozzá. ... Önnek kell eldöntenie, hogy a bizonyítékok alapján kit tart hitelesnek!”

53. Az Exe 2010. novemberétől küldte meg a tartozással bíró fogyasztóknak az „Érdemes-e elkerülni a peres eljárást? (ingatlandepo)” megjelölésű levelet, amelyben egy olyan ügyfél esete került ismertetésre, aki egy fogyasztóvédelmi egyesület tanácsára nem fizetett, mert „állítólag” úgysem indítanak vele szemben pert, s ha indítanak is, azt nem nyerik meg. Ez a döntés jelentős többletköltségébe került a hirdetőnek. Az Exe kiemelte, hogy aki a fizetési meghagyás elindítása előtt kifizeti a hirdetési díj tartozását, attól nem kéri a késedelmi kötbért, a felszólító levelek költségeit, s annak nem kell a bírósági és a peres eljárási költségeket fizetnie, elkerülhető a végrehajtás. A hivatkozott ügyfél esetében született, a Csongrád Megyei Bíróság 4.Pf. 22.048/2010/3. számú másodfokú ítéletét – „a teljesség igénye nélkül” – a megadott linken tette elérhetővé a fogyasztók számára.

A Versenytanács előtt ismert, hogy az adott ügyben az első fokon eljáró Szegedi Városi Bíróság 26.P. 20.534/2010/5 számú ítéletében kötelezte az alperes fogyasztót, hogy fizessen meg az Exe felperesnek 36.750 Ft-ot és kötbért. Az alperes ezt megelőzően ellenkérelmet nem terjesztett elő, a tárgyaláson nem jelent meg. Az alperes által kétségbe nem vont, érdemi ellenkérelemmel nem támadott keresetet alaposnak találta az elsőfokú bíróság. Az alperes fellebbezésében előadta, idézési címének változása miatt a tárgyalás időpontjáról tudomása nem volt, ezért nem terjesztett elő érdemi védekezést. A másodfokú bíróság fent hivatkozott ítélete szerint az elsőfokú bíróság az alperes idézése kapcsán a jogszabályi előírásoknak megfelelően járt el, így alperes alappal nem hivatkozhat idézése szabálytalanságára, s illetékességi kifogása is alaptalan volt. Az ítélet szerint az alperes által a fellebbezésben előadott tények, s érvénytelenségi kifogása a Pp. 392. §-ának (4) bekezdésére figyelemmel nem volt vizsgálható.

54. A fogyasztók részére 2010. augusztusában megküldött levelek szerint a Weltimmo „fejpénzt” ajánlott fel jutalomként annak, aki bizonyítékot szolgáltat arra, hogy a honlap elleni támadásokat ki szervezi. Azok jelentkezését is várta, akiket konkurens honlapok, esetleg magukat fogyasztóvédőknek kiadó személyek arra biztattak, hogy panaszos leveleket, feljelentéseket írnak a honlap ellen. Eredményes bejelentés esetén a kötelezettség teljes eltörlése a jutalom, míg a hacker és felbujtója, egyéb felbujtó leleplezése esetén a teljes jutalom 1.000.000 Ft.
55. 2011. júliusában az Exe egy adósságbehajtó vállalkozást bízott meg több ezer fogyasztó tartozásainak beszedése céljából (Vj-122-107/2010.). A szerződés szerint az Exe a nyilvántartásban szereplő, jogi eljárás alatt nem álló, elismert és/vagy nem vitatott, lejárt követeléseinek behajtásával bízta meg a vállalkozást. A vállalkozás 2011. júliusának végén felmondta a szerződést.

56. Amint az a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) próbavásárlás kapcsán készült jegyzőkönyvéből (Vj-122-077/2010.), illetve eljárás alá vont ezzel kapcsolatos beadványából (Vj-122-078/2010.) megállapítható, a fogyasztók számára nem szükségszerűen egyértelmű, hogy milyen összegű tartozásuk áll fenn. Ezt támasztják alá az alábbi tényállási részletek is, amelyek a NAV fenti jegyzőkönyvének felhasználásával készültek.

Adóellenőrök 2010. november 22-én ingatlan hirdetését adtak fel a [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) (mely megegyezik a [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com) webcímmel) internetes hirdetési felületen. A hirdetés elfogadását az internetes honlap visszaigazolta és elhelyezte kiemelt hirdetésként a weboldalon. Az alaphirdetés ára 4.500 Ft/30 nap volt. A próbavásárlás „történetét” bemutató iratokból megállapíthatóan a hirdetés esetében extraszolgáltatásnak minősülő „kiemelés” is megrendelésre került (a hirdetés település keresésnél az elsők között jelenik meg), amelynek díja 4.500 Ft/30 nap. Az adóellenőrök 2010. december 28-án a [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com) internetes weboldalán elhelyezett „kapcsolatok” megnevezésben üzenetet küldtek a hirdetés weboldaláról történő törléséről. A weboldal egy egyenlegértesítőt és egy hirdetéstartam változást küldött, melyekben szerepelt a 2010. december 28-án lévő 9.000 Ft-os egyenleg. Az ingatlanbazar visszaigazolta, hogy a hirdetés azzal a határidő nappal kerül törlésre, amikor a 9.000 Ft-os hirdetési összeg jóváírásra kerül a számlájukon.

2010. január 10-én a Rajka és Vidéke Takarékszövetkezet kirendeltségében készpénzben feladásra került az ingatlan hirdetésre vonatkozó 9.000 Ft értékű internetes díja.

2010. január 24-én ismertetésre kerül, hogy a díj befizetésre került, azonban „ezt követően a hirdetésemet többszöri próbálkozás ellenére sem tudtam törölni, valamint a számlámat sem kaptam meg erről a kifizetésről”.

2010. január 27-én az „ingatlanbazar” kérésére csatolásra került az üzenethez a 2010. január 10-én a Rajka és Vidéke Takarékszövetkezet kirendeltségében feladott befizetési (pénztári) bizonylat másolata, mely tovább küldésre került az ingatlanbazar honlapján lévő üzenetküldés menün keresztül. Az üzenet elküldését követően megérkezett az átvétel visszaigazolása.

2011. január 31-én megérkezett a hirdetés díjának befizetéséről szóló számla, 9.000 Ft-ról.

A Weltimmo által becsatolt dokumentum szerint a hirdetés kapcsán figyelembe vett ciklus 3 volt, amelyből 2 minősült fizetésnek, a díj így 2 x 4.500 Ft, azaz 9.000 Ft volt, míg a kiemelés kapcsán figyelembe vett ciklusok száma 2 volt, melynek díja további 9.000 Ft, s a hirdetés végösszege 18.000 Ft-ot tett ki.

Míndeközben a vonatkozó szerződési feltételek szerint a 2010. november 22-től számított 30 napos időtartamra nem kellett kifizetést eszközölni, csak a 2010. december 22. utáni időszakra, az extra szolgáltatásokra ugyanakkor már 2010. november 22-től fennállt a fizetési kötelezettség. (A 123. pont tartalmazza a fentiekkel kapcsolatos hivatali álláspontot.)

57. A Weltimmo előadása szerint általában a tartozások összege 4.500 Ft, 9.000 Ft, 13.500 Ft, 18.000 Ft, 22.500 Ft volt (Vj-122-074/2010.). A vizsgált időszak egészére szólóan ezt támasztották alá a Versenytanács előtt ismert iratok is, ugyanakkor rendelkezésre állnak olyan iratok is, amelyek 2010. augusztusában aktuális egyenleg címszó alatt 16.422 Ft, egy másik esetben 17.017 Ft, 2010 szeptemberében 22.967 Ft, illetve 23.562 Ft, megfizetésére hívták fel az adott fogyasztót (Vj-122-075/2010.).

A tanúvallomásokból a Versenytanács megállapította, hogy több esetben ennél is nagyobb összegek szerepeltek a felhívásokon attól függően, hogy mennyi idő telt el a hirdetés elhelyezésétől kezdődően.

58. Számos fogyasztó sérelmezte az eljárás alá vontakkal történő kapcsolattartás korlátozott voltát.

Ilyen tartalmú kifogást fogalmaztak meg a következő GVH-hoz érkezett beadványok: AL-504/2010., AL-708/2010., AL-778/2010., AL-812/2010., AL-880/2010., AL-940/2010., AL-973/2010., AL-1154/2010., AL-1189/2010., AL-1255/2010., AL-1320/2010., AL-1397/2010., AL-1589/2010., AL-1766/2010., AL-1969/2010., AL-2029/2010., AL-2030/2010., AL-2045/2010., AL-2089/2010., AL-2091/2010., AL-2129/2010., AL-2150/2010., AL-2200/2010., AL-2324/2010., AL-2409/2010., AL-2419/2010., AL-2480/2010., AL-2497/2010., AL-2501/2010., AL-2563/2010., AL-2616/2010., AL-2665/2010., AL-2807/2010., AL-2830/2010., AL-2907/2010., AL-3003/2010., AL-3048/2010., AL-3069/2010., AL-3081/2010., AL-3092/2010., AL-3202/2010., AL-3242/2010., AL-3243/2010., AL-3244/2010., AL-3247/2010., P-851/2010., P-1053/2010., AL-229/2011., AL-301/2011., P-159/2011., P-203/2011., P-352/2011., P-363/2011., P-366/2011., P-459/2011., P-472/2011., P-573/2011., P-593/2011., P-610/2011., P-662/2011., P-694/2011., P-695/2011., P-718/2011., P-829/2011., P-986/2011., P-1125/2011., P-1180/2011., P-1223/2011., P-1255/2011., P-1305/2011., P-1423/2011., P-1472/2011., P-1499/2011., P-1514/2011., P-1535/2011.). A fogyasztó kizárólag a („belső”) felhasználói felület igénybe vétele által léphet kapcsolatba a szolgáltatóval, egy „üzenőfalon” keresztül, azzal, hogy a fogyasztó üzenete maximum 1.000 karakter terjedelmű lehet. Ha a fogyasztó ennél terjedelmesebb üzenetet kíván küldeni, akkor csak csatolmányt tud hozzáfűzni a leveléhez – a későbbiekben azonban ez a csatolmány nem tekinthető meg, a csatolmányok utólagos, felhasználói felületről történő megnyitására nincsen lehetőség. A rendszer a fogyasztói jelzés, tipikusan panasz beérkezéséről a fogyasztó által megadott, „külső” e-mail címre automatikus választ küld, amelyben visszaigazolja a levél fogyasztó által történt elküldését, annak tartalmát. A csatolmány ebben az e-mailben is megtalálható. A felhasználói felületen ugyanakkor a „kapott levelek” között nem jelenik meg a visszaigazolás. A fogyasztó által elküldött és az eljárás alá vontaktól kapott panaszával kapcsolatos válaszlevél utóbb csak akkor kereshető vissza, ha a fogyasztó mind a külső, mind a felhasználói felületét használja. Az eljárás alá vontak által küldött, a fogyasztót fizetésre felszólító válasz csak a külső e-mail címre érkezik meg, a felhasználói felületen azzal kapcsolatban semmilyen utalás nincs. Mindeközben egyes, az eljárás alá vontak által a fogyasztónak küldött „formalevelek” a felhasználói felületen megtalálhatóak.

59. A GVH-hoz számos olyan jelzés érkezett, amelyekben a fogyasztók több vonatkozásban kifogásolták az Exe, illetve a Weltimmo által megvalósított kereskedelmi gyakorlatot.

A fogyasztók által becsatolt iratokból megállapíthatóan ezen panaszok legalább egy része az eljárás alá vont vállalkozások előtt is ismert volt (AL-812/2010., AL-1153/2010., AL-1189/2010., AL-1671/2010., AL-2087/2010., AL-2129/2010., AL-2214/2010., AL-2295/2010., AL-2397/2010., AL-2519/2010., AL-1483/2010., B-790/2010., P-909/2010., P-158/2011., P-159/2011., P-203/2011., P-316/2011., P-503/2011., P-610/2011., P-694/2011., P-716/2011., P-819/2011., P-1039/2011., P-1522/2011.).

60. A FOME és a Magyar Tartalomszolgáltatók Egyesülete ismertette, hogy sok fogyasztó kereste meg őket, sérelmezve az eljárás alá vontak által tanúsított kereskedelmi gyakorlatot.

61. A fogyasztói tapasztalatok részletesebb megismerése érdekében a GVH írásbeli kérdésekkel keresett meg több 2009. augusztusának második fele után regisztrált fogyasztót. A kiküldött kérdőívekre beérkezett válaszokból megállapíthatóan:



- a válaszadók döntő többsége megpróbálta törölni a hirdetését, s ez három személynek (kettőnek 30 napos időszakon belül, egynek 30 napon túl) sikerült,
- a válaszadók elenyésző része nem kapott fizetési felszólításokat, a külső és/vagy a belső e-mail címre (csak egy személy kapott fizetési felszólítást postai úton), s csak három fogyasztót keresett meg telefonon a honlap üzemeltetője,
- a válaszadók kb. 20%-a húsznál több, további 25%-a 11-20, 15%-a pedig 1-5 darab közötti fizetési felszólítást kapott,
- a válaszadók kevesebb, mint 10%-a fizetett a felszólítások alapján, azonban ők sem tudták a hirdetést törölni a fizetés után,
- a válaszadók ötöde kapott fizetési meghagyást, jellemzően 40-60.000 Ft közötti összegről, míg 4 személy 80.000 Ft feletti összegről,
- szinte minden válaszadó próbálta felvenni a kapcsolatot az üzemeltetővel, nagyságrendileg a felének sikerült is e-mail útján, de ezen fogyasztók mindegyike akként értékeli a kapcsolatfelvételt, hogy az nem volt sikeres.

62. Az Exe, illetve a Weltimmo kapcsán több fogyasztó rendőrségi feljelentést tett csalás vétségének megalapozott gyanúja miatt, mert a [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com), illetve a [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com) weboldalon hirdetési szolgáltatást vett igénybe abban a hiszemben, hogy a szolgáltatás ingyenes, ugyanakkor a hirdetés regisztrációja után a honlap üzemeltetője később egyenlegértesítő leveleket küldött a részére, amely szerint a feladott hirdetés után költséget számoltak el. A rendőrség ez ilyen jellegű feljelentések elutasításáról határozott, mivel a csalás bűncselekmény tényállási eleme, a tévedésbe ejtés, illetve a tévedésben tartás nem nyert megállapítást, figyelemmel arra, hogy a hirdetés regisztrációja alkalmával a fogyasztó elfogadta a honlapon feltüntetett ÁSZF-et, amely tartalmazta a hirdetés feltételeit is, így azt is, hogy az első hónap után minden további hónap hirdetés 4.500 Ft-ba kerül (lásd Vj-122-054/2010., Vj-122-065/2010.).

63. A [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com) honlapot

- a 2007. márciusi indulásától az All Finance Management Kft. üzemeltette, majd
- 2009. március 1-jétől 2009. augusztus 13-ig az Expent Bussines Club Ingatlanforgalmazó és Pénzügyi Kft. volt a honlap üzemeltetője.

A Versenytanács a GVH által Vj-91/2009. szám alatt az Expent Bussines Club Ingatlanforgalmazó és Pénzügyi Kft., az All Finance Management Kft. és a Győrfi Fuvar Teherfuvarozó, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. eljárás alá vont vállalkozásokkal szemben lefolytatott eljárásban meghozott határozatában megállapította, hogy az eljárás alá vont vállalkozásoknak a [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com) és a [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) honlapokon a 2007. július 1-jétől 2008. október 11-ig, valamint 2009. március 1-jétől 2009. július 24-ig megjelenő „30 nap ingyen/30 napig ingyen/30 napig ingyen hirdetheti ingatlanát honlapunkon”, valamint a 2008. október 12-től 2009. február 28-ig alkalmazott „Kedvezmények Sciennet törzsvásárlóknak! Regisztráljon most!” állítások nem ütköznek a törvénybe. A határozat bírósági felülvizsgálata még nem zárult le.

Az eljárásból ismert, hogy a 2008. szeptemberében alapított Expent Bussines Club Ingatlanforgalmazó és Pénzügyi Kft. Benkő Sándor egyszemélyes tulajdonában állt. A 2006-ban alakult All Finance Management Kft. neve 2009 májusában változott Győrfi Fuvar Teherfuvarozó, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.-re. Benkő Sándor ebben a vállalkozásban is tulajdonos volt korábban.

64. A Csongrád Megyei Bíróság 7.G. 40.258/2009/19. számon hozott ítélete (Vj-122-035/2010. számon csatolva) az Expent Business Club Kft. I. rendű és a Győrfi-Fuvar Teherfuvarozó Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. II. rendű alperesek ellen általános

szerződési feltételek megtámadása iránt indított perben megállapította, hogy a 2009. május 30. napján hatályban volt internetes hirdetési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó és az azt megelőző időszakban hatályos ÁSZF 3., 4. és 5. pontjainak az alábbiakban idézett rendelkezése valamennyi, ezen időpontot megelőzően az I. rendű alperessel szerződő félre kiterjedő hatállyal érvénytelen.

Az érvénytelen rendelkezések a következők:

- Az ÁSZF 3. pontjának azon feltétele, amely szerint „Ha a megrendelt szolgáltatást a Szolgáltató nem, vagy nem a megrendelt módon tudja végrehajtani a szerződő felek között a szerződés a csökkentett szolgáltatásra jön létre, külön megállapodás nélkül is. A megrendelő már most kifejezett hozzájárulását adja, hogy a szerződés akár csökkentett tartalommal is létrejöhessen.”
- Az ÁSZF 4. pontja szerinti azon kikötés, amely szerint a szerződés, „nem lehet rövidebb attól az időponttól, míg a Megrendelő maradéktalanul el nem számolt az igénybe vett hirdetési időszakra vonatkozó díjakkal, illetve azok járulékaival... Megrendelő már most kifejezetten nyilatkozik arról, hogy folyamatban tartja a szerződést, mindaddig, amíg szolgáltatóval maradéktalanul el nem számolt. A hirdetést felhelyező személy, függetlenül attól, hogy az ingatlan tulajdonosa, vagy nem készfizető kezességet vállal az esetleges hirdetési díj és annak járulékaik megfizetésére, amennyiben megbízója nem fizetné meg teljes egészében a Szolgáltató felé a szolgáltatás ellenértékért.”
- Az ÁSZF 5. pontban írt: „Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a rendszer hibájából adódó károkért... Felek kizárják a technikai hibából eredő károk esetén a szolgáltató felelősségét.”

A bíróság szerint az ÁSZF 3. pontjában foglalt és a csökkentett szolgáltatást szerződésszerű teljesítésnek minősítő rendelkezés ... a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről szóló 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet 1. § (1) bekezdés a) pontjába ütközik és ezért feltétlenül tisztességtelennek minősül, hiszen a szerződés értelmezésére a szolgáltatót egyoldalúan jogosítja fel.

Az ÁSZF 4-es pontjában a szerződés idejére és hatályára szóló rendelkezések közül az általános meghatározás, hogy a szerződés határozatlan időre jön létre, azonban az 6 hónapról nem lehet rövidebb, nem ellentmondó feltétel, lényegében a felek a felmondás jogát korlátozták 6 hónapi időtartamra. Erre a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) általános szabályai és a megbízásra vonatkozó speciális jogszabályi rendelkezések értelmében lehetőségük van, a kikötés ezen része nem tisztességtelen és nem is jogszabályba ütköző.

Ezzel ellentétben ugyanezen pont további rendelkezése a szerződés hatályban tartására vonatkozóan a fogyasztóval történő teljes körű elszámolásig feltétlenül tisztességtelen kikötés, a 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet 1. § b) és c) pontjába is ütközik, hiszen a fogyasztót kötelemben tartja és így lehetővé teszi újabb és újabb havidíjak kiszámlázását abban az esetben is, ha már a szolgáltató ténylegesen nem teljesít. A 6 hónapon belüli felmondási korlát meghatározása nem tisztességtelen és jogszabálysértő, miután az előbbieket értelmében a 6 hónapos időintervallum csupán a rendes felmondás időbeli korlátja.

Az ítélet szerint a speciális, 30 napos ingyenes hirdetési lehetőség meghosszabbítására vonatkozó feltétel nem tisztességtelen, miután a megrendelőnek a hirdetés 30 nap leteltét megelőző törlésére egyértelműen lehetősége van és ez alkalmas a szerződés megszüntetésére. Ez a rendelkezés lehetővé teszi a megrendelő számára, hogy a nem kívánt jogviszonyt ne tartsa fenn, ehhez azonban kifejezett akaratnyilvánításra van szükség.

Az ÁSZF 5-ös pontjával összefüggésben az ítélet szerint a szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó (a rendszer használatából) eredő károkért a felelősségét érvényesen nem zárhatja ki, mivel ezzel szerződésszegése esetére korlátozza, ill.

kizárja a fogyasztó jogszabályon alapuló jogainak érvényesítését (18/1999. (II.5.) Korm. R. 2.§. h./ pont)

65. A Csongrád Megyei Bíróság 7.G. 40.258/2009/19. számon hozott ítéletét a Szegedi Ítéltábla Gf.I. 30.208/2010/6. számú ítéletével részben akként változtatta meg, hogy az I. rendű alperes saját költségén köteles az ítélet rendelkezéseinek közzétételére, illetve a perköltségek vonatkozásában rendelkezett. Egyebekben az elsőfokú bíróság ítéletét helybenhagyta.

A másodfokú bíróság szerint jóhiszeműség és tisztesség objektív kötelmi jogi kategória, az általános elfogadott etikai követelményrendszert juttatja kifejezésre a szerződési feltételeknek a Ptk. 209. § (1) bekezdésében írt szempontok alapján történő értékelése során (BDT 2007/3/39. sz. jogeset).

A kikötés tisztességtelensége nem attól függ, hogy a feltétel kidolgozója utóbb milyen gyakorlatot követ, alkalmazza-e ténylegesen a kikötést. Jelentősége annak van, fennáll-e elvi lehetősége, hogy a feltétel a fogyasztót hátrányos helyzetbe hozza. Ugyanezen okból nincs jelentősége annak sem, hogy a kikötés megfogalmazásakor mi volt a fél szándéka. Az általános szerződési feltételek értelmezése során is a nyilatkozási elv [Ptk. 207. § (1) bekezdés] az irányadó, vagyis a kikötést – kidolgozójának akaratától függetlenül – a szavak általánosan elfogadott jelentése szerint kell érteni. Az alperes által alkalmazott kikötéseket a Pt. 209. § (2) bekezdésében foglaltak megfelelően összefüggéseiben, struktúrájukban kell szemlélni. A feltétel tisztességtelen voltának megállapításakor vizsgálni kell a szerződéskötéskor – közérdekű kereset esetében az általános szerződési feltételek alkalmazási időszakában – fennálló minden olyan körülményt, amely a szerződés megkötésére vezethet, továbbá a kikötött szolgáltatás természetét, az érintett feltételnek a szerződés más feltételeivel való kapcsolatát. Annak megállapításához, hogy valamely feltétel visszaélészerűnek minősül, túlzottan és ésszerűtlenül, vagyis indokolatlanul hátrányos a másik félre, ezáltal sérti a jóhiszeműség követelményét, nem pusztán a konkrétan támadott kikötés értékelése, hanem a szerződés teljes feltételrendszerének vizsgálata szükséges.

Az I. rendű alperes és a fogyasztó, mint mellérendelt jogalanyok között a perbeli jogügyletekkel megbízási szerződés jön létre, ezért az ÁSZF rendelkezéseit a megbízásra vonatkozó polgári jogi szabályok (Ptk. XI. fejezet) ismeretében kellett felülvizsgálni.

Az ÁSZF 3. pontja sérelmezett kikötésének pontos, konkrét tartalma nem ismert, ezt az alperes nem határozta meg, nem részletezte, így önmagában a kikötés alapján a fogyasztók számára nem világos, hogy milyen tartalommal jön, illetőleg jöhet létre az ún. csökkentett szolgáltatás. Ebből kifolyólag a csatlakozó fellebbezésben írtakkal szemben ez a rendelkezés értelmezésre szorul, és az alperest jogosítja fel arra, hogy meghatározza, mely esetekben jött létre a szerződés csökkentett szolgáltatásra. Így a rendelkezés az elsőfokú ítéletben írtakkal egyezően a 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet 1. § (1) bekezdés a) pontjába ütközik, semmis, mivel „a szerződés... feltételének értelmezésére a fogyasztóval szerződő felet egyoldalúan jogosítja”. Az I. rendű alperes a per során kellő magyarázattal szolgált arra, hogy a támadott kikötés megfogalmazásakor mi volt a szándéka, ennek azonban az ügy eldöntése során nincs jelentősége, mivel az általános szerződési feltétel nem a hivatkozott célnak megfelelő, egyértelmű módon került meghatározásra.

A megbízási szerződés alapján a megbízott köteles a rábízott ügyet a megbízó utasításai szerint ellátni. A Ptk. 481. § a) pontja szerint a megbízási szerződés megszűnik, ha valamelyik fél azt felmondja. A megbízási jogviszony jellegéből - fő szempont a megbízó céljainak, érdekeinek elsődlegessége és azok fokozott jogi

védelme - adódóan a törvény feljogosítja a megbízót arra, hogy a szerződést bármikor, bármilyen okból, azonnali hatállyal felmondja [Ptk. 483. § (1) bekezdés]. A Ptk. 483. § (4) bekezdése akként rendelkezik, hogy a felmondás jogának korlátozása vagy kizárása semmis; folyamatos megbízási jogviszonynál azonban a felek a felmondás jogának korlátozásában megállapodhatnak. Az idézett rendelkezés - eltérően a Ptk. általában diszpozitív (Ptk. 200. § (2) bekezdés) szabályaitól - kogens rendelkezést tartalmaz: a szerződés megbízó általi felmondási jogának kizárása minden esetben semmis, korlátozása ugyanakkor kizárólag a folyamatos megbízási jogviszonyok esetében az.

Az elsőfokú bíróság az ÁSZF alapján határozatlan időre kötött megbízási szerződéseket tartós, folyamatos jogviszonynak tekintette, ennek megfelelően - figyelemmel a Ptk. hivatkozott 483. § (4) bekezdésére - nem tartotta tisztességtelennek a felmondási jog korlátozását.

A felperes fellebbezésében arra hivatkozott, hogy a fogyasztó és az I. rendű alperes közötti jogviszony 30 napos, határozott időtartamra jön létre. Ennek azonban ellentmond az az egyértelmű kikötés, amely szerint a felek közötti jogviszony határozatlan idejű (ÁSZF 4. pontja). Éppen ezért a Korm. rendelet 2. § c) pontjában írt feltétel sem valósult meg, a megtámadás nem vezetett sikerre. A szerződés a tekintetben is egyértelműen fogalmaz, hogy a határozatlan idejű szerződés 30 napig ingyenes, tehát a kedvezmény ezen időszakon belül áll fenn a szerződés létrejöttétől, így a fogyasztó számára nyilvánvaló, hogy ezt követően a szolgáltatásért díjat kell fizetnie.

Az ÁSZF 4. pontjának azon kikötése, amely szerint nem valamely határidőig korlátozza a szolgáltató a felmondási jogot, hanem kizárja mindaddig, amíg vele „maradéktalanul el nem számolt”, tisztességtelen. A felmondási jog kizárása - a fentebb hivatkozottak szerint - semmis (EBH 2006/2/1510. számú elvi határozat). A rendelkezés tehát egyrészt jogszabályba ütközése miatt semmis [Ptk. 483. § (4) bekezdés], másrészt a Ptk. 209/B § (1) bekezdése szerint tisztességtelen.

A készfizető kezességvállalásra vonatkozó kikötés (ÁSZF 4. pontja) nyilvánvaló célja, hogy a hirdetést feladó megbízott kezesi felelősséget vállaljon arra az esetre, ha a megbízója a díjat nem egyenlítené ki. Ez a felek jogviszonyában jogilag értelmetlen. Az adott jogügylet létrejötte során ugyanis az I. rendű alperesi szolgáltatóval szerződő fél minden esetben az, aki a hirdetést feladja, annak megbízójával a szolgáltató nem kerül közvetlen jogviszonyba. Maga a szerződő fél kezesi felelősségvállalása fogalmilag kizárt, hiszen a Ptk. 272. § (1) bekezdése arra az esetre ad lehetőséget kezességvállalásra, ha a kötelezett nem teljesít. E tekintetben az elsőfokú bíróság jogi érvelése helytálló.

Helyesen állapította meg az elsőfokú bíróság azt is, hogy az ÁSZF 5. pontjának azon kikötése, melyben az I. rendű alperes kizárta a technikai hibából eredő károkért fennálló felelősségét, a Korm. rendelet 2. § h) pontja alapján tisztességtelennek tekintendő, mivel kizárja a fogyasztóval szerződő fél szerződésszegése eseteire fennálló felelősségét, amit egyebekben a Ptk. 314. § (2) bekezdésének rendelkezése sem tesz lehetővé. Olyan esetben, ha az általános szerződési feltétel kogens jogszabályt sért, a kikötés megtámadás nélkül is semmis. A bírói gyakorlat ugyanakkor lehetővé teszi, hogy az egyébként jogszabályba ütköző (semmis) feltétel érvénytelenségét a közérdekű kereset külön is támadja, és annak érvénytelenségét a bíróság ítéletében mindenkire kiterjedő hatállyal állapítsa meg (Legfelsőbb Bíróság 1/1983. számú GKT-PKT állásfoglalás).

A másodfokú bíróság szerint az ÁSZF 8. pontja lehetőséget ad az I. rendű alperesnek arra, hogy díjbekérőt állítson ki, ennek alapján a megbízó az abban megjelölt időszakra megbízási díj fizetésére köteles. A díj bekérő tartalma alapján fizetési felszólításnak minősül, amelynek fogalmát a Ptk. is ismeri. A Ptk. 298. §-ában úgy rendelkezik, hogy a kötelezett késedelembe esik a) ha a szerződésben megállapított vagy a szolgáltatás rendeltetéséből kétségtelenül megállapítható teljesítési idő eredménytelenül eltelt; b) más esetekben, ha kötelezettségét a jogosult felszólításra nem teljesíti. A kikötésből nem következik, hogy az a Korm. rendelet 1. § (1) bekezdés c) pontja szerint tisztességtelennek minősülne, nem teljesül az a feltétel, hogy a fogyasztó akkor is köteles megfizetni a díjat, ha a vele szerződő fél nem teljesíti a szerződést. Polgári jogi szempontból az írásbeli felhívás a megbízó fizetési kötelezettségét megalapozza.

66. Az adatvédelmi biztos 2010. május 17-i sajtóközleményében azon véleményének adott hangot, hogy az ingatlankereskedelemmel, ingatlanhirdetéssel foglalkozó portálok üzemeltetői kötelesek törölni felhasználók hirdetéseit oldalaikról az ügyfelek kérésére. Megítélése szerint jogosulatlan adatkezelést végeznek az ingatlanbazar.com és az ingatlandepo.com nevű portálok, amikor ügyfelek kérésére sem törlik a hirdetéseket és azok adatait.

A sajtóközlemény szerint az adatvédelmi biztoshoz számos panasz érkezett az ingatlanbazar.com és ingatlandepo.com oldalak üzemeltetőinek eljárásával kapcsolatban. A portálok 30 napos ingyenes hirdetési lehetőséget kínáltak a felhasználóknak. Több panaszos egybehangzóan arról számolt be, hogy a 30 nap lejártával - miután a felhasználók szerették volna hirdetésüket és megadott személyes adataikat törölni - nem engedte a rendszer a regisztráció törlését. A cég ezt követően a 30 napos ingyenes időszak lejártára hivatkozva kiszámlázta az ügyfeleknek a 30 napon túli időszak fizetős szolgáltatásáért járó összegeket. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény alapján személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény, illetve a helyi önkormányzat rendelete elrendeli. Az érintettnek joga van kérni személyes adatainak törlését, ebben az esetben a személyes adatot törölni kell, a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével. Az ügyfelek tiltakozása esetén az ingatlan hirdetésének további megjelenítése, személyes adatok ilyen módon történő kezelése a honlapon adatvédelmi szempontból nem jogszerű. Ezen módszert nem lehet szankcióként alkalmazni követelés behajtása érdekében.

#### IV.

##### **Az eljárás alá vontak előadása**

67. Az eljárás alá vontak kérték az eljárás megszüntetését, figyelemmel arra, hogy Magyarországon nem rendelkeznek fiókteleppel, amelyet a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 1.§-ának (1) bekezdése a törvény alkalmazási feltételeként megkövetel.
68. A szlovákiai székhelyű Weltimmo állásfoglalást kért a szlovák illetékes hatóságoktól és azt az előzetes tájékoztatást kapta, hogy a GVH eljárása jogszerűtlen vele szemben, az több jogszabályt – így kézbesítési jogszabályt - is sért a magyar, szlovák és az EU-s jogszabályok tekintetében is. Ha az eljárás tovább folytatódik, kénytelenek lesznek nemzetközi jogi segítséget igénybe venni.

69. Kifogásolták, hogy az Exe nem kapott hivatalos és jogszerű értesítést az eljárás megindításáról.
70. Kifogásoltak azt is, hogy a GVH már az eljárás megindítása előtt több hónappal végzett eljárási cselekményeket.
71. Megítélésük szerint a GVH jelentős késedelembe esett a Tptv. 63. §-a (2) bekezdésének a) pontja és a (6) bekezdés a) pontjában szabályozott ügyintézési határidők vonatkozásában.
72. Sérelmezték, hogy az iratbetekintés során név és azonosító nélkül érdemben nem tudtak reagálni a panaszbeadványokra, így a védekezéshez való joguk korlátozott.
73. Méltánytalannak tartják a GVH eljárását, amely a konkurens honlapok és magukat fogyasztóvédőknek nevező személyek kezdeményezésére indult meg. Sok nem valós személytől származó regisztráció és hirdetés rosszindulatúan került a vizsgált honlapokra. A panaszosok egy része szervezi a további panaszosokat. E személyekhez köthetők az állítólagos fogyasztói panaszok, s ők adtak utasításokat a GVH által kiküldött kérdőívre adandó válaszok kapcsán is. Az ilyen formán elkészült nyilatkozatok hamis nyilatkozatoknak minősülnek, így azok felhasználása az objektív megítélés szempontjából nem lehetséges. Bizonyított, hogy harmadik (külső) személy befolyásolja az ügyfeleket döntéseik meghozatalában, amint azt a tanúkihallgatás során több személy is jelezte, valamint azt több, köztük közjegyző által hitelesített dokumentum is igazolja.
74. Aláhúzták, hogy sohasem hagyták figyelmen kívül a valós panaszokat, azokat minden esetben orvosolták, azonban nem vehették figyelembe az alaptalan és a valótlan tartalmú ún. „kreált panaszt.”
75. A GVH az eljárást hamis okiratok alapján folytatta le és hoz döntést. Mivel ezen dokumentumok valódisága vitatott, így mindenképpen szükséges ezek valódiságának bizonyítása, amely egyrészt a panaszos, másrészt a GVH feladatkörébe tartozik.
76. Ismertették, hogy hacker támadás érte a honlapot és közel 16.000 ügyfél adatait töltötték le. Közöttük volt az a „csali regisztráció” is, amelyet az adathalászok kiszűrésére töltöttek fel, mely e-mail címre levél érkezett Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesületétől (MTE), amely olyan személyek listáját tervezte létrehozni és a bírósági perben felhasználni, amely olyan személyek adatait tartalmazza, akiktől az Exe pénzt követel.
77. A „fejpénz” tárgyú levél is minden bizonnyal a rendszerükből ment ki, de ez annak köszönhető, hogy feltörték a rendszerüket és illetéktelen személy úgy dolgozott a felületen, mintha azt az eljárás alá vontak tették volna. E tárgyban büntető eljárás volt folyamatban, de sajnos eredménytelenül zárult a nyomozás. E levél esetén egyébként az elkövetők elrontották az e-mail címet, hiszen az ingatlandepo.com helyett az ingatlandepo.hu -t jelölt meg kiküldőnek.
78. Különös figyelmet fordítanak arra, hogy a felhasználóik számára minőségi és a jogszabályoknak megfelelő szolgáltatást nyújtsanak.

79. Kiemelték, hogy a GVH által megjelölt indokok tulajdonképpen nem versenyjogi, hanem büntető és polgárjogi kérdéskörbe tartoznak. A szerződési pontok vizsgálata és annak érvénytelenségének megállapítása bírósági hatáskörbe tartozik, így a kötbér kikötés és annak mértéke is. Ezekben a kérdésekben nincs a GVH-nak hatásköre. Aláhúzták, hogy nem tisztességtelen a kötbér kikötése a szerződési pontok betartása érdekében, a polgári jogban megengedett. Annak mértékét a bíróság csökkentheti, a GVH nem.
80. Nem hagyták figyelmen kívül a honlapokat 2009. augusztus 14 előtt üzemeltető vállalkozás által alkalmazott ÁSZF egyes pontjainak érvénytelenségét kimondó bírósági döntést. Az érvénytelen pontok közül egy sem szerepel a szerződési pontok között, s gyakorlatukat is ennek megfelelően megváltoztatták. A bíróság által érvénytelenített szerződési pontokat az eljárás alá vontak tehát egyáltalán nem alkalmazták, így téves és alaptalan az az elmarasztalás, hogy azokat nem vették volna figyelembe.
81. A szerződés időtartama megfelel a polgári jogi szabályoknak, ekként a vizsgált magatartások nem versenyjogi, hanem polgári peres kérdéskörbe tartoznak. A felhasználók teljes tájékoztatást kapnak erről és a tartam csökkentése bizonyos feltétel beállta esetén kötelező a szolgáltató oldaláról, ha a felhasználó azt kérte.
82. Valótlan az az állítás, hogy a hirdetést nem lehet inaktívvá tenni, amíg a tartozását nem rendezte a felhasználó. Ténylegesen a szerződés tartamát csak abban az esetben köteles csökkenteni a szolgáltató, amennyiben a felhasználó az igénybe vett időszakra rendezi a díjköltséget. Nem fordult elő, hogy a hirdetés a tőketartozás megfizetésével ne került volna törlésre, illetve a további költsége(i)ket ne írják jóvá – megfizetésük nélkül is – ezzel egyidejűleg, tekintve, hogy a peres eljárásokat szeretnék elkerülni. Részletfizetésnél is csak a tőketartozás fizetendő meg, peres eljáráson kívül a levelek kiküldésének díjára, késedelmi pótlékra nem tartanak igényt, per esetén azonban igen. Az Exe előtt kb. 3-4, maximum 10 fogyasztó esetében ismert, hogy nem tudta a hirdetését törölni, nem kiegyenlített tartozás mellett. Ezen ügyek bírósági eljárások alapján ismertek előtte, és egyik esetben sem tudta a fogyasztó bizonyítani, hogy egyáltalán megpróbálta volna törölni hirdetését.
83. Valótlan az az állítás is, hogy az első hirdetést nem lehet törölni az első 30 napon belül. Ilyen panasz nem is érkezett az üzemeltetőkhez.
84. Aláhúzták, hogy a hirdetések keresése nem kötött és nem is volt soha regisztrációhoz kötve. Az ingatlant kereső fogyasztó regisztráció nélkül tud böngészni a hirdetések között, annak nincs díja, sosem volt. Ha valaki konkrétan érdeklődik egy adott ingatlan után, akkor kell megadja adatait, vagyis regisztrálnia kell. Ennek a regisztrációhoz kötöttségnek indoka az, hogy ekként el tudják küldeni a hirdető ügyfeleknek az érdeklődők adatait. Ezzel a fogyasztók ingatlanközvetítők általi zaklatását kívánták elkerülhetővé tenni. A szolgáltatási gyakorlat kialakulása a hirdetőik kívánsága, panaszai miatt kerültek beépítésre, figyelemmel arra is, hogy a hirdetések 90%-ában a szöveges részben megjegyzésként szerepel, hogy „ingatlanközvetítők kíméljétek”, vagy valami hasonló felhívás arra célzottan, hogy az ingatlanközvetítők ne keressék, ne zaklassák. Ezt a módszert egyre több honlap alkalmazza, hiszen így védhető a felhasználó által megadott adat az adathalászok ellen. Az erre vonatkozó tájékoztatás is teljes körű és egyértelmű. Ez is része a szerződési feltételeknek.

85. A hirdetőik tudják azt, hogy bármely felhasználóra vonatkozik a honlap szabályzata, hiszen hirdetés feladása előtt nekik is ezt a szabályzatot kell elfogadniuk. Ebben a szabályzatban kerül kikötés az, hogy a szolgáltatás felhasználója és üzemeltető között kötelező érvényű megállapodás. Márpedig a szolgáltatás felhasználója nemcsak a hirdető lehet. Az üzemeltető nem csak azzal szolgál, hogy hirdetést fogad be, hanem azzal is hogy azt közzéteszi, az ingatlan keresők is szolgáltatást vesznek igénybe és a regisztrációs szabályzat egyértelműen fogalmaz ebben a kérdésben.
86. Ismertették, hogy egy, a Pesti Központi Kerületi Bíróság előtt folyamatban lévő perrel kapcsolatban egy 891.000 Ft összegű szakértői díjmerült fel. Egy 40-50 ezer forintos tartozást kíséreltek meg peresíteni a bíróság előtt, s ebben a perben rendelt ki a bíróság szoftver szakértőt annak vizsgálatára, hogy a rendszerük megfelelő módon működik-e, illetve hogyan tartja nyilván az egyes fogyasztói bejelentéseket és lépéseket.
87. A 2009. évben és jelenleg is lassú a hirdetett ingatlanok értékesítésének folyamata, akár 1 éven túlra is húzódhat az értékesítés időtartama. A szerződés maga határozatlan idejű, ennek alkalmazására irányult üzletpolitikájuk, illetve ennek korlátozása. Erre a Ptk. szerint lehetőségük van, a döntéseknek a jogban nem feltétlen van racionalitása, aki nem kíván velük szerződni, ezt nem teszi ezt meg. Ha szerződnek velük, a fővárosban és vidéken is lehet racionális a döntés – mindkét helyen lehetnek ingatlanok, amelyeket évek alatt sem adnak el.
88. Megjegyezték, hogy a fogyasztókkal kötött szerződés időtartama nem indokolatlanul hosszú, amit a tanúk által előadottak is alátámasztanak (a több mint húsz panaszosból egy személy adta el az ingatlanát az elmúlt másfél év alatt), a tartam megegyezik az ingatlankereskedelem jelenlegi piaci lehetőségeivel.
89. A határozatlan idejű, de minimum (6 vagy 12 hónap) tartamú szerződés nem zárja ki a szerződés felbontását, hanem csak korlátozza azt, mely a Csongrád Megyei Bíróság ítélete szerint nem tisztességtelen, a hatályos jogszabályok szerint megengedett.
90. A korábban alkalmazott 6 hónapos időszak felemelésére a fiktív hirdetések miatt került sor, amelyeket a konkurencia helyezett el oldalukon, mivel a szolgáltató az adójogszabályok szerint meghatározott időn belül köteles az áfa befizetésére, akkor is, ha hozzá nem érkezik befizetés.
91. Nem érkeztek olyan panaszok, amelyek szerint a fogyasztók nem kívánják igénybe venni a szolgáltatást, ezek csak indirekt módon kerültek hozzájuk, bírósági, illetve hatósági megkeresések révén.
92. A fogyasztók minden esetben pontosan tudják az egyenlegüket, hiszen erről 15 naponként kaptak értesítést. A NAV általi próbavásárlás kapcsán előadták, a befizetést készpénzben teljesítették Győrben, de nem közölték a befizető azonosítót, amivel a befizetést jóvá lehetett volna írni. A hirdetések törölhetőségét egyébként alátámasztja a NAV próbavásárlásáról szóló jegyzőkönyve.
93. Megítélésük szerint nem életszerű, hogy ha valaki nem tud törölni, akkor nem a szolgáltatóhoz, hanem a GVH-hoz fordul. Ilyen panasz nem is érkezett hozzájuk. Olyan panasz sem érkezett hozzájuk, hogy a hirdetését az sem tudta törölni, aki fizetett, viszont előkerült már befizetéseket hamisan igazoló okirat.



94. A hirdetőik pontosan tudják, hogy mire kötnek szerződést, azt is tudják, hogy a kötelező tartam bármikor csökkenhető és élnek is vele az ingatlan eladásakor, illetve kiadásakor.
95. Az eljárás alá vontak szerződési feltételei, a tájékoztatás díjtáblázat mindenkor elérhető, a felhasználó tájékozódni tud a szerződési feltételekről, mely legalább egyszeri elolvasás után értelmezhető és egyértelmű. Mindenkinek lehetősége van eldönteni, hogy ezekkel a szerződési feltételeket vállalja-e, vagy sem. A szolgáltatói teljesítés után (fizetési kötelezettség esetén) visszásnak tűnik a reklamáció. Az elfogadó nyilatkozatban ismételten kitérnek a legfontosabb részekre. Az sem mellőzhető, hogy a hirdetés 28. napján figyelmeztető levél megy ki, hogy a hirdetés 3 nap múlva fizetős lesz.
96. Az ügyfélszolgálat mindenkor elérhető, a felmerült kérdéseket a szerződésnek és a jogszabályoknak megfelelően kezeli. A Weltimmo-hoz elvértve érkezik közvetlenül fogyasztói panasz, inkább fórumokról rendelkeznek ismeretekkel, és nagyságrendileg sem tudja, milyen számú panasz érkezik hozzájuk. Az Exe szintén nem rendelkezik ilyen ismerettel.
97. A valódi panaszosok száma elenyésző a hirdetőik számához viszonyítva, főleg a fiktív hirdetést feladók, és azok élnek panasszal, akik a peres ellenfelek és a konkurencia honlapján azt olvassák, hogy a hirdetési díj beszedése részükről nem jogszerű.
98. Nem tudnak arról, hogy a honlapon megjelenne olyan hirdetés, amely nem aktuális. Nem róható fel az üzemeltetőre az, ha valaki, esetleg többen is fiktív hirdetéseket töltenek fel rossz szándékkal.
99. Agresszív kereskedelmi gyakorlattal sosem szereztek ügyfelet. Senkit nem kényszerítenek különböző eszközökkel arra, hogy velük szerződést kössön. A szerződésben megállapított szankciók azokra a felhasználókra vonatkoznak, akik szerződést szegnek, amely nem sért jogszabályt, a gazdasági versenyre pedig egyáltalán nincs hatással, hogy egy cég miként szeretné fizetésre bírni a nem fizető ügyfeleit. Ezekben az esetekben is minden esetben törekedtek a megegyezésre a szerződésszegő ügyfeleivel, akiknek jelentős része provokatív hirdetést helyezett el, hogy utána reklamálhasson.
100. Téves az a megállapítás, hogy az üzemeltető két hétnél rövidebb idő alatt is küld fizetési felszólítást, hiszen ez éppen 15 naponként megy ki automatikusan a rendszerből. Több bírósági jogerős végzés tanúskodik arról, hogy az üzemeltető jogosult a szolgáltatás ellenértékét követelni. A felszólító levelek nem „üdvözlőlapok”, de agresszívnek semmiképp sem tekinthetőek egy jogszerű követelés behajtása érdekében. A jogi eljárás kilátásba helyezése pedig nem ütközik jogszabályba. Nem tekinthető zaklató levélnek az, amikor az üzemeltető automatikus értesítést küld 7 naponként a hirdetést megtekintők számáról, valamint az sem, amikor az üzemeltető fogyasztói megkeresésre válaszol.
101. Az üzemeltető a nem fizető felhasználóinak kiküldött felszólító levelekben a tájékoztatási és együttműködési kötelezettségének tesz eleget. Felhívja a figyelmet arra, hogy az esetleges peres eljárásban jelentősen nagyobb költséggel kell számolnia, nem hogy nem jogszerűtlen, hanem ez a kötelessége. (tájékoztatási és együttműködési kötelezettség).

102. A behajtásra irányuló perekben 100 %-osan pernyertesek, azaz az eddigi jogerős és nem jogerős ítéletek is 100 %-ban megerősítették, hogy az eljárás alá vontak követelése jogos a nem fizető felhasználókkal szemben, így a jogos követelés behajtására tett intézkedés, így a fizetési emlékeztető és felszólítás sem ütközik jogszabályba. A szerződés szerűen eljáró személyeknek egyébként nem küldenek felszólítást.
103. Az adósságbehajtó vállalkozás részére 2011 nyarán átadott követelések kapcsán ismertették, azok már túljutottak azon a fázison, hogy a nem fizető felhasználót további és további mérlegelési jog illetné meg a sokadik 8 napos gondolkodási idő után. Az adósságbehajtó vállalkozás bizonyára nemcsak az eljárás alá vontak megbízásánál alkalmazta a 3 napos felhívást, hanem ez a behajtási gyakorlata. Az üzemeltető eljárás alá vont jogtanácsosa által kiküldött fizetési felszólítás egyébiránt 5 napon belüli kiegyenlítést kért, ami nem tekinthető azonnali döntéshozatalra rábírás. A követelésbehajtási tevékenységük megfelel a jogszabályi előírásoknak.
104. Megítélésük szerint nem ítéltető átlagosnak azon fogyasztók viselkedése, akik a szolgáltatás igénybevétele után nem fizetik ki a szolgáltatás ellenértékét, hanem valótlan adatokat, hamis okiratokat jutatnak el különböző hatóságokhoz így a GVH-hoz is, illetve hamis tanúvallomást tesznek és erre vesznek rá más felhasználókat is.
105. Előadták, nem küldtek az ügyfeleknek olvashatatlan leveleket. Az előttük ismert levelet az ügyfél küldte a freemail.hu fiókjáról, s az üzenetet a freemail szolgáltató küldte vissza neki hibáüzenettel, mivel a nem megválaszolható fiókra küldte vissza, ami a valóságban nem létezik.
106. Álláspontjuk szerint nem lehet mérvadó, hogy némely honlapok teljesen ingyen engedik a hirdetést, hiszen ezeknek a honlapoknak a látogatottságát a feltöltött hirdetések száma is mutatja. Ezek a honlapok nem rendelkeznek számottevő látogatottsággal, hiszen sohasem kerülnek a keresők első oldalára. A pár tíz, esetlegesen pár száz darab hirdetés nem ad arra alapot, hogy hirdetési díjat kérjenek a hirdetőktől, hiszen a keresők is azokat a lapokat keresik, ahol több tízezer hirdetés van fent. Lehet némely lapon ingyen hirdetni, de nincs értelme. A nagyobb honlapok közül szintén limitált az ingyenes időszak. A piacvezető lapok mind pénzt kérnek a hirdetésért, vagy a képek nélküli hirdetést teszik ingyenessé, ami köztudott, hogy nem éri el a várt hatást, ugyanis ezeket a hirdetéseket általában meg sem nézik. Az ingatlandepo.com honlap három évig üzemelt úgy, hogy teljesen ingyenesen engedett hirdetést feltölteni, csak azután volt arra alapja, hogy a hirdetésért ellenszolgáltatást kérjen, mikor a hirdetések száma elérte a tízezer feletti darabszámot.
107. Az Exe ismertette, hogy 2011. november 28-tól módosította az ÁSZF-et. A változtatások közül kiemelendő, hogy
- 6 hónapra szállította le a kötelező szerződéses időszakot, de ezen belül törölhetővé tette minden korlátozástól mentesen a hirdetés megjelentetését,
  - a 30 napon belüli első hirdetésre vonatkozóan nincs változás, ebben az időszakban az továbbra is törölhető, mint korábban,
  - 6 hónapon belül is törölhető, a törlési lehetőség nincs közvetlenül a fizetési kötelezettséghez kötve, bármikor levehető a hirdetés és csak akkor kell fizetni a teljes 6 hónapra vonatkozóan a szolgáltatás ellenértékét, ha korábban nem fizette ki a tartozását az ügyfél, vagyis végig rendelkezésére állt a szolgáltatás,
  - módosultak a kötbérrel kapcsolatos rendelkezések, azzal, hogy ha perre kerül sor, akkor értelemszerűen érvényesíti a kötbér- és perköltség igényt is. Ha nem

kerül bíróságra az ügy, akkor nyitott a megegyezésre. Számtalan esetre tudna hivatkozni, amelyben már ilyen megállapodás született,

- az újabb honlapjukat olyan módon szerkesztette meg, hogy közvetlenül az első oldalról elérhető a díjtábla, az adatvédelmi nyilatkozat, illetve a regisztrációs szabályzat is, s ily módon az internet használatban általános jártassággal rendelkező, szolgáltatást igénybevevő fogyasztó minden szükséges információt megtalál a honlapon könnyebben, mint korábban,
- továbbra is hét naponként kapnak tájékoztatót a hirdető felek a hirdetés helyzetéről, illetve a felkeresések számáról, de csak 30 naponként kapnak ismertetést, tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy milyen egyenleggel rendelkeznek a szolgáltatás igénybevételének ellenértékéért. Ez az egyenleg a felhasználói felületen jelenik meg mindenki számára elérhetően. Tanult a tanúmeghallgatáson elhangzottakból, s az ott ismertetett problémákat is feldolgozta.

## V.

### Jogi háttér

108. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében 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 a törvény 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.

109. Az Fttv. 2. §-ának

- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
- d) pontja értelmében a 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,
- g) pontja szerint vásárlásra felhívás a kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele,
- h) pontja alapján az 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.

110. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés alapján 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 (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 (a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

111. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében 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. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése 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.

112. 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 az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: b) az áru lényeges jellemzői, így különösen ba) kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai, bb) mennyisége, bc) származási helye, eredete, bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja, be) beszerezhetősége, szállítása, bf) alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek, bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei, bh) veszélyessége, kockázatai, bi) környezeti hatásai, bj) az egészségre gyakorolt hatása, vagy bk) tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye.

113. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése szerint 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). Az Fttv. 7. §-ának (2) bekezdése értelmében ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennáll-e megtévesztő mulasztás.

114. Az Fttv. 8. §-ának (1) bekezdése szerint 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 az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (2) bekezdés értelmében 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 becsmérlő volta,
- c) súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására,
- d) a fogyasztó szerződéses jogainak - ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is - gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,
- e) jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.

115. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

116. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.

117. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpvt. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.

118. A Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d), f) és h.) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában d) megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, f) megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását, továbbá h.) elrendelheti a jogsértő tájékoztatással kapcsolatban helyreigazító nyilatkozat közzétételét.

119. 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 (2) bekezdés szerint ha az (1) bekezdés szerinti vállalkozásoknak, illetve vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. 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.

120. A Tpv. 81.§. alapján az ügyfél a vizsgálati eljárás szabálytalanságát a szabálytalannak tartott intézkedéstől számított három napon belül írásban kifogásolhatja. A kifogás figyelmen kívül hagyását a vizsgáló a jelentésben, az eljáró versenytanács az eljárást befejező döntésében köteles megindokolni.

## VI.

### A Versenytanács döntése

121. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének.
122. Az eljárás alá vont vizsgált magatartásának értékelése kapcsán a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vontak által tanúsított kereskedelmi gyakorlat nem olyan fogyasztói kör vonatkozásában valósult meg, amelynek tagjai az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének.
123. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
124. Az „ésszerűség” kapcsán a Versenytanács kiemeli, az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki a szerződés megkötését megelőzően nem kételkedik a vállalkozás kereskedelmi gyakorlatának tisztességes voltában.
125. Az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel összefüggésben kiemelendő, hogy az elvárhatósági mércére jelentős befolyással bírnak az adott piacon kialakult és a fogyasztók által is ismert szokásos kereskedelmi gyakorlatok, azok egyes elemei.
126. A fentiekkel összefüggésben a Versenytanács emlékeztet arra, hogy a hirdetést az interneten elhelyezni kívánó fogyasztók keresik az ingyenes hirdetési lehetőségeket, jelentős részük több portálon is elhelyezi hirdetését, s a fogyasztói tapasztalatok, ismeretek szerint a szokásos szerződési gyakorlat az, hogy ha valamely portálon lejár az ingyenes hirdetésre nyitva álló időszak, akkor a hirdetést törli (inaktíválja) a szolgáltató.
127. Az Fttv. nemcsak a vállalkozásoknak a fogyasztókkal szemben a szerződés megkötését megelőzően tanúsított kereskedelmi gyakorlata vonatkozásában fogalmazza meg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tanúsításának a tilalmát. Ez a tilalom a szerződés megkötését követően is irányadó.

## **A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat általános tilalma**

128. Az Fttv. 3. §-a (1) bekezdése általános értelemben mondja ki, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt generálklauzula a legáltalánosabban megtiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, s lehetőséget teremt arra, hogy olyan kereskedelmi gyakorlatokkal szemben is fel lehessen lépni, amelyek nem szerepelnek az Fttv. mellékletében, illetve nem tekintendők megtévesztőnek vagy agresszívnek.
129. Az Fttv. értelmében nem tesz eleget a vállalkozás a szakmai gondosság követelményének, ha (az egyéb feltételek teljesülése mellett) nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel jár el. A szakismeretnek legalább olyan szintűnek kell lennie, hogy a vállalkozás a jogszabályi előírásoknak megfelelő minőségben, a fogyasztókkal megkötött szerződésekre irányadó (így például a felek együttműködési kötelezettségét rögzítő) előírásokat tiszteletben tartva, a szerződéses eseteknek megvalósulását elkerülve teljesítsen a fogyasztó irányában, s legalább az ehhez szükséges szakismerettel bírjon. A szakismerettel kapcsolatos követelményeknek mind a szerződés megkötését megelőzően, mind azt követően, a szerződés megkötésének folyamatában és a szerződés teljesítése során is érvényesülniük kell.
130. A jóhiszeműség és tisztesség elve a korrektség, tisztesség objektív követelményét támasztja a vállalkozással szemben. A fogyasztói magatartás befolyásolásában nyilvánvalóan érdekelt (és az információs aszimmetria révén a saját árújáról nyilvánvalóan pontosabb információkkal rendelkező) vállalkozásnak a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatok tanúsítása során úgy kell eljárnia, ahogy azt a jóhiszeműség és tisztesség mint egyfajta objektív zsinórmérték megkívánja, azaz annak megfelelően, ahogy egy jóhiszemű és tisztességes vállalkozás az adott helyzetben eljárna.
131. A jóhiszeműség és tisztesség elve egyfajta erkölcsi, etikai alappal bíró követelmény, amely érvényesülni rendeli a megbízhatóságot, azzal, hogy a bizalom a fogyasztó oldalán oly módon jelentkezik, hogy a fogyasztó bízhat abban, a vállalkozás jóhiszemű és tisztességes kereskedelmi gyakorlatot folytat vele kapcsolatban.
132. A jóhiszeműség és tisztesség elve nemcsak kerülendő magatartásformákat foglal magában, hanem a vállalkozás részéről pozitív magatartást is megkíván, így például azt, hogy a vállalkozás a kereskedelmi ügyletek kapcsán maradéktalanul teljesítse az őt terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettséget, mint a jóhiszeműség és tisztesség elvének folyománya, azzal, hogy az együttműködési és tájékoztatási kötelezettségét a vállalkozásnak már a szerződéskötést megelőzően is teljesítenie kell.

## **A fogyasztói észrevételek, panaszok figyelmen kívül hagyása révén megvalósuló tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat**

133. Nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja az azzal összefüggésben ismertté váló fogyasztói érdeksérelemre hivatkozó észrevételeket, panaszokat.
134. Nemcsak a Ptk. rendszerén belül, hanem a vállalkozás teljes kereskedelmi gyakorlatát illetően érvényesülést kíván azon követelmény, mely szerint a feleknek a

jóhiszeműség és a tisztesség követelmények megfelelően, együttműködve, egymás jogos érdekeire figyelemmel kell eljárniuk. Ez az a mérce, amely szerint a vállalkozásoknak el kell járniuk a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlatuk során.

135. A magánszemélyek ingatlanhirdetéseinek ingyenesen történő elhelyezése kapcsán ismert, hogy a fogyasztók nemcsak egy, hanem több portálon helyezhetik el hirdeteiket, s előnyben részesítik azokat a szolgáltatókat, akik a hirdetések ellenérték nélküli elhelyezését teszik lehetővé.

Ezt támasztják alá a következő fogyasztói beadványok: AL-1320/2010., AL-1508/2010., AL-1538/2009., AL-1671/2010., AL-1835/2010., AL-2090/2010., AL-2087/2010., AL-2108/2010., AL-2119/2010., AL-2137/2010., AL-2197/2010., AL-2279/2010., AL-2293/2010., AL-2295/2010., AL-2548/2010., AL-2807/2010., AL-3002/2010., AL-3003/2010., AL-3048/2010., AL-3070/2010., AL-3242/2010., AL-3243/2010., AL-3247/2010., AL-3273/2010., AL-87/2011., AL-142/2011., AL-229/2011., AL-293/2011., AL-294/2011., AL-335/2011., B-790/2010., B-998/2010., P-1031/2010., P-1053/2010., P-205/2011., P-248/2011., P-283/2011., P-316/2011., P-326/2011., P-344/2011., P-352/2011., P-497/2011., P-610/2011., P-695/2011., P-844/2011., P-895/2011., P-1052/2011., P-1089/2011., P-1127/2011., P-1185/2011., P-1229/2011., P-1297/2011., P-1305/2011.

136. Az is ismert, hogy a más, hasonló rendeltetésű portálok jellemző gyakorlata szerint a hirdetések ingyenes elhelyezésére biztosított időszak leteltének következménye az, hogy – a fogyasztó egyéb rendelkezése hiányában – a hirdetés elérhetősége megszűnik, azt törlik, inaktíválják.

137. Az ingatlanhirdetések internetes portálokon történő elhelyezését lehetővé tevő szolgáltatások piacán tevékenykedő vállalkozásnak figyelemmel kell lenniük az ezen piacon érvényesülő jellemző gyakorlatra, a szokásos szerződéses gyakorlatra. Az általános szerződési feltételek vonatkozásában erre mutat rá a Ptk. korábban már felhívott 205/B. §-ának (2) bekezdése, amelynek értelmében

- külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely a szokásos szerződési gyakorlattól eltér,
- az ilyen feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél - a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően - kifejezetten elfogadta.

A Versenytanács szerint a tisztességes, kellő szakmai gondosságot tanúsító vállalkozás oly módon alakítja ki kereskedelmi gyakorlatát, hogy megfeleljen ennek a követelménynek.

138. A jóhiszeműség és a tisztesség elve alapján az eljárás alá vontaknak az általuk működtetett honlapokon hirdetést elhelyező fogyasztók jogos érdekeit szem előtt tartva kell kialakítaniuk szerződési rendszerüket, a jogok és kötelezettségek rendszerét, a szolgáltatás egészét, biztosítva azt is, hogy szükség esetén – ha ezt a fogyasztók jogos érdeke indokoltá teszi – módosítást lehessen eszközölni ezekben.

139. Ezzel összefüggésben az eljárás alá vontaknak figyelembe kell venniük a magánszemélyek ingatlanhirdetéseinek ingyenesen történő elhelyezése kapcsán érvényesülő jellemző piaci gyakorlatot, az ezzel kapcsolatos fogyasztói tapasztalatokat, tekintettel az eljárás alá vontak által kínált szolgáltatás sajátosságaira, a jellemző gyakorlattól eltérő megoldásokra is.

A Versenytanács nem osztotta eljárási alá vontak azon előadását, mely szerint nem lehet mérvadó, hogy némely honlapok teljesen ingyen engedik a hirdetést, mivel ezek a honlapok nem rendelkeznek számottevő látogatottsággal, a pár tíz, esetlegesen pár



száz darab hirdetés nem ad arra alapot, hogy hirdetési díjat kérjenek a hirdetőktől, hiszen a keresők is azokat a lapokat keresik, ahol több tízezer hirdetés van fent. Az iratbetekintés során az eljárás alá vontak is meggyőződhetnek róla, hogy a versenyfelügyeleti eljárás során a GVH a legjelentősebb, akár több százezer hirdetést közlétező piaci szereplőket kereste meg (Vj-122/023/2010., Vj-122/024/2010., Vj-122/025/2010., Vj-122/028/2010., Vj-122/030/2010.).

140. A jóhiszeműség és tisztesség elve alapján a vállalkozásnak figyelemmel kell lennie a szolgáltatásával kapcsolatban megfogalmazódó fogyasztói kifogásokra, különösen abban az esetben, ha sok fogyasztó ad hangot kifogásnak, mivel a panaszok nagy száma már önmagában is olyan problémát jelez, amelyet egy tisztességes vállalkozás nem hagyhat figyelmen kívül, kereskedelmi gyakorlatát nem folytathatja ezekre tekintet nélkül. Mindeközben az eljárás alá vontak előadásából (Vj-122-015/2010., Vj-122-064/2010.) megállapíthatóan a panaszokról még nyilvántartást sem vezetnek.
141. A Versenytanács előtt több száz olyan fogyasztói panasz, bejelentés, jelzés ismert, amelyek az eljárás alá vontak által tanúsított kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban fogalmaznak meg kifogást. A fogyasztói beadványokból megállapíthatóan a fogyasztók számos esetben az eljárás alá vontak felé is jelezték problémáikat, akiknek így – előadásukkal ellentétben – tudomásuk volt ezekről (AL-812/2010., AL-1153/2010., AL-1189/2010., AL-1671/2010., AL-2087/2010., AL-2129/2010., AL-2214/2010., AL-2295/2010., AL-2397/2010., AL-2519/2010., AL-1483/2010., B-790/1010., P-909/2010., P-158/2011., P-159/2011., P-203/2011., P-316/2011., P-503/2011., P-610/2011., P-694/2011., P-716/2011., P-819/2011., P-1039/2011., P-1522/2011.). Ezt támasztották alá a tanúvallomások is. A panaszok nagy számából megállapítható volt, hogy az eljárás alá vontak – állításuk ellenére – nem vették figyelembe a panaszosok észrevételeit, azokat nem tartották rendszerezetten nyilván.
142. Számos fogyasztó sérelmezte, hogy hirdetése nem törölhető (nem tehető inaktívvá). Egyes fogyasztói panaszok szerint erre még a 30 napos ingyenes időszak leteltét megelőzően sem volt lehetőség, az erre irányuló kísérlet sikertelen volt. Eljárás alá vontak szerint minden hirdető számára lehetővé tették a hirdetés 30 napon belüli törlését, illetve a Weltimmo előadta, erre vonatkozó panasz nem is érkezett hozzá (Vj-122-034/2010., Vj-122-76/2010.). A Versenytanács előtt ismert fogyasztói jelzések ugyanakkor azt mutatják, hogy voltak, akiknek a törlés mégsem sikerült. Ennek egyik oka az lehetett, hogy – egy időben - a 30. nap nem naptári naponként került megállapításra, hanem annak kiszámítása a naptári nap, óra és perc alapú nyilvántartás alapján történt, ami azt eredményezhette, hogy az ezzel tisztában nem lévő fogyasztóknak nem sikerült törölniük hirdetésüket a hirdetést feladását követő 30. naptári nap végéig. A törléssel kapcsolatos probléma jelentkezett a 30. hirdetési nap utáni törlési kísérletek esetén is, amit ugyancsak sok fogyasztó kifogásolt. Egyelőre nem merült fel adat arra vonatkozóan, hogy az eljárás alá vontak a vizsgálattal érintett időszakban kísérletet tettek volna ezen problémák megoldására, a kereskedelmi gyakorlat fogyasztói jelzésekre figyelemmel történő felülvizsgálatára. Az eljárás alá vontak a Versenytanács által tartott tárgyaláson, illetve az azt követő beadványukban előadták, hogy csak jóval a vizsgált időszakot követően, a Versenytanács előzetes álláspontjának kézhezvétele után, 2011. november 28-tól módosítás történt az ÁSZF-ben, a honlap szerkezetében, illetve a hirdetőknak szóló tájékoztatók megküldésében.

143. A fogyasztók azt is kifogásolták, hogy a szolgáltató nem rendelkezik megfelelő, könnyen elérhető és a problémákra hatékony megoldást kínáló ügyfélszolgálattal, s az eljárás alá vontakkal történő kapcsolatfelvétel kísérlete sokszor eredménytelen. Eljárás alá vontak a jelentős számú panasz ellenére sem változtattak az alapvetően a belső felhasználói felületre, az „üzenőfalra” alapozott ügyfélszolgálati rendszerükön, melynek megfelelő voltát nem segíti elő az sem, hogy az online felhasználói felületen a fogyasztók csak egy 1.000 karakterben limitált (azaz a jelen bekezdésnél alig hosszabb) szöveget tudnak eljuttatni.
144. A fogyasztók sérelmezték azt is, hogy csak 90 nap után kaptak e-mail útján egyenlegértesítőt, amelyből tudomást szerezhettek a velük szemben támasztott követelésről. A kereskedelmi gyakorlat erre figyelemmel történő módosításával a fogyasztói panaszok száma, illetve az esetleges fogyasztói sérelem nagysága minden bizonnyal csökkenthető lett volna – figyelemmel arra, hogy a 90. nap elteltével az eljárás alá vontak már jelentős számú megkereséssel tudták fizetésre felhívni a fogyasztókat.
145. Számos fogyasztó kifogásolta azt is, hogy az üzemeltető által a 30 napos ingyenes időszak lejártát megelőzően, a 28. napon megküldött, a 30 napos időszak leteltének közeledtéről tájékoztató elektronikus levelet nem kapta meg. Ezzel szemben a rendelkezésre álló iratok egy része szerint az eljárás alá vont megküldte ezeket a leveleket. Nem mutatkozott szükségesnek részletesebben feloldani a bizonyítékok közötti ezen eltérést, mivel a jóhiszeműség és tisztesség elve alapján az nyilvánvaló, hogy az eljárás alá vontaknak oly módon kellett volna kialakítaniuk, illetve szükség esetén módosítaniuk kereskedelmi gyakorlatukat, hogy minden egyes fogyasztó esetében - már a fogyasztói kifogásokat megelőzően - a tájékoztatót megküldik részükre.
146. A Versenytanács rendelkezésére álló iratokból megállapíthatóan a fogyasztó nem szükségszerűen ismeri meg a vele szemben támasztott követelés pontos összegét, s azt, hogy az milyen elemekből tevődik össze [az eljárás alá vontak által alkalmazott gyakorlat szerint a fogyasztó tartozása a tőkeösszegeből és az egyéb díjakból (a fizetési emlékeztetők, a fizetési felszólítások díjaiból) áll].  
A fizetendő összeget illetően bizonytalanságot okoz az a gyakorlat is, amely a fogyasztóknak szóló küldeményekben rendszeresen megjelenik: ha a fogyasztó megfizeti a tőketartozását, akkor nem kell megfizetnie az egyéb költségeket, díjakat.  
A fizetési felszólításokban ugyanakkor nem kerül közlésre, hogy mekkora az a teljes tartozásnál kisebb összeg, amelynek megfizetésével a fogyasztó mentesülhet az egyéb költségek, díjak megfizetésétől.  
A fogyasztó tájékozottságát nem segíti elő az sem, hogy amint az a Vj-122-072/2010. számon található felvételen megállapítható, a fogyasztónak megküldött „fizetési felhívás díjbekérő” megjelölésű e-mailhez egy pdf fájl is csatolásra került. Az e-mailt „olvas” fül alatt megnyitva egy 189.800 forintos tartozás szerepelt. A csatolt pdf-fel levelet ugyanakkor a felhasználói felületről megnyitva egy „aktuális egyenleg, díjbekérő” látható, ahol a hirdetés díja 72.000 forintban került megjelölésre. A díjbekérő kiállításának dátuma 2010. október 10. volt, a fizetési határidő 2010. október 18., vagyis jóval korábbi, mint az a 2011. március 6-i e-mail, amihez csatolásra került. Mindez azt eredményezi, hogy a fogyasztó számára kétséges lehet, hogy milyen összegű követelést támasztanak vele szemben.  
Ugyancsak a követelés pontos összegével összefüggő bizonytalanságot igazolja az 56. pontban hivatkozott (Vj-122-077/2010.) eset is, amikor nem volt egyértelműen megállapítható a díjfizetési kötelezettség összege.

147. Fogyasztói panaszok szerint előfordult, hogy noha a fogyasztó fizetett a vele szemben támasztott követelés alapján, mégsem tudta hirdetését törölni. Ez olyan problémára mutat rá, amelyet az ilyen panaszok létét is megkérdőjelező (Vj-122-076/2010.) eljárás alá vontaknak kereskedelmi gyakorlatuk során szintén figyelembe kellett volna venniük. (Ez fordult elő az 56. pontban ismertetett esetben is, amikor a NAV próbavásárlást végzett és munkatársa első próbálkozással nem tudta törölni a hirdetését.)
148. Ismert az is, hogy 2010. júliusában az Exe egy adósságbehajtó vállalkozás segítségével tett kísérletet arra, hogy több ezer fogyasztót rábírnjon tartozásának megfizetésére.  
A Versenytanács szerint nem életszerű, hogy több ezer fogyasztó úgy kívánt hirdetni az eljárás alá vontak által működtetett portálokon, hogy nem fog eleget tenni fizetési kötelezettségének. Az, hogy ilyen nagy számú fogyasztó esetében tartozás keletkezett, már önmagában arra mutat, hogy az eljárás alá vontak kereskedelmi gyakorlata a fentiekben jelzett, a jóhiszeműség és tisztesség elvéből fakadó követelményeknek nem tett eleget, nem tettek meg mindent egy olyan kereskedelmi gyakorlat megvalósítása érdekében, amely nem keletkeztetne ilyen nagyszámú panaszost, illetőleg ilyen sok hirdető oldalán nem keletkezne tartozás.  
E körülménnyel összefüggésben is jelentőséggel bír a fogyasztók azon lehetősége, hogy oly módon helyezzenek el ingatlanhirdetéseket internetes portálokon, hogy azzal összefüggésben a későbbiekben fizetési kötelezettségük nem keletkezik. Az életszerű és ésszerű fogyasztó magatartás ebből fakadóan nem az, hogy az eljárás alá vontak honlapján díj ellenében helyezzenek el és tartsanak fenn olyan hirdetéseket, amelyeket ingyenesen is közzétehetnek más portálokon.
149. Az eljárás alá vontak előtt is ismertek voltak a fogyasztói panaszok, azonban e kifogások megelőzése érdekében – a Versenytanács előtt is hangoztatott állításaik ellenére - nem tették meg a jóhiszeműség és tisztesség elve alapján eljáró vállalkozásoktól elvárható intézkedéseket, miközben az általuk működtetett rendszer esetén is lehetőség volt a módosításra [ezt igazolja, hogy módosítás történt azon a gyakorlaton, amely szerint a 30 napos ingyenes időszakot naptári nap, óra, perc nyilvántartás alapján számították (Vj-122-141/2010.), illetőleg míg korábban előzetesen nem lehet előjegyezni a hirdetés törlését, jelenleg már erre is lehetőség van (Vj-122-156/2010.), valamint a Versenytanács előzetes álláspontjának megismerését követően módosítás történt az ÁSZF-ben, a honlap szerkezetében, a fogyasztók tájékoztatásában].
150. Tekintettel az eljárás alá vontak előadására a Versenytanács jelzi, nem talált arra utaló bizonyítékot, amely azt támasztaná alá, hogy a több száz fogyasztói panasz nem valós személyektől származna, illetve azok háttérében valamilyen „szervezkedés” állna.
151. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vontak az általuk üzemeltetett [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com), [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) és [www.ingatlanbazar.net](http://www.ingatlanbazar.net) internetes oldalak működtetésekor fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytattak, amikor figyelmen kívül hagyták a szolgáltatásukkal kapcsolatban megfogalmazódott fogyasztói panaszokat. Az eljárás alá vontak ezzel – tekintettel az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésére – megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

## Tisztességtelen szerződési feltételek szerinti kereskedelmi gyakorlat tanúsítása

152. A jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal eljáró vállalkozás kereskedelmi gyakorlatát oly módon alakítja ki, hogy az jogszerű legyen, így ha tudomással bír arról, hogy a kereskedelmi gyakorlatának valamely eleme egy másik vállalkozás általános szerződési feltételeinek bírósági felülvizsgálata során hozott döntés alapján jogszerűtlen, akkor a kereskedelmi gyakorlatát erre figyelemmel átalakítja. Ennek elmulasztása esetében a vállalkozás kereskedelmi gyakorlata tisztességtelennek minősül.
153. A Csongrád Megyei Bíróság 7.G. 40.258/2009/19. számon hozott (korábban már ismertetett) ítélete (Vj-122-035/2010.) az Expent Business Club Kft. I. rendű és a Győrfi-Fuvar Teherfuvarozó Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. II. rendű alperesek ellen általános szerződési feltételek megtámadása iránt indított perében egyebek között megállapította, hogy a 2009. május 30. napján hatályban volt internetes hirdetési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó és az azt megelőző időszakban hatályos ÁSZF 4. pontja miatt a szerződés ezen pontjára kiterjedően valamennyi, ezen időpontot megelőzően az I. rendű alperessel szerződő félre kiterjedő hatállyal érvénytelen. Ezt az ítéletet a Szegedi Ítéltábla Gf.I. 30.208/2010/6. számú ítéletével részben akként változtatta meg, hogy az I. rendű alperes saját költségén köteles az ítélet rendelkezéseinek közzétételére, illetve a perköltségek vonatkozásában rendelkezett. Egyebekben az elsőfokú bíróság ítéletét helybenhagyta. (Az ítéletek részletes ismertetését a 64-65. pontok tartalmazzák.)
154. Az eljárás alá vontaknak nyilvánvalóan tudomásuk volt a fenti bírósági döntésekről, mivel ugyanaz a természetes személy képviselte őket az alábbi ügyekkel kapcsolatban:
- a./ a fenti 153. pontban is leírt perben alperes az a Győrfi Fuvar Teherfuvarozó, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (korábbi nevén All Finance Management Kft.) volt, akinek tulajdonosa ugyanaz a személy, Benkő Sándor, mint aki ebben az ügyben eljárás alá vont vállalkozások egyikének ügyvezetője, másoknak pedig meghatalmazott képviselője.
  - b./ a fentebb (49. pontban) ismertetett perben alperes az All Finance Management Kft volt, vagyis ismételtlen ugyanaz a jogi személy, akinek törvényes képviselője ismét ugyanaz a személy volt.
  - c./ az eljárás alá vontak által a Vj-122-015/2010. számú irat 7. szám mellékleteként csatolt, közjegyző által készített jegyzőkönyv 2010. február 8-án, azaz az Exe üzemeltetési időszakában készült, s Benkő Sándor volt az, aki a tények tanúsításának érdekében eljár,
  - d./ Az Exe 2009. augusztus 11-én meghatalmazás adott Benkő Sándor részére. A meghatalmazás egyebek között kiterjed arra, hogy Benkő Sándor az Exe üzleti tevékenységét és egyéb pénzügyi ügyeit irányítsa. A meghatalmazás rögzíti, hogy „a Meghatalmazott a Társaság vagy a Meghatalmazó helyett eljárva bármiféle olyan jogi eljárást kezdeményezzen, illetve bármiféle olyan jogi eljárásban védekezzen, amelyben a Társaság jelenleg érdekelve van vagy a jövőben esetleg érdekelve lesz.” A meghatalmazás szerint „kinyilvánítatik, hogy a jelen Meghatalmazás az aláírásának napjától kezdődően visszavonhatatlan.” A meghatalmazás birtokában eljárva 2011. júliusában az Exe képviseletében eljárva Benkő Sándor kötött szerződést egy adósságbehajtó vállalkozással több ezer fogyasztó tartozásainak beszedése céljából (Vj-122-107/2010.),e./ az eljárás alá vont Weltimmo s.r.o. ügyvezetője és egyetlen tagja Benkő Sándor

f./az ügyben egyébként hivatkozott Expent Bussines Club Ingatlanforgalmazó és Pénzügyi Kft. ugyancsak Benkő Sándor egyszemélyes tulajdonában állt,

155. Az eljárás alá vontak kereskedelmi gyakorlatuk kapcsán figyelmen kívül hagyták a Csongrád Megyei Bíróság megállapításait, így azt, hogy a szerződés hatályban tartása a fogyasztóval történő teljes körű elszámolásig feltétlenül tisztességtelen kikötés, a 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet 1. § b) és c) pontjába is ütközik, hiszen a fogyasztót kötelemben tartja és így lehetővé teszi újabb és újabb havidíjak kiszámlázását abban az esetben is, ha már a szolgáltató ténylegesen nem teljesít. Mellőzték annak figyelembe vételét is, hogy a Szegedi Ítéltábla szerint a szerződés megbízó általi felmondási jogának kizárása minden esetben, a folyamatos megbízási jogviszonyok esetében semmis. Tisztességtelen az a kikötés, amely nem valamely határidőig korlátozza a szolgáltató a felmondási jogot, hanem kizárja mindaddig, amíg vele „maradéktalanul el nem számolt.”
156. A bírósági ítéletben tisztességtelennek minősülő kikötések szó szerint ugyan nem szerepelnek az eljárás alá vontak által alkalmazott ÁSZF-ekben, mindazonáltal az ÁSZF-ek rendelkezései ténylegesen nem változtattak a korábbi kereskedelmi gyakorlaton: az eljárás alá vontak a fogyasztót kötelemben tartják és így lehetővé teszik újabb és újabb havidíjak kiszámlázását abban az esetben is, ha a szolgáltató ténylegesen már nem teljesít. kizárták a szerződés megbízó általi felmondási jogát, s a kereskedelmi gyakorlat során kizárták a felmondási jogot mindaddig, amíg a fogyasztó meg nem fizeti a vele szemben támasztott követelést.
157. Az Fttv. vonatkozásában a bírósági ítéletekből az következik, hogy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül, ha a vállalkozás a kereskedelmi gyakorlata keretében a folyamatos megbízási jogviszonyok esetében nem teszi lehetővé a szerződés megbízó általi felmondási jogát, azt kizárja mindaddig, amíg a fogyasztó a vállalkozással „maradéktalanul el nem számolt.”
158. Kiemelendő továbbá, eljárás alá vontak a fenti ítéletek kapcsán azt sem vették figyelembe, hogy a bíróságok által vizsgált ÁSZF megtámadott két további pontját, a 4. és a 11. pontját illetően csak azért került elutasításra a kereset, mert a 3. pont érvénytelenségének kimondásával és a szerződés létrejöttére vonatkozó visszaigazolási kötelezettség jövőbeli teljesülésével orvoslást nyernek, illetve értelmezhetővé válnak az előbbi kikötések is.
159. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vontak az általuk üzemeltetett [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com), [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) és [www.ingatlanbazar.net](http://www.ingatlanbazar.net) internetes oldalak működtetésekor fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytattak, amikor kereskedelmi gyakorlatuk kapcsán figyelmen kívül hagyták a honlapokat 2009. augusztus 14. előtt üzemeltető vállalkozások által alkalmazott általános szerződési feltételek egyes pontjainak érvénytelenségét kimondó bírósági ítéletet. Az eljárás alá vontak ezzel – tekintettel az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésére – megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

### **A hirdetésre jelentkező fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatás**

160. Az eljárás alá vont vállalkozások kereskedelmi gyakorlata azt eredményezi, hogy olyan személyek hirdetései is szerepelnek a portálon, akik már nem kívánják eladni, bérbe adni a hirdetett ingatlant (pl. az ingatlan időközben már eladásra került,

az eladási szándék már megszűnt), ugyanakkor hirdetésüket szabad elhatározásukból nem szükségszerűen tudják törölni.

161. Az, hogy a portálon már ténylegesen nem aktuális hirdetések is szerepelnek, nemcsak a hirdetéseket elhelyezők, hanem az ingatlanok után érdeklődők vonatkozásában is kifogás alá eső helyzethez vezet.
162. Az ingatlanok után érdeklődők számára egy ingatlanhirdetésnek a [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com), [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com), illetve [www.ingatlanbazar.net](http://www.ingatlanbazar.net) internetes oldalakon történő megjelenítése azt a tájékoztatást adja, hogy az adott hirdetés még aktuális, s érdeklődés esetén ezt szem előtt tartva adják meg személyes adataikat a portál üzemeltetőjének. Ez a tájékoztatás ugyanakkor nem szükségszerűen felelt meg a valóságnak.
163. Az ingatlanhirdetések aktuális jellegéről adott tájékoztatás valótlan volta olyan ügyleti (személyes adataik megadásában megmutató) döntés meghozatalára készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
164. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vontak az általuk üzemeltetett [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com), [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) és [www.ingatlanbazar.net](http://www.ingatlanbazar.net) internetes oldalak működtetésekor fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytattak, amikor a honlapokon hirdető személyekkel kapcsolatot felvenni szándékozó fogyasztókat megtévesztésre alkalmas módon tájékoztatták egyes, a honlapokon szereplő ingatlanok hirdetéseinek aktualitásáról. Az eljárás alá vontak ezzel – tekintettel az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára – megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

#### ***A hirdetővel kapcsolatot felvenni szándékozó személy regisztrációs kötelezettségének elhallgatása***

165. Az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésében rögzített tilalom megsértése nemcsak aktív tényállítással, hanem megtévesztő mulasztással is megvalósulhat. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, s ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
166. A jelen esetben a [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com) és a [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) internetes oldal (amely esetében jellegéből adódóan a fogyasztó alappal várhatja el a részletes tájékoztatást), illetve a fogyasztóknak megküldött különböző elektronikus üzenetek mint kommunikációs eszközök tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot nem támasztanak az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, így elvárt, hogy az azok révén megvalósult kereskedelmi kommunikáció ne csak az adott termék pozitív, hanem annak negatív tulajdonságait is tartalmazza, lehetővé téve, hogy a fogyasztó reális képet alkothasson a termékről.
167. Miközben a piacon érvényesülő jellemző gyakorlat szerint az ingatlanok után érdeklődő fogyasztók személyes adataik megadása vagy bármilyen regisztráció nélkül felvehetik a kapcsolatot a hirdetővel, a jelen eljárásban érintett portál esetében a hirdetővel kapcsolatba kerülni kívánó érdeklődőknek regisztrálniuk kellett, megadva személyes adataikat és nyilatkozva a regisztrációs feltételek elfogadásáról. Ezek a követelmények az érdeklődők egy részét elriasztják, amely a portálon elhelyezett hirdetések hatékonyságára kedvezőtlen hatással bírnak.

168. A hirdetőik sem a hirdetés elhelyezése előtt, sem azt követően (így különösen a hirdetést megtekintő személyek számáról tájékoztatást adó kommunikációkban) nem kaptak tájékoztatást arról, hogy a velük kapcsolatba lépni szándékozó érdeklődőknek regisztrálniuk kell, miközben ez a portálok közötti hirdetői választás szempontjából lényeges körülménynek minősül, mivel általánosan ismert az a fogyasztói magatartás, hogy nem szívesen regisztrálnak személyes adataik megadásával.
169. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vontak az általuk üzemeltetett [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com), [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) és [www.ingatlanbazar.net](http://www.ingatlanbazar.net) internetes oldalak működtetésekor fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytattak, amikor a honlapokon hirdető fogyasztók előtt elhallgatták a velük a hirdetéssel összefüggésben kapcsolatot felvenni szándékozó személy regisztrációs kötelezettségét. Az eljárás alá vontak ezzel – tekintettel az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdésére – megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

### **Agresszív kereskedelmi gyakorlat**

170. Az Fttv. agresszív kereskedelmi gyakorlatokat tilalmazó rendelkezéseinek az a célja, hogy a fogyasztónak a tájékozott döntés meghozatalára való képességének, az árukkal kapcsolatos választási szabadságának, illetve az árukkal kapcsolatos magatartásának korlátozására, torzítására alkalmas kereskedelmi gyakorlatokkal szembeni fellépést biztosítsa.
171. Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése és 8. §-ának (1) bekezdése értelmében agresszívnek minősül nemcsak például a fizikai nyomásgyakorlással megvalósított, hanem egyebek között az a kereskedelmi gyakorlat is, amely pszichés nyomásgyakorlással, a fogyasztó zavarása révén az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
172. Az Fttv. 8. §-ának (2) bekezdése rögzíti, mely körülményeket kell figyelembe venni annak megállapításakor, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e (pl. a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama). Aláhúzendő, hogy az Fttv. 8. §-ának (2) bekezdése nem egy taxatív, illetve konjunktív felsorolást tartalmaz s így egyrészt az a) - e) pontok bármelyikének megvalósulása elegendő ahhoz, hogy a kereskedelmi gyakorlat agresszívnek minősüljön, másrészt az agresszív kereskedelmi gyakorlatok köre nem korlátozódik a (2) bekezdésben felsorolt esetekre, azzal, hogy ha megvalósul valamely, a (2) bekezdésben szereplő eset, akkor nem kell vizsgálni a kereskedelmi gyakorlat Fttv. szerinti relevanciáját.
173. Önmagában az nem kifogásolható, ha egy hitelező akár többször is teljesítésre hívja fel az adóst. A jelen esetben ugyanakkor ehhez a fogyasztók zaklatására alkalmas elemek társultak.
174. A fogyasztóknak szóló – több esetben az olvashatóságot zavaró, illetve volt, hogy akadályozó formában megküldött – küldemények száma túllépte a jóhiszeműség és tisztesség elve szerint elfogadható mértéket, amikor a fogyasztók már két hétnél is gyakrabban kaptak levelet. Az olvashatatlansággal összefüggésben az eljárás alá vont vállalkozások csak állították, de nem bizonyították azt, hogy nem ők küldték a

felhasználóikhoz az olvashatatlan leveleket, annak ellenére, hogy számtalan panaszban jelezték ezt a tény a felhasználók.

175. Az eljárás alá vont vállalkozásoknak a fogyasztókkal folytatott levelezésében több olyan elem is található, amely a fogyasztókkal szemben megvalósítja a fenti 114.. pontban írt törvényi tényállást és ennek alapján agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősül. Az eljárás alá vont vállalkozások azzal valósították meg a fogyasztókra történő nyomásgyakorlást, hogy az alábbiakban ismertetett módokon folyamatosan arról informálták, hogy ha nem fizeti meg a vele közölt összegű tartozását, akkor egyre növekvő összegű tartozása keletkezik, amelyhez még egyéb járulékos költségek is társulnak.
176. A fogyasztók felé irányuló, a fizetésre ösztönző kommunikációkban megjelent az az előbbieken kifejtettek szerint jogsértőnek minősülő érvelés, amely szerint a fogyasztónak csak akkor van lehetősége a hirdetés törlésére és a szerződéses kötelemből való szabadulásra, ha megfizeti fennálló tartozását.
177. A fogyasztók – az eljárás alá vontak felé az előzőek szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat révén keletkezett tartozására vonatkozó – fizetési hajlandóságát, a fizetésről való döntést alkalmas befolyásolni az, hogy az eljárás alá vontak a fizetési felszólítások, felhívások után is több száz forint költséget számítanak fel, miközben az elektronikus úton megvalósuló levelezésnek ilyen költsége nincs. Az eljárás alá vontak gyakorlata alkalmas nyomást gyakorolni a fogyasztókra azért, hogy a fizetés további megtagadásához (függetlenül annak jogos vagy jogszerűtlen voltától) a követelés összegének növekedését kapcsolja.
178. Ezzel összefügg, hogy a fogyasztóknak megküldött levelekben visszatérően megjelenik annak közlése, hogy ha a fogyasztó rövid időn belül (pl. 3 napon belül) rendezi tartozását, akkor ezt pótlékoktól, pluszköltségektől, késedelmi kötbértől mentesen teheti meg. Egy ilyen jellegű felhívás alkalmas arra, hogy a fogyasztói döntési folyamatot annak megalapozottsága szempontjából kedvezőtlenül lerövidítse, miközben a Hajdúszoboszlói Városi Bíróság – Exe által csatolt (Vj-122-081/2010.) – 4.P. 20.423/2010/11. számú ítéletében szintén arra a következtetésre jutott, hogy a fizetési felszólítás avagy fizetési emlékeztető sem szolgáltatásként, sem szerződést biztosító mellékkötelezettségként, de még költségként sem vehető figyelembe, mivel közismert tény, hogy az elektronikus levelezésnek egyébként nincs költsége, míg az előbbieken hiányában azért sem ellenszolgáltatás nem köthető ki és önmagában újabb fizetési kötelezettséget sem keletkeztethet.
179. A fogyasztóknak megküldött levelek egy része tartalmát tekintve is kifogás alá esik.
180. Az Exe 2010. októberében olyan tartalmú levelet küldött meg a hirdetőknél, amelyben arról adott tájékoztatást, a hatóságok előtt is ismert, hogy az Exe-vel szembeni panaszok jelentősebb részét egyes személyek generálták. Az állítást alátámasztó bizonyítékok nem ismertek. Maga közlés alkalmas volt azon üzenet közvetítésére, hogy ha vannak is esetlegesen panaszok, akkor azok csak egy-két fogyasztóhoz köthetők, s ezzel a hatóságok is tisztában vannak.
181. Az Exe 2010. januárjában megküldött levelében közölte, hogy a tartozás „természetesen fennáll, a további bizonyítás - peres eljárás keretein belül - szakértő bevonásával történik, mely költsége cirka 150 ezer Ft.”



Az eljárás alá vontak ugyan becsatolták a Pesti Központi Kerületi Bíróság 20.P. 94.765/2010/14/I. számú végzését, amelyben a bíróság az Exe felperest az általa hirdetési díj iránt indított perben 820.000 Ft szakértői díjelőleg letétbe helyezését írta elő, (korábban szóban 891.000-ot közöltek, lásd 86. pont) azonban ezen ügy kapcsán nem ismert, hogy a díjelőleg letétbe helyezése megtörtént-e, a szakértőt kirendelte-e a bíróság, s ha igen, milyen kérdések megválaszolására, illetve nem ismert a per kimenetele sem. Arra vonatkozó adat tehát nem vált ismertté, hogy az eljárás alá vontak által kezdeményezett peres eljárásokban ténylegesen milyen szakértői költségek merültek fel. Nem mellőzhető az sem, hogy a szakértő peres eljárásban történő kirendeléséről nem a felperes, hanem a bíróság dönt, s a bíróság határoz a költségekről és azok viseléséről is.

182. Az Exe közelebbről nem ismert időpontban megküldött levelében arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy a FOME nem nyert pert az ingatlandepo ellen, az általa indított pert jelentősebb részben elbukta, az eljáró bíróság csak adminisztrációs hibából eredő szerződési pontban találta megalapozottnak a FOME keresetét, viszont az egyetlen ügyfelet, szerződést sem érint.

A Bács-Kiskun Megyei Bíróság 9.G. 40.185/2008/7. számú és a Szegedi Ítéltábla Gf.I. 30.205/2009/2. számú ítéletének tükrében az állítás valótlan volt, a pernyertesség-pervesztesség aránya a FOME számára volt kedvezőbb, s nem egyszerű adminisztrációs hiba került megállapításra. (Az ítéletet részletesen a 50. pont tartalmazza.)

183. Az Exe 2010. februárjában megküldött, Weltimmo-s fejléccel ellátott levélben a GVH honlapján található, a Vj-91/2009. számú ügyben hozott határozatra hivatkozva közölte, a GVH huzamosabb ideig vizsgálta a honlapot, s nem állapított meg szabálytalanságot a tevékenységgel kapcsolatban, illetőleg 2010. első felében, egy közelebbről nem ismert időpontban megküldött, Weltimmo-s fejléccel ellátott levélben, a Vj-91/2009. számú ügyben hozott határozat elérhetőségét megadva közölte, „amennyiben kétsége van a honlapunk tisztességes működésével vagy a hirdetési díj jogosságával kapcsolatban, így javaslom a következő linkek alatt lévő 'olvasnivalót'.”

A levél megküldője mellőzte annak figyelembe vételét, hogy a GVH nem mindenre kiterjedően vizsgálta a honlapot, nem általában, minden elemre kiterjedően minősítette a vállalkozások tevékenységét.

A Versenytanács a hivatkozott ügyben hozott határozatában kizárólag azt állapította meg, hogy az adott ügyben érintett vállalkozásoknak a [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com) és a [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) honlapokon a 2007. július 1-jétől 2008. október 11-ig, valamint 2009. március 1-jétől 2009. július 24-ig megjelenő „30 nap ingyen/30 napig ingyen/30 napig ingyen hirdetheti ingatlanát honlapunkon”, valamint a 2008. október 12-től 2009. február 28-ig alkalmazott „Kedvezmények Sciennet törzsvásárlóknak! Regisztráljon most!” állítások nem ütköznek a törvénybe. A határozat olyan megállapítást nem tartalmaz, hogy a honlap tisztességesen működik, vagy, hogy a hirdetési díj iránti igény jogos. Arra vonatkozó bizonyíték sem ismert a Versenytanács előtt, amely igazolná, hogy az Exe hatósági eljárásokat indított volna a nem fizetőkkel szemben, amelyek „eredménye a lefolytatott vizsgálatoknak köszönhetően nem lehet kétséges” – és amelyek tovább növelik a nem fizető fogyasztók tartozását.

184. Az Exe 2010. novemberétől megküldött leveléhez egy bírósági ítélet (a Csongrád Megyei Bíróság 4.Pf. 22.048/2010/3. számú másodfokú ítélete, amely az 53. pontban olvasható) kivonatát csatolta, annak alátámasztására, hogy jelentős többletköltsége keletkezett annak a fogyasztónak, aki egy fogyasztóvédelmi egyesület tanácsára nem fizetett.

A küldemény alkalmas volt a fizetéssel szembeni fogyasztói ellenvetések háttérbe szorítására, miközben az ítélet kivonata valótlan képet adott az adott ügyről, amelyben az alperes azért került marasztalásra, mert ellenkérelmet nem terjesztett elő, a tárgyaláson nem jelent meg.

185. 2010. augusztusában a Weltimmo „fejpénz” ajánlott fel jutalomként annak, aki bizonyítékot szolgáltat arra, hogy a honlap elleni támadásokat ki szervezi, eredményes bejelentés esetén a kötelezettség teljes eltörlését, a hacker és felbujtója, egyéb felbujtó leleplezése esetén pedig 1.000.000 Ft jutalmat ígérve. A levél alkalmas volt arra, hogy a fogyasztókra a fizetés teljesítésének követelésével szembeni fellépéstől való tartózkodást eredményező nyomást gyakoroljon, elriasztva a fogyasztókat az egymással való kapcsolattartástól. Eljárás alá vontak előadása szerint a „fejpénz” tárgyú levél a rendszerükből ment ki, de azért, mert feltörték a rendszerüket és illetéktelen személy úgy dolgozott a felületen, mintha azt az eljárás alá vontak tették volna. Ugyanakkor maguk az eljárás alá vontak ismertették, hogy az e tárgyban indult büntető eljárás eredménytelenül zárult. Ennek megfelelően a Versenytanács nem tudta figyelembe venni eljárás alá vontak előadását.
186. A fogyasztók a részükre megküldött fizetési felhívások, levelek alapján arra a megalapozatlan következtetésre juthattak, hogy az eljárás alá vontak által támasztott követelések jogszerűségét a hatóságok is elismerik, ami nyilvánvalóan alkalmas volt arra, hogy befolyásolják a velük szemben támasztott követelés megfizetésével kapcsolatos döntéseiket. Mindeközben ismert, hogy ilyen jellegű megállapítást sem a GVH, sem más hatóság nem tett.
187. Összességében megállapítható, hogy az eljárás alá vontak agresszív kereskedelmi gyakorlat tanúsításával törekedtek a fogyasztókat rávenni a velük szemben támasztott követelés teljesítésére, oly módon, hogy torzítsák, megzavarják a fogyasztók tájékozott döntés meghozatalára való képességét. Magatartásuk alkalmas volt arra, hogy a fogyasztókat olyan ügyleti döntés meghozatalára készítsék, amelyet egyébként nem hoztak volna meg.
188. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vontak az általuk üzemeltetett [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com), [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) és [www.ingatlanbazar.net](http://www.ingatlanbazar.net) internetes oldalak működtetésekor agresszív kereskedelmi gyakorlat tanúsításával törekedtek a fogyasztókat rávenni a velük szemben a honlapokon elhelyezett hirdetések kapcsán támasztott követelések teljesítésére. Az eljárás alá vontak ezzel – tekintettel az Fttv. 8. §-ának (1) bekezdésére – megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

### **A Versenytanács döntésének összefoglalása**

189. Figyelemmel az előzőekben kifejtettekre a Versenytanács megállapította, hogy az Exe az általa 2009. augusztus 14. és 2010. május 29., illetve 2010. szeptember 27. és 2011. július 31. között, illetőleg a Weltimmo az általa 2010. május 30. és 2010. szeptember 26. között üzemeltetett [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com), [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com) és [www.ingatlanbazar.net](http://www.ingatlanbazar.net) internetes oldalak működtetésekor a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytattak, amikor
- a) figyelmen kívül hagyták a szolgáltatásukkal kapcsolatban megfogalmazódott fogyasztói panaszokat,

- b) kereskedelmi gyakorlatuk kapcsán figyelmen kívül hagyták a honlapokat 2009. augusztus 14. előtt üzemeltető vállalkozások által alkalmazott általános szerződési feltételek egyes pontjainak érvénytelenségét kimondó bírósági ítéletet,
- c) a honlapokon hirdető személyekkel kapcsolatot felvenni szándékozó fogyasztókat megtévesztésre alkalmas módon tájékoztatták egyes, a honlapokon szereplő ingatlanok hirdetéseinek aktualitásáról,
- d) a honlapokon hirdető fogyasztók előtt elhallgatták a velük, a hirdetéssel összefüggésben kapcsolatot felvenni szándékozó személy regisztrációs kötelezettségét,
- e) agresszív kereskedelmi gyakorlat tanúsításával törekedtek a fogyasztókat rávenni a velük szemben a honlapokon elhelyezett hirdetések kapcsán támasztott követelések teljesítésére.

190. Az eljárás alá vontak ezen kereskedelmi gyakorlatukkal [figyelemmel az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésére, 6., 7. és 8. §-ára] megsértették az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

191. Az eljárás alá vontak felelőssége az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján megállapítható volt a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért, mivel a kereskedelmi gyakorlattal érintett szolgáltatás értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekükben áll.

192. A jogsértéssel érintett időszakot (az Exe esetében 2009. augusztus 14. és 2010. május 29., illetve 2010. szeptember 27. és 2011. július 31. közötti, a Weltimmo esetében a 2010. május 30. és 2010. szeptember 26. közötti időszakot) a Versenytanács annak megfelelően állapította meg, hogy az eljárás alá vontak mikor üzemeltették a [www.ingatlandepo.com](http://www.ingatlandepo.com) és a [www.ingatlanbazar.com](http://www.ingatlanbazar.com), illetve a [www.ingatlanbazar.net](http://www.ingatlanbazar.net) internetes oldalakat, azzal, hogy az eljárás alá vontak által tanúsított kereskedelmi gyakorlatok szorosan összefüggtek egymással. A két cég a három üzemeltetési időszakban egymást váltva működtette a vizsgált hirdetési felületet és megállapítható volt, hogy az átvétel után a másik cég korábbi magatartására figyelemmel, azzal összhangban jártak el, ugyanazt a kereskedelmi gyakorlatot valósították meg.

193. A jogsértés Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett a Versenytanács a Tpvt. 77. § (1) bekezdése f) pontjára alapítottan a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását mindkét eljárás alá vont részére megtiltotta.

A Versenytanács a fogyasztók tájékoztatása érdekében a Tpvt. 77. §-a (1) bekezdése h) pontjának az alkalmazásával helyreigazító közlemény közzétételére kötelezte az eljárás alá vontat oly módon, hogy előírta, az eljárás alá vontak a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a jelen határozat rendelkező részét teljes terjedelemben, kommentár nélkül egy-egy alkalommal jelentessék meg a Magyar Nemzet és a Népszabadság című napilapokban, legalább 10 x 10 cm méretű hirdetésben.

194. A Versenytanács bírságot szabott ki mindkét eljárás alá vonttal szemben a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpvt. 78. §-a (3) bekezdésének megfelelően meghatározva.

195. A bírságot 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 (a továbbiakban: Ket.) 110. §-a (1) bekezdésének 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 Versenytanács nem foganatosíthatja.

196. A Ket. 138. §-ának (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. §-ának (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bírság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után a mindenkorij jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

197. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal elrendeli a határozat végrehajtását. A Versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Gazdasági Versenyhivatal által kiszabott bírság behajtása iránt a Tpvt. 90. §-ának (5) bekezdése alapján a Nemzeti Adó- és Vámhivatal intézkedik.

198. A bírság összegének megállapítása során a Versenytanács a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 1/2007. számú, a bírság meghatározásának szempontjai a fogyasztói döntések tárgyában kiadott közleményében foglaltaknak megfelelően járt el.

Mivel a jelen esetben a kifogásolt magatartás jellege következtében a bírság alapösszegét nem képezhetik a jogsértéshez kapcsolódó kommunikációs költségek, a Versenytanács a jogsértéssel érintett szolgáltatásból realizált árbevételből indult ki.

A jogsértéssel érintett árbevételt a Versenytanács – pontos, hiteles adatok hiányában – az eljárás alá vontak és a számlájukat vezető pénzügyintézetek által szolgáltatott adatokból (Vj-122-064/2010., Vj-122-069/2010., Vj-122-073/2010.) becsléssel állapította meg.

Mivel ezek az adatok nem a Tpvt 78.§. (1) bekezdésében meghatározottak szerint figyelembeveendő éves nettó árbevételt adták, a Versenytanács a 2010. évi árbevételi adatokat úgy állapította meg, hogy a

- a.) a Weltimmo s.r.o. esetében a fenti nyilatkozatok alapján kimutatható árbevételt tekintette 2010. évi árbevételnek összesen [üzleti titok] Ft összegben.
- b.) Az Experient Entertainment Ltd. esetében a fenti nyilatkozatok alapján kimutatható árbevételt tekintette 2010. évi árbevételnek összesen [üzleti titok] Ft összegben.

A bírság összegének megállapítása kapcsán második lépcsőként a verseny torzításával és a jogsértéshez való viszonyulással összefüggő súlyosító és enyhítő körülményeket vette figyelembe a Versenytanács.

A Versenytanács súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy az eljárás alá vont vállalkozások által tanúsított jogsértő kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók jelentős számával szemben valósult meg, a II.r. hosszabb időn át folytatta jogsértő kereskedelmi gyakorlatát, illetve az eljárás alá vontak magatartása felróható volt, az nem érte el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felelt meg a társadalom értékítéletének.

Az egyes vállalkozások esetében a versenytanács mérlegelte azt, hogy az I. r. eljárás alá vont vállalkozás a vizsgált időszakban csupán négy hónapig működtette a vizsgált internetes oldalakat, míg a II. r. több, mint 19 hónapig.

Ezt követően Versenytanács mérlegelte, hogy fentiek szerint számított bírságösszeg kellő visszatartó erőt képvisel-e, tekintettel az ügy összes körülményeire.

199. A Tpv. 78.§. (1) bekezdése szerint a kiszabható bírság legfeljebb az érintett vállalkozás által a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének 10%-a lehet.
200. A Versenytanács utal a fent hivatkozott bírság-közleményben is megfogalmazott elvre, amely szerint a bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen piaci magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. Ez a cél pedig csak olyanmértékű bírsággal valósítható meg, amely a versenyjogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz, és olyan összegű, amely az eljárás alá vont vállalkozást és másokat hasonló magatartástól visszatart.
201. Versenytanács a fentiek alapján a bírság összegét – szem előtt tartva a szankcionálás preventív célját is
- a Weltimmo S.r.o. I.r. esetében a fentiek szerint kimutatott árbevételéből 1.100.000.- azaz Egymillióegyszázezer Ft összegben, míg
  - az Experient Entertainment Ltd II. r. esetében a fentiek szerint kimutatott árbevételéből [üzleti titok], 4.500.000.- azaz Négymillióöttszázezer Ft-ban határozta meg.
- Ez utóbbi eljárás alá vont esetében ez a bírság alapnak tekintett előző évi nettó árbevétel maximálisan kiszabható értéke, az előbbi vállalkozás esetében pedig annak a jogsértéssel érintett időszakok arányaira tekintettel megállapított értéke.

## VII.

### Egyéb kérdések

#### Eljárási kifogások

202. A Tpv. 81. §-a szerint az ügyfél a vizsgálati eljárás szabálytalanságát a szabálytalannak tartott intézkedéstől számított három napon belül írásban kifogásolhatja. A kifogás figyelmen kívül hagyását az eljáró versenytanács az eljárást befejező döntésében köteles megindokolni. Nincs ugyanakkor akadálya annak, hogy a Versenytanács már előzetes álláspontjában is véleményt nyilvánítson a benyújtott vizsgálati kifogásokról.
- A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 37. § (1) bekezdése alapján a kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel. Az eljáró versenytanács az előbbiekre figyelemmel eljárás kifogásként bírálta el az alábbiakban felsorolt indítványokat.
203. Az eljárás alá vontak 2011. január 4-én érkezett (2010. december 29-i keltezésű) beadványukban (Vj-122-015/2010.) kifogásolták, hogy az eljárás egyes személyek hamis és valótlan információira alapozva indult meg. Méltánytalannak tartották, hogy ezek a személyek jóval az eljárás megindítása előtt tudomással bírtak a vizsgálat megindításáról.
- A Versenytanács szerint a kifogás alaptalan, ezért azt figyelmen kívül hagyja.
- A jelen eljárás nem egyes személyek hamis és valótlan információira alapozva indult meg. A GVH eljárása kérelemre, illetve hivatalból indulhat. A jelen esetben a

versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőzően nagyszámú panasz és néhány bejelentés érkezett, amelyek alapján a GVH - a rá vonatkozó szabályok megtartásával - hivatalból indított eljárást az eljárás alá vont vállalkozások ellen. A Tptv. 43/G. §. (2) bekezdése értelmében a bejelentéssel és a panasszal kapcsolatos eljárás nem része a versenyfelügyeleti eljárásnak. Az információk elbírálása, minősítése a versenyfelügyeleti eljárásban történik, így annak megindításakor az eljárás alá vontak alaposan nem hivatkozhattak arra, hogy az információk hamisak és valótlanok.

Az eljárás megindulásáról harmadik személyeknek adott korai információ tárgyában a kifogás nem került konkretizálására, így azzal kapcsolatban a Versenytanács érdemi állásfoglalásra nem látott lehetőséget, bár megállapítható volt, hogy a GVH honlapján 2010. december 20-án megjelent a versenyfelügyeleti eljárás megindításáról szóló u.n. „indítóközlemény”, ami mindenki számára elérhető volt.

204. A Weltimmo 2011. január 7-én érkezett beadványában (Vj-122-022/2010.) kifogásolta, hogy peres ellenfelei túlságosan jól informáltak az ügygel kapcsolatban, s már a vizsgálat eredménye is ismert előttük. Választ kért arra is, hogyan kerülhet ki olyan információ a vizsgálat eredményéről abban az időszakban, mikor még a vizsgálat igazán el sem indult. A vizsgáló Vj-122-027/2010. számú végzésében a fenti 203. pontban és az itt említett kifogásokra is válaszolt, megadva a kellő magyarázatot és kitanítást az eljárásra vonatkozóan.

A Weltimmo 2011. február 24-én érkezett beadványában (Vj-122-057/2010.) szintén kifogásolta, hogy ellenérdekű személyek ismeretekkel bírnak az eljárásról, illetve ismételten felvetette a joghatóság hiányát is.

A Tptv. 81. §-a szerint az ügyfél a vizsgálati eljárás szabálytalanságát a szabálytalannak tartott intézkedéstől számított három napon belül írásban kifogásolhatja. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont képviseletében előerjesztett panasz az eljárást megindító végzés 2010. december 27-i kézhezvételéhez képest a törvényi határidőn túl érkezett és ezen túlmenően nem irányult konkrét eljárási cselekményre, az vizsgálati kifogásként nem volt értékelhető, ezért a Versenytanács azt figyelmen kívül hagyta.

205. A Weltimmo 2011. január 26-án érkezett beadványában (Vj-122-031/2010.) szlovák nyelven kérte, hogy a GVH a továbbiakban minden írásos dokumentumot kizárólag szlovák nyelven küldjön meg számára, mivel a cégnek nincs személyi és pénzügyi lehetősége az írásos dokumentumok szlovák nyelvre történő fordítására. Egyúttal felhívta a GVH-t, hogy a hivatalos érintkezésben – összhangban a szlovák nyelvtörvénnyel – az államnyelv a szlovák nyelv, amelyben a társaság ügyeit is viszik.

A Tptv. szerint az ügyfél a vizsgálati eljárás szabálytalanságát a szabálytalannak tartott intézkedéstől számított három napon belül írásban kifogásolhatja.

Az eljáró versenytanács a kifogást elkésettség okán figyelmen kívül hagyja, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont a - magyar nyelvű - Vj/122-001/2010. sz. ügyindító végzést a térítvevény tanúsága szerint 2011. december 27-én átvette és a vizsgálati kifogás előterjesztésére nyitva álló határidő alatt - azaz legkésőbb 2010. december 30-ig - nem kifogásolta hogy az eljárás nyelve magyar, hanem érdemi beadványokat terjesztett elő.

A Versenytanács egyben utal arra, hogy a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás szabályairól szóló 2005. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a Magyar Köztársaságban a közigazgatási hatósági eljárás hivatalos nyelve a magyar, a jelen esetben egy Magyarországon folyó ügyben jár el a

hatóság, amely eljárásban a magyar jogszabályok irányadóak. A Weltimmo esetében az eljárás nyelve tényleges problémát egyébként sem jelentett, mivel a magyarországi fogyasztók irányában, magyar nyelven tanúsított kereskedelmi gyakorlatát vizsgáló eljárás során magyarországi képviselő járt el a nevében.

Versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a Ket. 9. §-ának (3) bekezdése, a 10. §-ának (1) és (2) bekezdése csak bizonyos esetekben engedi a hivatalos magyar nyelvtől eltérő más nyelv használatát. Ezen jogszabályhelyek azonban a jelen ügyben nem alkalmazhatóak az eljárás alá vont vállalkozásokkal kapcsolatosan, mivel

- az eljárás alá vont nem kisebbségi szervezet nevében eljáró személy, valamint nem természetes személy, továbbá jelen versenyfelügyeleti eljárás nem kérelemre indult eljárás - Ket. 9. § (3);
- jelen versenyfelügyeleti eljárás nem az eljárás alá vont magyarországi tartózkodásának tartama alatt hivatalból indult azonnali intézkedéssel járó eljárás, továbbá nem olyan eljárás, amely során természetes személy ügyfél azonnali jogvédelemért fordul magyar közigazgatási hatósághoz – Ket. 10. § (2);
- az I.r. eljárás alá vont kifogásában kifejezetten utalt arra, hogy a fordítási költség viselésére nincsen lehetősége, továbbá jelen versenyfelügyeleti eljárás nem kérelemre indult eljárás - Ket. 10. § (2).

206. 2011. január 31-én érkezett kifogás tárgya volt, hogy az Exe ezen napig nem kapott hivatalos és jogszerű értesítést az eljárás megindításáról (Vj-122-034/2010.). Ez a kifogás ugyancsak elkésett, mert az az eljárás alá vont a vizsgálat tényéről legkorábban 2010. december 27-én tudomás szerezett, mikor az ügyben küldött első Tptv. 65. § (2) bekezdés szerinti adatszolgáltatásra felhívó végzést kézhez vette. A fentiek alapján az eljáró versenytanács a kifogást elkésettség okán ugyancsak figyelmen kívül hagyja.

Megjegyzi a Versenytanács, hogy a vizsgálók az Exe részére postai úton megküldték az ügyindító végzést, annak kézbesítése sikertelen volt. Az Exe képviselője részére az első adatszolgáltatást követően az ügyindító végzést később – 2011. február 11-én – a GVH külön is megküldte (Vj-122-046/2010.).

207. Ugyanezen beadványban az is kifogás alá esett, hogy a korábbi illetékességi és jogszerűségi kifogásra nem született határozat.

A Versenytanács álláspontja szerint ezen kifogás is alaptalan, hiszen a Tptv. 81. § alapján egyértelmű, hogy a kifogás figyelmen kívül hagyását a vizsgáló a jelentésben, az eljáró versenytanács az eljárást befejező döntésében köteles megindokolni.

208. A Weltimmo a 2011. március 24-én benyújtott beadványában előadta, hogy szerinte a GVH-nál panaszosként megjelenő személyek nagy többségében rágalalmazást, hamis tanúzást, okirathamisítás követettek el, s kérte ennek kivizsgálását (Vj-122-076/2010.).

A Versenytanács szerint ezen indítvány sem megalapozott. A GVH a rá vonatkozó szabályok szerint jár el, az I. r. eljárás alá vont vállalkozás fenti előadása nem tartozik hatáskörébe.

Arra vonatkozó adat pedig nem vált ismertté a Versenytanács előtt, amely akárcsak valószínűsítene, hogy a GVH-nál panaszosként megjelenő személyek nagy többségében rágalalmazást, hamis tanúzást, okirathamisítás követettek volna el, az eljárás alá vontak mindössze egy ítéletre (Dunaújvárosi Városi Bíróság 2.B. 29/2011/10) hivatkoztak, amelyben jogerősen marasztalta a bíróság rágalmazás

vétsége miatt a vádlottat, aki viszont nem volt panaszos az ügyben. A fentiek alapján az eljáró versenytanács a kifogást figyelmen kívül hagyja.

209. Az Exe Vj-122-095/2010. számú beadványában 2011. május 25-én azt kifogásolta, hogy a vizsgáló a Budapesti XX., XXI., XXIII. Kerületi Bíróság előtt folyamatban lévő 16.P. XX.23.484/2010. számú perben a bíróság megkeresésére inkorrekt választ adott és hangsúlyozta, hogy a vizsgálat velük szemben negatív irányban elfogult, valamint továbbra is fenntartják azon véleményüket, hogy a GVH és egyes panaszosok között meg nem engedhető kommunikáció történik. A bíróságnak küldött válaszelevelt azért tartja inkorrektnek, mert negatív értékítéletet fogalmaz meg a honlap működésével kapcsolatban, ráadásul egy olyan polgári perben, amelynek kimenetele függhet a GVH válaszelevelétől, illetőleg a Weltimmo tevékenységével kapcsolatos, aki nem is peres fél.

A vizsgálók a vizsgálati jelentésben rögzítették, hogy a bírósági megkeresés nem része a versenyfelügyeleti eljárásnak.

A Versenytanács az Exe kifogását alaptalannak ítélte, ezért figyelmen kívül hagyja. A törvény idézett rendelkezése szerint a bírósági megkeresés nem része a versenyfelügyeleti eljárásnak, így a bíróság által küldött megkeresésre adott hivatali válasz alapján előterjesztett észrevétel vizsgálati kifogásként nem értékelhető.

Az eljárás alá vont ugyanebben a beadványában kérte továbbá, hogy a vizsgáló jelölje meg, hogy az általa a Weltimmo s.r.o. honlapján történt regisztráció mely vizsgálati eljárásnak képezte részét, ezen eljárásnak mi lett az eredménye, továbbá kérte annak igazolását, hogy mi volt a Weltimmo s.r.o.-nak megküldött levélnek a tartalma.

A Ket. - Tpvt. 44. §-a által alkalmazandó - 50. § (1) bekezdése szerint a hatóság köteles a döntéshozatalhoz szükséges tényállást tisztázni. Ha ehhez nem elegendőek a rendelkezésre álló adatok, hivatalból, vagy kérelemre bizonyítási eljárást folytat le. Ugyanezen jogszabályhely (5) bekezdése szerint a hatóság szabadon választja meg az alkalmazandó bizonyítási eszközt. Mindezekre tekintettel a vizsgáló a versenyfelügyeleti eljárás során mérlegelheti, hogy mely bizonyítási eszközt alkalmazza, így nincs akadálya annak sem, hogy a bizonyítási eljárás keretében a Weltimmo s.r.o. honlapján regisztráljon.

A vizsgálati kifogásban említett „levél” nem képezi az akta részét, az u.n. Tpvt. 55. § (5) bekezdése szerinti „belső irat”, eljárásában a Versenytanács azt, mint bizonyítékot nem használja fel, az érdemi döntés meghozatalakor arra nem támaszkodik. Nincsen tehát e vonatkozásban olyan eljárási cselekmény a jelen versenyfelügyeleti eljárásban, amire tekintettel a vizsgálati kifogás alappal lenne előterjeszthető, ezért a Versenytanács ezt a kifogást is figyelmen kívül hagyja.

210. A versenyfelügyeleti eljárás versenytanácsai szakaszában az eljárás alá vontak a Vj-122-182/2010 számon 2011. december 13-án benyújtott beadványukban ismételten hivatkoztak arra, hogy nem élhettek iratbetekintési jogukkal és nem ismerhették meg a panaszosok adatait.

2011. december 5-én a Versenytanács hivatalos helyiségében megjelent az eljárás alá vont vállalkozások közös képviselője és betekinthette az általa kért iratokat. Ezeket az iratokat a GVH a Tpvt 43/I.§-ának, 55.§-ának, valamint a Ket 68-69.§-ának alapján anonimizálva mutatta be az eljáró képviselőnek. Ennek végeztével a képviselő további iratok megtekintését nem kérte. Figyelemmel a vizsgálati szakban meghozott Vj-122-90/2010 és Vj-122-96/2010 számú versenytanácsai döntésekre, a Versenytanács fenntartotta korábbi álláspontját, vagyis a panaszosok adatainak megismerését a Ket. 17. (1) bekezdésére figyelemmel a személyes adatok védelméről és a közérdekű



adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXII. törvény (Avtv.) rendelkezései alapján nem tehető lehetővé az eljárás alá vont vállalkozások részére. Mindezek alapján a Versenytanács ezt az eljárási kifogást is figyelmen kívül hagyta.

### **Határidők kérdése**

211. A Tptv. 63. §-ának (2) bekezdése szerint ha törvény más határidőt nem állapít meg, az eljárást befejező döntést a) a 8-10. § alapján indult ügyekben a vizsgálat elrendelésétől számított három hónapon belül kell meghozni.
212. Ugyanezen jogszabályhely (5) bekezdése szerint az ügyintézési határidő számításánál - a közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló törvényben foglaltakon túl - nem kell figyelembe venni a) a jogutód eljárásba vonásáig, illetve az eljárásba való önkéntes belépéséig, valamint a megfelelő ügyfél eljárásba vonásáig, illetve a kérelemnek a megfelelő ügyfélre való kiterjesztéséig, b) az ügyfél törvényes képviselőjének halála esetén - ha a törvényes képviselőnek nem volt meghatalmazottja - az ügyfél új törvényes képviselőjének bejelentéséig, g) a versenytanács tag kizárásának elintézéséig, h) a 65/A. §-ban és a 65/B. §-ban meghatározott nemperes eljárások megindításától a bíróság határozatának meghozataláig, i) ha a 82. § (3) bekezdése szerinti jogorvoslati kérelemről való döntés hiánya a döntés meghozatalának akadályát képezi, a jogorvoslati kérelem elbírálásáig eltelt időt.
213. A Ket 33. §-ának (3) bekezdése szerint az ügyintézési határidőbe nem számít be: b) a jogsegélyeljárás időtartama, továbbá a 36. § (2) bekezdése alapján adatnak a nyilvántartásból történő beszerzéséhez szükséges idő, c) a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő, k) a hatósági megkeresés vagy a döntés postára adásának napjától annak kézbesítéséig terjedő időtartam, valamint a hirdetményi, továbbá a kézbesítési meghatalmazott és a kézbesítési ügygondnok útján történő közlés időtartama.
214. Az alkalmazandó Tptv. 63. §-ának (6) bekezdése szerint az ügyintézési határidő indokolt esetben legfeljebb negyvenöt munkanappal, a (2) bekezdés a) pontja szerinti esetekben két alkalommal, egyenként legfeljebb negyvenöt munkanappal meghosszabbítható.
215. A fentiekben részletezett a ügyintézésre vonatkozó rendelkezések alapján a 2010. december 13-án indult eljárás Tptv. 63. §-ának (2) bekezdése szerinti három hónap 2011. március 13-án telt le. A Tptv. 63. §-a (6) bekezdésének a) pontja alapján a GVH az eljárást a Vj-122-067/2010. sz. végzésével, és a Vj-122-166/2010. sz. végzésével további két alkalommal egyenként negyvenöt munkanappal meghosszabbította.
216. A versenyfelügyeleti eljárás során a GVH további olyan eljárási cselekményeket végzett, melyek a Ket. 33. §-ának (3) bekezdésének b), c) és k) pontjai alapján nyugvó időszaknak számítanak, ezért további 114 munkanap nem számít bele az ügyintézési határidőbe. Az előbbieken hivatkozott jogszabály helyek figyelembevételével az eljárást befejező döntést 2012. január 2-ig kell meghozni.

### **Joghatóság, hatáskör**

217. Az Fttv. 1. §-ának (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. Figyelemmel a törvény rendelkezésére a Versenytanács megállapította, hogy alaptalan eljárás alá vontaknak az a többszöri előadása (Vj-122-015/2010., Vj-122-034/2010., Vj-122-057/2010., Vj-122-064/2010. stb.), hogy velük mint külföldi székhelyű, Magyarországon fiókteleppel nem rendelkező vállalkozásokkal szemben nincs helye az eljárás lefolytatásának.

A jelen ügyben a Versenytanács megállapította a magyar hatóság joghatóságának és a GVH hatáskörének fennállását. A vizsgált kereskedelmi gyakorlatot ugyanis az eljárás alá vontak a Magyar Köztársaság területén folytatták, az alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy a több éven át tanúsított kereskedelmi gyakorlat országszerte jelentős számú fogyasztó irányában valósult meg.

## Egyebek

218. Az eljárás alá vontak 2011. június 3-án érkezett beadványukban kérték (Vj-122-093/2010) a versenyfelügyeleti eljárás felfüggesztését, arra való hivatkozással, hogy hatósági eljárást kezdeményeztek a GVH-hoz bejelentéssel élők ellen, mivel a bejelentésben szereplő cselekményekkel hamisan, minden bizonnyal hamis magánokiratok, hamis vád, hamis vádra felbujtás igénybevételével vádolják az eljárás alá vontakat. A vizsgáló a kérelmet a Vj-122-99/2010 számú végzéssel elutasította.

A Versenytanács szerint az eljárás felfüggesztése nem indokolt. Arra vonatkozó bizonyítékok nem ismertek, hogy a GVH rendelkezésére álló fogyasztói panaszok hátterében az eljárás alá vontak által vélelmezett magatartások állnának, ezt nem igazolták a Versenytanács által meghallgatott tanúk és maguk az eljárás alá vontak is csak hivatkoztak erre, de azt nem bizonyították.

219. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2011. december 20.

dr. Berki Ádám sk.  
előadó versenytanács tag

dr. Zlatarov László sk.  
versenytanács tag

dr. Tóth András sk.  
a Versenytanács elnöke  
versenytanács tagként eljárva