



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245, Budapest 5. Pf. 1036

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/108/2012.

Iktatószám: Vj/108-56/2012.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Horváth és Társai Ügyvédi Iroda (eljáró ügyvéd: dr. P. A. és dr. Sz. I.) és a dr. P. Zs. vezető jogtanácsos által képviselt **TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt.** (Hajdúszoboszló) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács – a jelen versenyfelügyeleti eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezi a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt.-t (a továbbiakban: eljárás alá vont) az általa tett, alábbiak szerinti vállalások teljesítésére.

- A) Az eljárás alá vont vállalja, hogy a továbbiakban is gondoskodik arról, hogy az eljárás alá vontnál hatályban maradjon a – 2012. július 26-án a 20/2012. számú igazgatósági határozattal bevezetett – Management System Guideline elnevezésű dokumentum, amely többek között a tisztességes kereskedelmi gyakorlatra és kommunikációra, illetve a megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatok elkerülésére vonatkozó szabályokat, valamint az alapelveket rögzíti.
- B) Az eljárás alá vont vállalja, hogy az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő fogyasztókkal kapcsolatba kerülő telefonos és személyes ügyfélszolgálati munkavállalóit, valamint az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók közvetlen felkeresésével és tájékoztatásával újonnan megbízott ügynököket a munkaviszony, illetve a megbízási jogviszony kezdetétől számított három hónapon belül, a jelen végzés kézhezvételekor már munkaviszonyban álló munkavállalóit, illetve az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók közvetlen felkeresésével és tájékoztatásával kapcsolatos megbízást már teljesítő ügynököket 2013. december 31-ig a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény és az egyéb, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen, jellemzően megtévesztésre alkalmas kereskedelmi gyakorlatok elleni védelmet szolgálni hivatott rendelkezéseket tartalmazó jogszabályok (így különösen a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény) tartalmáról és a kapcsolódó jogalkalmazói gyakorlatról oktatásban részesíti és az oktatásban részt vettek az oktatáson elhangzottakról vizsgáztatja.

Az eljárás alá vont vállalja továbbá, hogy 2013. december 31-ig igazolja a Gazdasági Versenyhivatalnak a végzés kézhezvételekor már munkaviszonyban álló munkavállalói, illetve az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók közvetlen felkeresésével és tájékoztatásával kapcsolatos megbízást már teljesítő ügynökök oktatásának és vizsgáztatásának megtörténtét, illetőleg az e körbe nem tartozó személyek jövőbeni oktatását és vizsgáztatását biztosító intézkedések meghozatalát.

- C) Az eljárás alá vont vállalja, hogy a jelen végzés kézhezvételétől számított 30 napon belül megfelelő társasági szabályozási eszközzel bevezeti és hatályban tartja azon Magyarországra adaptált rendelkezéseket, amelyek az eljárás alá vont anyavállalatánál, az Eni S.p.A.-nál vannak hatályban az ügynökökkel kötendő szerződéses feltételekkel kapcsolatban.

Az eljárás alá vont vállalja továbbá, hogy a vonatkozó társasági szabályozási eszközt a jelen végzés kézhezvételétől számított 30 napon belül benyújtja a Gazdasági Versenyhivatal részére.

- D) Az eljárás alá vont vállalja, hogy a jelen végzés kézhezvételétől számított 30 napon belül a földgáz egyetemes szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igénybejelentésre szolgáló dokumentum, illetve a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt. részére – az egyetemes szolgáltatásban történő földgázellátás érdekében a kereskedőváltás során – a fogyasztó képviselőjében történő eljárást lehetővé tevő meghatalmazás fogyasztó általi aláírását megelőzően az egyetemes szolgáltatási körben szolgáltatót váltani és ennek keretében a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt.-vel szerződni kívánó fogyasztó rendelkezésére bocsátja

- azt az írásbeli tájékoztatót, amely információt nyújt a fogyasztó részére a szolgáltató-váltás folyamatáról, az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony lényeges elemeiről, továbbá azon elérhetőségekről, amelyeken a fogyasztó bármilyen kérdése esetén tájékozódhat a szolgáltató-váltás folyamatáról, illetve az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyról,
- az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó – aktuálisan hatályos – szerződési feltételeket.

Az eljárás alá vont vállalja továbbá, hogy 2013. december 31-ig igazolja a Gazdasági Versenyhivatalnak, hogy a fogyasztók írásbeli tájékoztatásának megvalósulásához, illetőleg az e megvalósulás ellenőrzéséhez szükséges intézkedéseket meghozta.

- E) Az eljárás alá vont vállalja, hogy a jelen végzés kézhezvételétől számított 30 napon belüli időponttól kezdődően a szolgáltató-váltás lebonyolítása érdekében akkor jár el az egyetemes szolgáltatási körben szolgáltatót váltani és ennek keretében a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt.-vel szerződni kívánó fogyasztó szolgáltatójánál, valamint a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt. részére – az egyetemes szolgáltatásban történő földgázellátás érdekében a kereskedőváltás során a fogyasztó képviselőjében történő eljárást lehetővé tevő, a fogyasztó által – adott meghatalmazás akkor lép hatályba, ha az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződést a fogyasztó a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt.-vel írásban megkötötte.

Az eljárás alá vont vállalja, hogy 2013. december 31-ig igazolja a Gazdasági Versenyhivatalnak, hogy fentiek megvalósulásához szükséges intézkedéseket meghozta.

Az eljárás alá vont vállalja, hogy a jelen végzés kézhezvételétől számított 30 napon belül kérelmezi a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyását az általa

alkalmazott egyetemes szolgáltatási szerződési feltételek oly módon történő módosítása érdekében, hogy az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződés hatálybalépésének feltételeként a korábbi szolgáltatóval kötött szerződés megszűnése, a hatálybalépés időpontjaként a korábbi szerződés megszűnésének időpontja kerüljön meghatározásra.

Az eljárás alá vont vállalja továbbá, hogy 2013. december 31-ig igazolja a Gazdasági Versenyhivatalnak, hogy az általa alkalmazott egyetemes szolgáltatási szerződési feltételek módosítása érdekében a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz benyújtotta kérelmét, valamint hogy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal kérelem tárgyában hozott döntését 5 munkanapon belül megküldi a Gazdasági Versenyhivatalnak.

A végzéssel szemben a közléstől számított 8 napon belül a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni. A kérelmet a bíróság nemperes eljárásban bírálja felül, amely során kizárólag okirati bizonyításnak van helye, azonban a bíróság a feleket a szükségeshez képest meghallgathatja.

INDOKOLÁS

I.

Az eljárás megindításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2012. december 21-én annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt. ellen, hogy az eljárás alá vont 2011. szeptember 1. és 2012. december 21. között a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-ának (1) bekezdésében – különösen annak b) és h) pontjaiban – és az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésben foglalt tényállás megvalósításával megsértette-e az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat, amikor az eljárás alá vont az új ügyfelek szerzését célzó kereskedőváltásra ösztönző kampánya során, a fogyasztók közvetlen megkeresése során alkalmazott tájékoztatási és ügyfélszerzési tevékenysége keretében valószínűsíthetően nem vagy nem egyértelműen adott információt a kereskedőváltás lényeges tulajdonságairól.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

2. Az eljárás alá vont a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: GET) szerinti földgáz-kereskedelmi, valamint egyetemes szolgáltatási működési engedéllyel rendelkező gazdasági társaság, a magyarországi földgázpiac jelentős piaci szereplője. Alaptevékenységét tekintve földgázszolgáltatással és -kereskedelemmel foglalkozik az Eni Csoport tagjaként.
3. A Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: MEH) 2011-ben engedélyt adott az eljárás alá vont egyetemes szolgáltatói engedélyének kibővítésére, amelynek eredményeként 2011.

3.

április 13-tól összesen (a megye területét tekintve egészben vagy részben) 11 megyében és Budapesten biztosított földgázszolgáltatást, több mint 1.180.000 lakossági és mintegy 67.000 nem lakossági felhasználó részére. A lakossági fogyasztók földgázellátását jelenleg kizárólag földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés alapján biztosítja.

4. Az eljárás alá vont 2012. évi nettó árbevétele 253.005 millió Ft volt.

III.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat és a szolgáltató-váltás folyamata

5. A GET 2009. július 1-jétől vezette be a korábbi földgáz közüzemi szolgáltatás helyett az egyetemes szolgáltatói működési engedély alapján végezhető földgázpiaci egyetemes szolgáltatás és a földgáz-kereskedelmi működési engedély alapján végezhető földgáz-kereskedelmi szolgáltatás intézményét. Ezt követően az addig közüzemi szolgáltatást nyújtó földgáz közüzemi szolgáltatók a MEH [illetve 2013. március 18-tól jogutódja, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: MEKH)] által erre vonatkozóan kiállított működési engedélyek alapján egyetemes szolgáltatói engedélyesekként és földgáz-kereskedelmi engedélyesekként folytatták a földgázellátási tevékenységet.
6. Egyetemes szolgáltatást a működési engedélyben meghatározott szolgáltatási területen az egyetemes szolgáltatói engedélyes végezhet. Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó engedélyt a MEKH az engedély iránti kérelemben megjelölt szolgáltatási területre adja ki, ha a kérelmező a GET-ben és a külön jogszabályokban foglalt feltételeket teljesíti. Egy területi egységre több egyetemes szolgáltatói engedély is kiadható. Budapest és Pest megye egyes részei az eljárás alá vont és a FÖGÁZ Zrt. szolgáltatási területéhez is tartoznak.
7. A GET módosulása nyomán az addigi közüzemi szolgáltatók mellett olyan új földgázpiaci szereplők is megjelentek, mint a földgáz-kereskedelmi működési engedély alapján egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat is ellátó EMFESZ Első Magyar Földgáz- és Energiakereskedelmi és Szolgáltató Kft. és a hagyományosan telekommunikációs szolgáltatásokat nyújtó Magyar Telekom Nyrt. A földgázkereskedők az ország egész területén értékesíthetik a földgázt a meglévő földgázelosztó, illetve -szállító rendszereken keresztül, szabadpiaci körülmények között.
8. 2009. július 1-jétől az egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági fogyasztók is – hasonlóan a korábban feljogosított üzleti fogyasztókhoz – eldönthetik, hogy a földgázt a szabadpiacon földgáz kereskedőtől vásárolják-e meg vagy az egyetemes szolgáltatójuktól.
9. A kereskedőváltásra vonatkozó előírásokat a GET és a GET rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet tartalmazza.
10. Azt követően, hogy az eljárás alá vont egyetemes szolgáltatói engedélyesként Budapest területén is megjelent, a lakossági szegmensben ügyfélszerzést célzott meg. Ennek érdekében a közvetlen felkeresés és tájékoztatás módszerének (ún. „door-to-door” tájékoztatási és ügyfélszerzési tevékenység, másnéven D2D vagy akvizíciós tevékenység) alkalmazása mellett döntött. Ennek lényege, hogy az előzetesen kiválasztott szerződő partnerek (valamennyi esetben gazdasági társaságok, munkavállalók vagy megbízottjaik útján), illetve korlátozott körben az eljárás alá vont saját munkavállalói kaptak

felhatalmazást arra, hogy egy adott földrajzi területen földgáz fogyasztókat keressenek fel és meghatározott feltételek megléte esetén az eljárás alá vont ajánlatát ismertessék.

11. Az eljárás alá vont négy gazdasági társasággal kötött megbízási szerződést az akvizíciós tevékenység folytatása céljából. A személyes felkeresést végző természetes személy ügynökökkel közvetlen jogviszonyban ezek a gazdasági társaságok álltak. A szerződött partnerek a FŐGÁZ Földgázelosztási Kft. GET szerinti földgáz-elosztási működési területén, azaz lényegében Budapest közigazgatási területén végeztek értékesítő tevékenységet.
12. 2011. szeptember 7. és 2012. január 31. között az eljárás alá vont Ügyfélkapcsolatok elnevezésű szervezeti egységének több munkavállalója is végzett a külső ügynöki tevékenységhez hasonló ügyfélmegkeresést, kizárólag a Budapesten kívüli területeken.
13. Az eljárás alá vont 2012. február 1-jétől nem végzett személyes felkereséssel ügyfélszerzési tevékenységet.
14. A szolgáltatást ugyanazon a hatóságilag maximált áron biztosította az eljárás alá vont a felhasználók részére, mint a FŐGÁZ Zrt., azaz 34,05 MJ/m³ fűtőértékkel számolva bruttó alapdíj nélkül 125,22 Ft/m³ az I. árkategóriában, 145,18 Ft/m³ a II. árkategóriában.
15. Az eljárás alá vont által ismertetett kereskedőváltás egy folyamat, amelynek megindításához az „Igénybejelentés földgáz egyetemes szolgáltatás igénybevételére, lakossági felhasználók részére” (a továbbiakban: igénybejelentés), valamint a „Meghatalmazás kereskedőváltáshoz, lakossági felhasználók részére” (a továbbiakban: meghatalmazás) című formanyomtatvány kitöltése szükséges. Az eljárás alá vont több belső dokumentumban rögzítette, hogy a kereskedőváltáshoz csak az igénybejelentés és a meghatalmazás kitöltése, valamint a fogyasztó általi aláírása szükséges.
16. Az igénybejelentésben a fogyasztó bejelenti, hogy az eljárás alá vonttól a GET 3. §-ának 8. pontja szerinti földgáz egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, s kéri az eljárás alá vontat, hogy *„jelen igénybejelentésem alapján tájékoztasson az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony lényeges elemeiről és ennek részeként tegyen számomra az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötési ajánlatot.”*
17. A meghatalmazásban a fogyasztó meghatalmazza az eljárás alá vontat, hogy az egyetemes szolgáltatásban történő földgázellátás érdekében, képviselőként a kereskedőváltás során eljárjon. Emellett a nyomtatvány tartalmazza, hogy *„Egyben kérem a jelen meghatalmazás mellékletét képező, földgáz egyetemes szolgáltatási igénybejelentés alapján az egyetemes szolgáltatási szerződés részemre történő megküldését, melynek aláírását és visszaküldését vállalom.”* Az érvényesen, teljes bizonyító erejű magánokirati formában létrejött meghatalmazás alapján a kereskedőváltási folyamat az eljárás alá vont előadása szerint elindult.
18. A meghatalmazás arra szolgált, hogy az eljárás alá vont a fogyasztó meghatalmazottjaként intézkedhessen a fogyasztó korábbi egyetemes szolgáltatási szerződésének felmondásáról és a kereskedőváltáshoz szükséges intézkedések kérelmezéséről. Az igénybejelentés az eljárás alá vont szolgáltatásának igénybevételére vonatkozó fogyasztói szándéknyilatkozatnak, és a szerződéskötéshez szükséges paraméterek közlésének tekintendő.

19. Az FGSZ Földgázszállító Zrt. mint rendszerirányító által gondozott, a MEH által jóváhagyott és 2012. december 22-én hatályba lépett Magyar Földgázrendszer Üzemi és Kereskedelmi Szabályzat (a továbbiakban: ÜKSZ) – a GET 3. §-ának 64. pontja értelmében – az együttműködő földgázrendszer technikai működésére, valamint a kereskedelmi folyamatra vonatkozó főbb szabályokat tartalmazó, a MEKH által jóváhagyott szabályzat. Az ÜKSZ „*célja a földgázpiac szereplői közötti együttműködés, elsődlegesen a rendszerhez való hozzáférés és a rendszerüzemeltetés szabályainak meghatározása az EU Irányelvek és Rendeletek, a GET és módosításai, valamint a hozzájuk kapcsolódó kormány és miniszteri rendeletek előírásainak figyelembevételével*”. Az ÜKSZ „*a GET előírásai alapján az együttműködő földgázrendszer működésére, működtetésére és használatára vonatkozó szabályokat, eljárásokat és módszereket, a hálózat használati, mérés-elszámolási és adatforgalmi megállapodások minimális tartalmi elemeit, valamint a rendszerirányítás részletes szabályait rögzíti*”. Az ÜKSZ 8.2 pontja tartalmazza a kereskedőváltás esetén irányadó szabályokat, az ÜKSZ mellékletének 3.1 pontja a fogyasztó (felhasználó) kereskedőváltásához kapcsolódó folyamatot, az érintett engedélyesek közötti együttműködést írja le, a melléklet 3.2 pontja pedig a folyamatleírást táblázatos formában is megismétli, amelyből kitűnik, hogy a kereskedőváltás első lépése abban áll, hogy az új földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató fogadja a felhasználó igénybejelentését kereskedőváltás miatti szerződéskötésre és az új földgázkereskedőnek címzett meghatalmazást. Ennek eszköze az igénybejelentésről és a meghatalmazásról rendelkező dokumentum. A felhasználó és az új földgázkereskedő közötti szerződéskötést számos eljárási cselekmény előzi meg.
20. Az engedélyes társaságok a versenyfelügyeletei eljárásban vizsgálat alá vont időszakban ténylegesen a később hatályba lépett ÜKSZ-ben foglaltaknak megfelelően jártak el.
21. A fogyasztó által az akvizíciós tevékenység eredményeként aláírt iratok továbbításra kerültek az illetékes terület (back office) részére, s megkezdődtek a szükséges technikai intézkedések a kereskedőváltás kezdeményezése (a régi szerződés felmondása, és az új szerződés megkötése) érdekében. A meghatalmazás és igénybejelentés illetékes terület részére történt beérkezését követően átlagosan 10 napon belül megtörtént a feldolgozás, majd ezt követően „új szolgáltatói” szerepben az eljárás alá vont bejelentette a fogyasztó igényét a „rég szolgáltatónál” és a fogyasztó nevében eljárva 30 napra felmondta a szerződését a „rég szolgáltatónál”.
22. A szerződés létrejöttének időpontja a kereskedőváltással érintett egyetemes szolgáltatói engedélyesek által elfogadott időpont, az ún. T-nap. Az egyetemes szolgáltatási szerződés kiküldése a felhasználónak az elosztói visszaigazolást követően (kereskedőváltás elfogadása után) történt (T-10 és T-16 nap között, azaz T-nap előtt 10-16 nappal). A régi kereskedő adja meg a kereskedőváltás időpontját, egyben a régi kereskedő értesíti a felhasználót is erről az időpontról, valamint az elszámolás módjáról. A kereskedőváltás időpontja egyben a régi szerződés megszüntetésének és az új szerződés létrejöttének időpontja is.
23. A fogyasztóknak az ÜKSZ-ben rögzítettek szerint lehetőségük volt a kereskedőváltási szándékuk módosítására. Az ÜKSZ alapján
- a fogyasztó régi és új kereskedője megteszi az illetékes elosztó irányába a megfelelő igénybejelentéseket T-25 és T-21 nappal (a fogyasztói státusz- és tartozás ellenőrzését a T meghatározása előtt megteszik). T-16 napig mindkét kereskedő egyoldalúan, a

saját igénybejelentését az elosztóval egyeztetve visszavonhatja, így a kereskedőváltás visszavonásra kerül, tehát ki/bejelentő hiányában meghiúsul,

- ha a kereskedőváltás visszavonásának igénye T-16 nap után, de még T-6 nap előtt vetődik fel, a két kereskedő egymással egyeztetve és egymással egyetértésben, külön-külön jelzik az elosztó felé a hatályosult sikeres kereskedőváltás visszavonását. Ebben az esetben a kereskedőváltás visszavonását az egybehangzó fogyasztói és kereskedői igényeknek megfelelően az elosztó visszavonja és az elosztási szerződés korábbi igénybejelentésnek megfelelő módosításától eltekint,
- ha a kereskedőváltás visszavonásának igénye T-6 (vagy T) nap után érkezik, a folyamat korábbi lezárása miatt, az abba való elosztói szintű beavatkozás már nem megoldható, visszavonásra nincs lehetőség. Ebben az esetben, ha a kereskedők a továbbiakban is egyetértenek a korábbi folyamat visszavonásának szándékáról, úgy új kereskedőváltási folyamatot indítanak a fogyasztói igénynek megfelelő helyzet visszaállítására. Egyetértés hiányában a fogyasztó új eljárás keretében, immár az új szolgáltatójától a korábbi felé irányuló szolgáltató-váltási folyamatot indíthat az előző folyamat lezárását követően.

24. A GVH előtt ismert fogyasztói panaszokban a fogyasztók azt kifogásolták, hogy kéretlenül ismeretlen személyek keresték meg őket otthonukban, akik a földgázellátásukkal kapcsolatos körülményekről érdeklődtek, majd a panaszosokkal – semmiféle kötelezettséggel nem járó, pusztán tájékoztatásnak mondott – dokumentumot írtak alá különféle kedvezmények fejében. A fogyasztókban csak jóval ezt követően tudatosult egyáltalán, hogy

- az ismeretlen ügynökök nem is az őket addig ellátó földgázszolgáltató képviselőjében jártak el (a GVH előtt ismert panaszt megfogalmazó fogyasztók 17%-a),
- az általuk aláírt dokumentumról utóbb bebizonyosodott, hogy annak tartalma kereskedőváltásra vonatkozó olyan meghatalmazás, amely alapján a korábbi földgázszolgáltatójukkal fennálló egyetemes szolgáltatási szerződésük megszüntetését kezdeményezték (32%),
- a korábbi földgázszolgáltatóval fennálló egyetemes szolgáltatási szerződés megszüntetésére irányuló kereskedőváltás olyan dokumentum alapján indult meg, amelyet az érintett fogyasztó – állítása szerint – soha nem is írt alá (23%).

25. A versenyfelügyeleti eljárás során megkeresett versenytárs előadta, hogy számos olyan fogyasztói panaszt kapott, amely alapjául az eljárás alá vont által igénybevett ügynökök tevékenysége szolgálhatott. Az első általa ilyenként regisztrált panasz 2011. augusztus 2-án szóban érkezett: a fogyasztó azt sérelmezte, hogy az eljárás alá vont javára irányuló kereskedőváltás az erre vonatkozó felhatalmazása hiányában indult meg. Amint a panaszok egyre gyakoribbá váltak, a kialakult helyzet rendezése érdekében felvette a kapcsolatot az eljárás alá vonttal. 2011. október 20-án egyeztetésre került sor, amely egyeztetésnek az eljárás alá vont akvizíciós tevékenysége is a tárgyát képezte. Az eljárás alá vont elismerte, hogy az általa akvizíciós célból igénybe vett ügynökök egy részénél maga is tapasztalta a versenytárs fogyasztói által jelzett problémát. Az egyeztetésen az eljárás alá vont kijelentette, hogy a kifogásolt magatartást tanúsító ügynökökkel létesített jogviszonyt már az egyeztetést megelőzően megszüntette. Kijelentette, lehetővé teszi, hogy a szándékuk ellenére az ő ellátásába került felhasználók – erre vonatkozó nyilatkozatuk

esetén – ismét a versenytárs ellátásába kerüljenek. Az eljárás alá vont és a versenytárs megállapodtak abban is, hogy a versenytárs az eljárás alá vont megfelelő intézkedése céljából folyamatosan továbbítja a hozzá beérkezett ilyen jellegű megkereséseket. Az eljárás alá vont ennek megfelelően 2012. március 13-ig heti rendszerességgel továbbította a kéretlen kereskedőváltással kapcsolatban beérkezett panaszok listáját. Azon felhasználók, akiknél a kéretlenül megindult kereskedőváltási folyamatot már nem lehetett megszakítani, az eljárás alá vont ellátásába kerültek, s csak újabb kereskedőváltás eredményeként léphettek vissza a versenytárs ellátásába. A versenytárs megerősítette, hogy az eljárás alá vont az erre vonatkozó vállalása szerint a panaszlistában feltüntetett felhasználók esetében különös figyelmet fordított arra, hogy a versenytárs ellátásába történő visszatérésük zökkenőmentes legyen.

26. A vizsgálattal érintett időszakban az eljárás alá vonthoz benyújtott kereskedőváltás iránti kérelmek többsége az akvizíciós tevékenységből származott, elsősorban külső szerződött partnerek (nem az eljárás alá vont saját munkavállalói) révén. A külső szerződött ügynökök által közvetített kereskedőváltási igények igen nagy része esetében nem jött létre a szolgáltató-váltás az átlépés szándékának visszavonása miatt.

IV.

Az eljárás alá vont álláspontja és kötelezettségvállalása

27. Az eljárás alá vont kiemelte a D2D tájékoztatási és ügyfélszerzési tevékenység keretében adott tájékoztatással kapcsolatban, hogy a személyes felkeresések megszervezésekor, előkészítésekor a legnagyobb körültekintéssel járt el.
28. Előadta, az ügynökök részére „TIGÁZ” logóval ellátott névkitűzöt és írásos, cégszerűen aláírt megbízó levelet biztosított, s előbbi kitűzését, illetve utóbbi felmutatását a külső szerződött ügynökök részére kötelezővé tette a terepmunka során, amely a szerződésben is lefektetésre került. A fogyasztók felkeresését csak és kizárólag olyan munkavállaló vagy külső partner (alkalmazottja) végezhet, aki a konkrét üzletkötés szempontjából megfelelő oktatást követően kellő ismerettel rendelkezett és egyúttal azonosul az eljárás alá vont etikai normáival is. Ezen kívül a megbízottak minőségi teljesítését többfajta szerződéses garancia volt hivatott biztosítani. Oktatások megtartásával, az oktatási anyagok közreadásával, megfelelő szerződéses garanciák alkalmazásával és a visszaellenőrzések biztosításával kívánta garantálni, hogy megkeresett és reménybeli ügyfelei a legkorrektebb elbánásban részesülhessenek. Az ügyfélkapcsolati munkatársai részére elkészítette a „2/2012. sz. *Ügyfélkapcsolati tájékoztató Személyes akvizíciós (D2D) tevékenységgel kapcsolatban felmerült probléma kezelésére*” című dokumentumot is, amely a door-to-door tevékenységgel kapcsolatosan felmerült problémák kezelésére tartalmazott előírásokat.
29. Előadta továbbá, hogy az ügyfelektől érkezett kifogások esetén a részére leadott dokumentáció minden esetben visszaküldésre került a megbízott részére, mely alapján a megbízottnak tisztázni kellett az esetleges félreértés, panasz okát. Ennek megtörténteig, illetve a pontos dokumentáció ismételt benyújtásáig semmilyen költségtérítés, vagy megbízási díj nem kerülhetett kifizetésre. A megbízási szerződésben is rögzítésre került az, hogy „a *Megbízott által igénybe vett személyek kötelesek a Megbízó www.tigaz.hu honlapon nyilvánosan hozzáférhető Etikai kódexében rögzített elvek*

figyelembe vételével és azokat betartva eljárni oly módon, hogy az a TIGÁZ pozitív megítélését elősegítse.”

30. Hangsúlyozta, folyamatosan javítja az ügyfélkapcsolatai minőségi mutatóit és egyre szigorúbb magatartási normákat vezet be. Ennek keretében került sor 2012. július 26-án az Eni Csoport Kereskedelmi gyakorlat és reklám kódex című Management System Guideline bevezetésére. Ez is demonstrálja az eljárás alá vont elkötelezettségét a fogyasztókkal kapcsolatos jogszabályi előírások maradéktalan betartásával kapcsolatban, illetve azt, hogy folyamatosan az elvárható szakmai színvonalon biztosítja ezen normák érvényre jutását. Elkötelezettségét továbbá az is alátámasztja, hogy fogyasztóvédelmi megfontolásból, a fogyasztói biztonság növelése érdekében az egyetemes szolgáltatási számlaleveleket tartalmazó boríték hátuljára „Közérdekű figyelemfelhívás” üzenetet tüntet fel 2012. november 20-tól folyamatosan. A felhívás arra figyelmeztet, hogy az ügyfelek járjanak el körültekintően az otthonukba bekopogtató idegenekkel szemben és minden esetben kérjék el a hivatalos státuszukat bizonyító igazolványokat.
31. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a fentiek okán a fogyasztók a kereskedőváltás során velük megismertetett tájékoztatás és részükre bemutatott dokumentumok megismerését követően nem kerülhettek megtévesztésre sem a – teljesen homogén – áru lényeges jellemzői, sem az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének h) pontjában felsorolt ismérvek vonatkozásában. Hangsúlyozta, tekintettel a jogszabályilag maximált árra, valójában még az árra vonatkozó tájékoztatás sem tekinthető olyan információnak, amellyel a fogyasztó egyébként ne lenne tisztában, egyrészt mivel az számára korábbi szolgáltatóján keresztül, másrészt a jogszabály alapján is ismert.
32. Aláhúzta, a hozzá érkezett panaszokat jóhiszeműen és méltányosan eljárva kezelte, a fogyasztói megkeresések nyomán haladéktalanul intézkedett a panaszos megfelelő tájékoztatása érdekében, és az ügyfél kérésére költségmentesen visszaállította a szolgáltatóváltás előtti helyzetet. Ennek megfelelően, amennyiben a panasz a – felhasználó állítása szerint ténylegesen nem kért – szolgáltató-váltás megtörténte előtt érkezett, abban az esetben az átlépés leállításáról intézkedett. Amennyiben pedig az átlépés a panasz előterjesztéséig már megtörtént, abban az esetben késedelem nélkül elindították a korábbi szolgáltatóhoz való visszalépési folyamatot.
33. Az eljárás során az eljárás alá vont kötelezettségvállalási nyilatkozatot terjesztett elő, kérve, hogy az eljáró versenytanács a kötelezettségvállalási nyilatkozatot fogadja el, tegye kötelezővé az általa előterjesztett kötelezettségvállalások teljesítését, és az eljárást – anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná – végzéssel szüntesse meg.
34. Az eljárás alá vont a kötelezettségvállalási nyilatkozat előterjesztése körében az alábbi kötelezettségeket vállalta, illetve a már teljesített kötelezettségek tekintetében vállalta azok teljesítésének igazolását:
 - az eljárás alá vont 2012. november 20-tól (tehát az eljárás megindítását megelőzően) önként vállalta, hogy fogyasztóvédelmi megfontolásból az egyetemes szolgáltatási számlaleveleket tartalmazó boríték hátuljára „Közérdekű figyelemfelhívás” üzenetet tüntet fel, amelynek célja a fogyasztói biztonság növelése volt, a fogyasztók védelme attól, hogy a TIGÁZ nevében eljárni nem jogosult személyek keressék fel őket. Az

eljárás alá vont vállalta, hogy 2013. december 31-ig ezt a tájékoztatást feltünteti az egyetemes szolgáltatási számlaleveleket tartalmazó borítékok hátulján;

- az eljárás alá vont 2012. július 26-án a 20/2012. számú igazgatósági határozattal bevezette az Eni Csoport Kereskedelmi gyakorlat és reklám kódex című, Management System Guideline elnevezésű dokumentumát, amely csoportszintű előírásokat tartalmaz a szabályozási tárgykörében. Az eljárás alá vont vállalja, hogy a továbbiakban is gondoskodik arról, hogy a dokumentum az eljárás alá vontnál hatályban maradjon;
- a fogyasztók tájékozott döntéshez való jogának hatékonyabb érvényesülése érdekében az eljárás alá vont intézkedési tervet készít és ennek keretében azt vállalja, hogy az Fttv. és az egyéb, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen, jellemzően megtévesztésre alkalmas kereskedelmi gyakorlatok elleni védelmet szolgálni hivatott rendelkezéseket tartalmazó jogszabályok (így különösen a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVII. törvény) tartalmáról és a kapcsolódó versenyhivatali gyakorlatról az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő fogyasztókkal kapcsolatba kerülő telefonos és személyes ügyfélszolgálati munkavállalói számára 2013. december 31-ig oktatást tart, az oktatáson elhangzottakról az érintett munkavállalókat vizsgáztatja, és mind az oktatást, mind a vizsgáztatást dokumentálja, és azok megtörténtét igazolja a GVH számára 2013. december 31-ig. Vállalja, hogy amennyiben a jövőben D2D ügyfél szerzési tevékenységgel kapcsolatban egyetemes szolgáltatási körbe tartozó fogyasztókat ügynökök útján kíván megkeresni, úgy a fenti követelményeket az ügynökök tekintetében is alkalmazza;
- az eljárás alá vont az intézkedési terv keretében azt is vállalja, hogy a GVH kötelezettségvállalást elrendelő végzésének kézhezvételétől számított 30 napon belül megfelelő társasági szabályozási eszközzel bevezeti és hatályban tartja az eljárás alá vontnál azon Magyarországra adaptált rendelkezéseket, amelyek anyavállalatánál, az ENI S.p.A.-nál hatályban vannak az ügynökökkel kötendő szerződéses feltételekkel kapcsolatban. Amennyiben az eljárás alá vont a jövőben ügynököket kívánna igénybe venni, úgy azok alkalmazására már az eljárás alá vontnál is a Csoport központjában alkalmazott követelményeknek megfelelően, a Magyarországra adaptált tartalommal kerülne sor. A vonatkozó társasági szabályozási eszközt az eljárás alá vont a GVH kötelezettségvállalást elrendelő végzésének kézhezvételétől számított 30 napon belül benyújtja a Gazdasági Versenyhivatal részére;
- a fogyasztók tájékozott döntéshez való jogának hatékonyabb érvényesülése érdekében az eljárás alá vont az intézkedési terv keretében azt is vállalja, hogy az egyetemes szolgáltatási körben szolgáltatót váltani és ennek keretében az eljárás alá vonttal szerződni kívánó fogyasztók tájékoztatása keretében a fogyasztók rendelkezésére bocsát – a meghatalmazáson és a szerződésen felül – egy olyan írásbeli tájékoztatót is, amely információt nyújt egyrészt a szolgáltató-váltás folyamatáról, másrészt az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszony lényeges elemeiről, harmadrészt azon elérhetőségekről, amelyeken a fogyasztó bármilyen kérdése esetén tájékozódhat a szolgáltató-váltás folyamatáról, illetve az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyról. A tájékoztatót, valamint az annak kötelező alkalmazásáról szóló szabályozási eszközt az eljárás alá vont a GVH kötelezettségvállalást elrendelő

végzésének kézhezvételétől számított 30 napon belül elkészíti és benyújtja a GVH számára. Vállalja, hogy telefonos ügyfélszolgálat segítségével utólagosan szűrőpróbaszerűen ellenőrzi, hogy a szolgáltató-váltással kapcsolatban a fogyasztók megfelelő tájékoztatást kaptak-e a szolgáltató-váltással és az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó jogviszonnyal kapcsolatban. Az erről szóló szabályozási eszközt a GVH kötelezettségvállalást elrendelő végzésének kézhezvételétől számított 30 napon belül benyújtja a GVH számára;

- a fogyasztók tájékozott döntéshez való jogának hatékonyabb érvényesülése érdekében az eljárás alá vont az intézkedési terv keretében azt is vállalja, hogy – a fenti pontban említett tájékoztató mellett az egyetemes szolgáltatási körben szolgáltatót váltani és ennek keretében vele szerződni kívánó fogyasztók tájékoztatása során a fogyasztók rendelkezésére bocsátja – szerződési ajánlatként – az újonnan kialakítandó, egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételeket. Vállalja, hogy a szolgáltató-váltás lebonyolítása érdekében akkor jár el a fogyasztó szolgáltatójánál (a fogyasztó által adott meghatalmazás akkor lép hatályba), ha az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó szerződést (amelyek módosítás utáni hatálybalépési feltétele lesz a korábbi szolgáltatóval kötött szerződés megszűnése, hatálybalépési ideje pedig a korábbi szerződés megszűnésének időpontja) a fogyasztó írásban elfogadta és a szerződést az eljárás alá vonttal írásban megkötötte. A fentiek bevezetésével kapcsolatos társasági szabályozási eszközt az eljárás alá vont a GVH kötelezettségvállalást elrendelő végzésének kézhezvételétől számított 30 napon belül benyújtja a GVH számára, illetve az egyetemes szolgáltatási szerződés fentiek szerinti módosítására vonatkozó jóváhagyási kérelmét benyújtja a MEKH-hez, majd az engedély vagy egyéb hatósági döntést tartalmazó határozat kézhezvételét követő 5 munkanapon belül erről értesíti a GVH-t.

35. A kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása melletti indokokkal kapcsolatban az eljárás alá vont az alábbiakat emelte ki, figyelemmel a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 3/2012. számú, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról szóló közleményében (a továbbiakban: Közlemény) foglaltakra is:

- a kötelezettségvállalási nyilatkozat kellő részletezettségű vállalásokat tartalmaz, illetve tartalmazza, hogy mikor és milyen módon igazolja a kötelezettség teljesítését,
- a kötelezettségvállalási nyilatkozat az eljárás vizsgálói szakaszában került benyújtásra, érdemben csökkentve az eljárás kapcsán felmerülő költséget, lehetővé téve az eljárás gyorsítását. Álláspontja szerint a tényállás csak nagyszámú tanú meghallgatása alapján lenne felderíthető teljes körűen, amely jelentős idő- és munkaráfordítást tenne szükségessé a GVH oldalán is,
- a GVH vagy más hatóság a GVH kötelezettségvállalási nyilatkozat tárgyában meghozandó döntésének meghozatalát megelőző öt évben nem állapította meg, hogy az eljárás alá vont megsértette az Fttv.-nek, illetve a fenti Közlemény 12. pontjában jelzett más jogszabályoknak a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen, jellemzően megtévesztésre alkalmas kereskedelmi gyakorlatok elleni védelmét szolgálni hivatott rendelkezését,

- már a GVH eljárásának megindulását megelőzően felhagyott a kérdéses kereskedelmi gyakorlattal (azaz a D2D ügyfélszerzési tevékenységével),
- a kötelezettségvállalási nyilatkozatban foglaltak teljesítését követően érdemben enyhül az észlelt probléma megismétlődésének kockázata és a vállalt kötelezettségek teljesítése ténylegesen segíti a fogyasztók tudatosabb döntéshozatalát vagy az arra való képességét,
- a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadásának eredményeként módosuló kereskedelmi gyakorlat túlmutat az adott ügyön, mivel az érintett szolgáltatással (azaz az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott gázszolgáltatással) kapcsolatos azon általánosnak tekinthető fogyasztói percepciót, miszerint a szolgáltató személye adott területen nem függ a fogyasztó választásától (azaz miszerint a fogyasztónak nincs választási lehetősége), képes árnyalni, növelve a fogyasztói tudatosság szintjét, ezáltal kényszerítve arra a szolgáltatókat, hogy minőségi szolgáltatás nyújtásával versenyezzenek egy alapvetően szabályozott piacon. Túlmutat továbbá azért is a konkrét ügyön a módosuló kereskedelmi gyakorlat, mert az iparág többi szereplője számára is mintát ad a követendő magatartást illetően, továbbá az eljárás alá vont egyéb folyamataira is kihatással lesz, mivel a szolgáltató-váltáshoz nagymértékben hasonló a felhasználói névátírás (az ingatlan tulajdonosváltása esetén irányadó eljárás) és az új bekötés folyamata is, ahol szintén ebben a pontban foglaltaknak megfelelően fog eljárni a szerződéskötés kapcsán. Mindezek kereskedelmi gyakorlatának a fogyasztók szempontjából kedvezőnek minősülő módosulását is eredményezik,
- egyetlen olyan körülmény sem áll fenn, amely a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása ellen szól. Kiemelik ebben a körben, hogy a szolgáltató-váltás folyamata nagymértékben szabályozott és arra hatóságilag jóváhagyott szabályok (hatóságilag maximált ár, ellátási és szerződéskötési kötelezettség a működési területen, az ÜKSZ előírásai) vonatkoznak, így az eljárás alá vontnak nem volt oka azt feltételezni, hogy a folyamat nem felel meg a jogalkalmazói elvárásoknak. Kiemelte továbbá, hogy a szolgáltató-váltás leírt folyamata általánosan jellemző az egész iparágra, valamennyi ilyen tevékenységet folytató szereplő ezen a módon jár el. Ennélfogva a szakmai gondosság követelményének megfelelően járt el, figyelembe véve, hogy nem került kibocsátásra olyan jogalkalmazói döntés, amely alapján számolnia kellett volna magatartása megváltoztatásának szükségességével.
- álláspontja szerint a közérdek érvényesülése – figyelemmel a szélesebb hatókörre is – a kötelezettségvállalás engedélyezésével megfelelően és hosszabb távon is hatékonyan biztosítható.

36. Az eljáró versenytanács Vj/108-053/2012. számú előzetes álláspontjában kérte az eljárás alá vont kötelezettség-vállalásának pontosítását, kiegészítését – egyrészt a Management System Guideline, illetve az Eni S.p.A. ügynökökkel kapcsolatos szerződéses gyakorlata alkalmazásának jelen ügybeli relevanciájának indoklása miatt, másrészt a vállalatok benyújtása és az előzetes álláspont megküldése között eltelt időre tekintettel. Az eljárás alá vont a pontosításokkal, megjegyzésekkel alapvetően egyetértett, így a vállalatot (azok jelen ügybeli relevanciáját) az alábbiakkal egészítette ki:

- Management System Guideline kapcsán:

- a dokumentum az egyetemes földgázszolgáltatást igénybevevő vagy igénybe venni kívánó fogyasztókkal történő kereskedelmi kommunikáció során kerül alkalmazásra, háttere az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról;
- a Management System Guideline egyrészt a tisztességes kereskedelmi gyakorlatra és kommunikációra, másrészt a megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatok elkerülésére vonatkozó szabályokat tartalmaz, valamint példálózó jelleggel meghatározza a tisztességtelen, megtévesztő vagy agresszív kereskedelmi gyakorlatokat, illetve mulasztásokat és tiltja azok alkalmazását a vállalatcsoport tagjai, munkavállalói számára;
- a Management System Guideline olyan alapelveket is tartalmaz, amelyeket a vállalatcsoport tagjai, munkavállalói kötelesek betartani mind a kereskedelmi kommunikáció, mind az azt alátámasztó folyamatok és bármilyen olyan kereskedelmi magatartás tanúsítása során, amely hatással van az ügyfelekre. A Management System Guideline ebben a körben releváns módon többek között a következő főbb alapelveket tartalmazza: az átláthatóság, a valósághoz való hűség, a tisztességesség, a megbízhatóság, a szakmai felelősség, az egészség és biztonság, illetve a dokumentáció megőrzésének elve;
- a Management System Guideline részletes szabályokat tartalmaz többek között az ügyfelekkel, az üzletfelekkel és a közvetítőkkel való kapcsolattartásra vonatkozóan – ideértve a szerződészkötést is;
- az Eni Csoport ügynökökkel kötendő szerződéses gyakorlata kapcsán:
 - az ügynökökkel kötendő szerződéses feltételek vállalatcsoportra irányadó szabályait jelenleg az ún. 7. számú körlevél és az annak alapján kidolgozott, az Eni S.p.A. által kialakított ügynöki mintaszerződés magyarországi jogszabályi környezetre és működésre adaptált változata (a továbbiakban: ügynöki mintaszerződés) tartalmazza;
 - a körlevél és az ügynöki mintaszerződés bevezetésével az eljárás alá vont gondoskodik arról, hogy az eljárás alá vontnál is alkalmazásra kerüljenek a vállalatcsoport központjában már alkalmazott, az ügynöki hálózat kialakítására, az ügynökök kiválasztására, képzésére, eljárására, díjazására és ellenőrzésére vonatkozó azon szerződéses rendelkezések, amelyek elősegítik a fogyasztókkal szembeni tisztességes kereskedelmi gyakorlat érvényesülését;
 - az ügynöki mintaszerződést az eljárás alá vont az egyetemes földgázszolgáltatást igénybevevő vagy igénybe venni kívánó fogyasztókkal kapcsolatba kerülő ügynökökre kívánja alkalmazni, és a bizalom magasabb szintjének elérése érdekében részletesen szabályozza az eljárás alá vont árujelzőinek ügynöki használatát;

- az ügynöki mintaszerződés nem kizárólagos jellegű és nem biztosít képviseleti jogot az ügynök részére, azonban részletes szabályokat tartalmaz a megbízás ellátásának módja és az ügynökök kötelezettségei tekintetében, így kifejezetten rendelkezik az ügynökökkel szembeni követelményekről, az ügynökök számára tiltott magatartásokról, valamint az eljárás alá vont jogairól;
- az ügynöki mintaszerződés rendelkezik a szerződés megszüntetésének, így különösen a súlyos szerződésszegés miatti megszüntetésének a szabályairól – ebben a körben külön is nevesítésre került az eljárás alá vontat mint megbízót megillető felmondási okként az ügynök tisztességtelen eljárása.

V.

Jogi háttér

37. 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 Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
38. Az Fttv. 2. §-a szerint
- a) fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - c) az Fttv. 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) 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,
 - h) 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.
39. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
40. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

41. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
42. A Tpv. 75. §-ának (1) bekezdése értelmében, ha hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza a törvény, illetve az EK-Szerződés 81-82. cikkének rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvényt sértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná.
43. A Tpv. 75. §-ának (2) bekezdése alapján az (1) bekezdés szerinti végzés meghozatala nem zárja ki azt, hogy az ügyben – a körülmények lényeges változása miatt, illetve akkor, ha a végzés a döntés meghozatala szempontjából fontos tény félrevezető közlésén alapult – újabb versenyfelügyeleti eljárás kerüljön megindításra. Az újabb versenyfelügyeleti eljárás során rendelkezni kell a korábban az (1) bekezdés alapján hozott végzésről.
44. Az Fttv. 27. §-ának (3) bekezdése rögzíti, hogy a Tpv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás alkalmazásának akkor is helye lehet, ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott. Ilyen esetben a magatartás megismétlésétől való tartózkodásra lehet kötelezettséget vállalni.
45. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének a) pontja alapján a vizsgáló utóvizsgálatot tart a 75. § szerinti végzésben meghatározott kötelezettség teljesítésének ellenőrzése érdekében. A (4) bekezdés a) pontja rögzíti, hogy az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentése alapján az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben, ha az ügyfél a kötelezettséget nem teljesítette, végzéssel bírságot (78. §) szab ki, kivéve, ha a körülmények változására tekintettel a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt; ilyen esetben, továbbá akkor, ha az ügyfél a kötelezettséget teljesítette, az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti.
46. A Tpv. 82. §-ának (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanácsnak a versenyfelügyeleti eljárás során hozott végzése ellen külön jogorvoslatnak csak akkor van helye, ha azt a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) vagy a Tpv. megengedi. A (2) bekezdés értelmében az eljáró versenytanács végzésével szemben fellebbezésnek nincs helye, annak bírósági felülvizsgálata kérhető.

VI.

A nyilatkozat elfogadása mellett szóló körülmények

47. A kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálása során a Versenytanács – a Tpv. 75. §-ában foglalt azon általános kérdésen túl, hogy közérdek hatékony védelme biztosítható-e a kötelezés és a versenyfelügyeleti eljárás ekként történő megszüntetése révén – a Közleményben megjelenő, a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett és ellene szóló körülményeket összességében értékelte, figyelemmel az érintett piac sajátosságaira.

48. A GVH ugyanis kiemelt figyelmet fordít az energia szektorban zajló folyamatokra, az egyes piaci szereplők fogyasztókkal, üzleti partnerekkel és versenytársakkal szembeni magatartására. A jelen ügytől függetlenül is megállapítható, hogy az érintett piacon a különböző felhasználók szolgáltatóváltása és választása kapcsán több olyan, versenyjogi vagy fogyasztóvédelmi szempontból potenciálisan aggályos (a fogyasztói vagy az üzletféli információk aszimmetriából, illetve más, piaci pozícióból eredő) momentum merült fel, amelyeket – a jövőben esetleg szükséges beavatkozás érdekében – a továbbiakban is figyelemmel kíséri a GVH.
49. A Versenytanács a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett szóló körülményként értékelte, hogy az az eljárás vizsgálói szakaszában került benyújtásra, lehetővé téve az eljárás kapcsán felmerülő költség csökkentését (Közlemény 29. pontja).
50. A Versenytanács szintén az elfogadás mellett körülményként vette figyelembe a kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálásakor azt, hogy nincs arról tudomása, hogy a GVH vagy más hatóság a GVH kötelezettségvállalási nyilatkozat tárgyában meghozandó döntésének meghozatalát megelőző öt évben azt állapította volna meg, hogy az eljárás alá vont megsértette az Fttv.-nek, illetve a Közlemény 12. pontjában jelzett más jogszabálynak a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen, jellemzően megtevesztésre alkalmas kereskedelmi gyakorlatok elleni védelmét szolgáló rendelkezését (Közlemény 30. pontja).
51. Ugyancsak a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett szóló körülményként értékelte a Versenytanács a GVH eljárásában vizsgált probléma eljárás alá vont általi észlelését követően az eljárás alá vont részéről tanúsított magatartást, így különösen az érintett versenytárral 2011 októberében tartott egyeztetést és az ahhoz kapcsolódó megállapodásokat, amelyek eredményeként az érintett fogyasztók igen jelentős része módosította korábbi ügyleti döntését. E körben vette figyelembe a Versenytanács az egyetemes szolgáltatási számlaleveleket tartalmazó boríték hátuljára 2012. november 20-tól elhelyezett „Közérdekű figyelemfelhívás” üzenet alkalmazását, továbbá azt, hogy a vizsgált magatartása tanúsítása a rendelkezésre álló adatok szerint megszűnt (Közlemény 31. pontja). A Versenytanács ugyanakkor önmagában a „Közérdekű figyelemfelhívás” üzenet alkalmazását nem tekintette a jelen ügyben releváns vállalásnak.
52. A Versenytanács az eljárás alá vont kötelezettségvállalási nyilatkozatának elfogadása mellett szóló körülmények között vette figyelembe azt is, hogy a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadásának eredményeként módosuló kereskedelmi gyakorlat magában hordozza annak a lehetőségét, hogy túlmutasson az adott ügyön, az átlagosnál erőteljesebben orientálja a versenytársak és más piaci szereplők magatartását (Közlemény 34. pontja), illetve segítse a fogyasztói tudatosság növelését.
53. A Versenytanács megítélése szerint a kötelezettségvállalás teljesítése révén – a fogyasztói tudatosság és egyéb fogyasztói garanciális jogok bővülése által – valószínűsíthetően érdemben enyhül az észlelt probléma megismétlődésének kockázata. A Versenytanács ezt is a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett szóló körülményként vette figyelembe.
54. A kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása ellen szóló egyetlen beazonosított körülmény az volt, hogy a vizsgált gyakorlat széles fogyasztói kört ért el.

55. A Versenytanács az eljárás során feltárt valamennyi tény és körülmény, valamint az eljárás alá vont kötelezettségvállalási nyilatkozata tartalmának együttes mérlegelése után úgy ítélte meg, hogy a közérdek leghatásosabban az eljárás alá vont vállalásainak elfogadásával biztosítható.
56. Mindezekre tekintettel a Versenytanács a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

VII.

Egyebek

57. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
58. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak: a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
59. A fentiekre tekintettel a Versenytanács megállapította a GVH hatáskörének jelen ügybeni fennálltát, figyelemmel arra, hogy a vizsgált kereskedelmi kommunikáció a fogyasztók széles körét érte el. Az eljárás alá vont nettó árbevétele ugyancsak a kereskedelmi gyakorlat gazdasági verseny érdemi befolyásolására való alkalmasságát támasztja alá.
60. A GVH illetékessége a Tpv. 46. §-án alapul. E rendelkezés értelmében a GVH illetékessége az ország egész területére kiterjed.
61. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése szerint a versenyfelügyeleti eljárásra – a törvényben meghatározott szűk körű kivételtől eltekintve – a Ket. rendelkezéseit kell alkalmazni.
62. Az eljárást befejező döntést a Tpv. 63. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a vizsgálat elrendelésétől számított három hónapon belül kell meghozni; az ügyintézési határidő azonban ugyanezen szakasz (6) bekezdése szerint indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható. A Ket. 33. §-a (3) bekezdésének c) pontja alapján a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő (a jelen eljárásban összességében 103 nap) az ügyintézési határidőbe nem számít be. Mindezekre tekintettel az ügyintézési határidő 2013. november 5-én telik le.

63. A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 75. §-a (1) bekezdésének második mondata, illetve 82. §-a biztosítja.

Budapest, 2013. október 16.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanácsstag

dr. Berki Ádám
versenytanácsstag

dr. Kóhalmi Attila s.k.
versenytanácsstag