



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

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

Ügyszám: Vj/89/2013.

Iktatószám: Vj/89-11/2013.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. B. P. jogtanácsos által képviselt **Magyar Posta Zrt.** (1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tárgyában folytatott versenyfelügyeleti eljárásban előírt kötelezettségek ellenőrzése érdekében elrendelt utóvizsgálat kapcsán – tárgyaláson kívül – meghozta az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács az utóvizsgálatot megszünteti.

E végzés ellen jogorvoslatnak helye nincs.

I n d o k o l á s

I.

Előzmények

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a 2011. január 24-én kelt Vj/067/2011. számú végzésével versenyfelügyeleti eljárást indított a Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: eljárás alá vont) ellen, észlelve, hogy az eljárás alá vont által üzemeltetett postafiókokban történő bankkártyás fizetési lehetőség minden esetben készpénzfelvételnek minősül, a tranzakciók túlnyomó része pedig díjköteles, ugyanakkor kérdéses, hogy a fogyasztók – vonatkozó írásos dokumentáció hiányában – döntéshozataluk előtt hozzájuthattak-e ahhoz az információhoz, hogy nem ingyenes kártyás vásárlásra kerül sor, illetve hogy a költségtétel az ATM-en történő készpénzfelvétel díjához képest magasabb. Az ügyindító végzés szerint az eljárás alá vont fenti magatartásával a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdésének a) és c) pontjaiban és 7. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont 2008. szeptember 1. és 2011. augusztus 24. között tanúsított, bankkártya használattal kapcsolatos tájékoztatási gyakorlatára terjedt ki.

2. A GVH eljáró versenytanácsa 2012. szeptember 12-én kelt Vj/67-116/2011. számú végzésével (a továbbiakban: Végzés) az eljárást megszüntette, egyben kötelezte az eljárás alá vontat az általa tett, alábbiak szerinti vállalások teljesítésére:

- (1) Valamennyi POS terminállal rendelkező postai ügyintézői munkahelyen figyelemfelkeltő módon helyezzen el írásos tájékoztatót a következő tartalommal: „Tisztelt Ügyfelünk! Tájékoztatjuk, hogy a postai POS terminálon bonyolított bankkártyás tranzakciók készpénzfelvételnek minősülnek, melyekre vonatkozóan a kibocsátó bankok – a kondíciós listájuk szerint – díjat számolhatnak fel. A díj mértéke eltérhet a szokásos készpénzfelvételi díjtól.”
- (2) A bankkártya-elfogadással kapcsolatos belső szabályozását (a POS terminálok segítségével igénybe vehető szolgáltatásokról szóló 82/2006. sz. vezérigazgatói utasítást) módosítsa akként, hogy a postai ügyintézők számára előírja a bankkártya-használatot megelőzően a fogyasztók arról való szóbeli tájékoztatását, hogy a bankkártyás tranzakciók készpénzfelvételnek minősülnek, melyekre vonatkozóan a kibocsátó bankok – a kondíciós listájuk szerint – díjat számolhatnak fel, melynek mértéke eltérhet a szokásos készpénzfelvételi díjtól.
- (3) A fenti (1) és (2) pontokban foglaltakat a következő módon valósítsa meg:
 - a. Valamennyi POS terminállal rendelkező állandó postai munkahelyen helyezzen el a POS terminálok közvetlen közelében, jól látható módon stabil, 1,5 mm vastag, átlátszó, PLEXI anyagból készült 210*148*70 mm méretű, 2x hajtott, oldalról tölthető, asztali kivitelű laptartó tokot. A tokba helyezzen a Végzés melléklete szerinti formában, A/5-ös méretben a fenti (1) pont szerinti szöveget tartalmazó lapot.
 - b. Valamennyi POS terminállal rendelkező mobilposta járatot lásson el egy-egy A/5-ös méretű, laminált felületű tájékoztató lappal, mely vonatkozásában a mobilpostai ügyintézők számára írja elő annak minden egyes bankkártya-használatot megelőzően történő felmutatását. A tájékoztató lap tartalma és formátuma egyezzen meg a Végzés melléklete szerinti tartalommal és formátummal.
 - c. A (2) pontban említett szabályozás (2) pont szerinti tartalmú módosítása érdekében a Végzés kézhezvételét követően haladéktalanul intézkedjen.
- (4) Intézkedjen annak érdekében, hogy a Végzés kézhezvételétől számított 60 napon belül az (1) és (2) pont szerinti tartalom a (3) pont szerint megvalósuljon. Ennek érdekében
 - a. valamennyi érintett állandó postai munkahelyen az írásos formájú tájékoztatót tartalmazó laptartó tokot helyezze ki,
 - b. valamennyi érintett mobilposta járat részére az írásos formájú tájékoztatót tartalmazó laminált lapot juttassa el,
 - c. az állandó postai munkahelyeken és a mobilposta járatok esetében a (2) pont szerinti szóbeli tájékoztatást, továbbá – a mobilposta járatok esetében – az írásos formájú tájékoztatót tartalmazó laminált lap kötelező felmutatását előíró szabályozásokat léptesse hatályba.
- (5) A Magyar Posta Zrt.
 - a. a Végzés kézhezvételétől számított 60 napot követő 8 napon belül írásos formában számoljon be a (4) pontban foglaltak megvalósulásáról, figyelemmel arra, hogy a (4) pont az (1) – (2) pontok szerinti tájékoztatási tartalom (3) pont szerinti

megvalósulását szolgálja, így a beszámolás az (1) – (4) pontokat együttesen érinti, továbbá

- b. a Végzés kézhezvételétől számított 60 napot követő 180 nap elteltével – egy reprezentatív belső ellenőrzés alapján – készítsen írásos formájú beszámolót az (1) és (2) pontokban foglalt tájékoztatási tartalom folyamatos megvalósulásáról.

- 3. Az eljárás alá vont a Végzést 2012. szeptember 14-én vette át.
- 4. Az eljárás alá vont 2012. november 20-i és 2013. május 21-i keltezésű beszámolóiban ismertette a GVH-val a Végzésben előírt kötelezettségek teljesítése érdekében hozott intézkedéseit, az előírt tájékoztatási tartalom megvalósulását.
- 5. Az eljárás alá vont számára előírt, a 2. pontban ismertetett kötelezettségek teljesítésének ellenőrzésére a GVH Vj/89/2013. számú végzésével 2013. november 15-én utóvizsgálatot rendelt el.

II.

Az utóvizsgálat során feltárt tényállás

- 6. Az eljárás alá vont a Végzés kézhezvételét követően az állandó postai munkahelyeken működő POS terminálok számát meghaladó mennyiségben rendelte meg a Végzés szerinti szórólaptartót és ehhez tartozó lapot. A posták vezetői részére 2012. október 24-én a tájékoztató anyagok kiküldésével, illetve alkalmazásával kapcsolatosan megküldött levél szerint a „figyelemfelhívást” a postahelyre történő érkezését követően, de legkésőbb 2012. november 12-től kötelező kihelyezni, jól látható helyen.
- 7. A mobil postajáratok részére a postajáratok számát lényegesen meghaladó mennyiségben rendelte meg az eljárás alá vont a Végzés szerinti A5-ös méretű, laminált felületű lapot. A postai vezetők számára 2012. október 24-én megküldött levél kitért arra, hogy ezen tájékoztató anyag alkalmazására vonatkoznak a megadott határidők (a postahelyre történő érkezését követően, de legkésőbb 2012. november 12-től).
- 8. Az eljárás alá vont a bankkártya-elfogadással kapcsolatos belső szabályozását a 2012. október 19-én hatályba lépett, a POS terminálok segítségével igénybe vehető szolgáltatásokról szóló 47/2012. T.Vigh. rendelkezés útján módosította. Az említett T.Vigh. rendelkezés 3.1.6.2. pontja értelmében a postai kezelőnek valamennyi készpénzfelvételi tranzakció esetében szóbeli tájékoztatást kell adnia az igénybevevő ügyfél részére a következők szerint: *„A lebonyolított bankkártyás tranzakció készpénzfelvételnek minősül, melyre a kibocsátó bank – a kondíciós lista szerint – díjat számolhat fel. Ennek mértéke eltérhet a szokásos készpénzfelvételi díjtól.”* A 3.1.6.3. pont szerint továbbá a készpénzfelvételi tranzakcióról szóló ügyféltájékoztatás érdekében írásos ügyféltájékoztató kerül rendszeresítésre. A postahelyeken folyamatosan, de legkésőbb 2012. november 12-ig, valamennyi bankkártya elfogadásban érintett munkahelyen kötelező elhelyezni az ügyfelek számára jól látható helyen az ügyféltájékoztatás szövegét tartalmazó műanyag tartót. Mobilposta esetében az ügyféltájékoztatás szövege laminált lapon kerül kiküldésre, melyet

minden készpénzfelvételi tranzakció lebonyolítása előtt fel kell mutatni az igénybevevő ügyfél részére.

9. 2013. február 22. és március 26. között az eljárás alá vont által megbízott ügyfélkapcsolati elemzők összesen 569 darab munkahelyen vizsgálták anonim módon a tájékoztató meglétét.
 - Az írásos formájú tájékoztatás a vizsgált munkahelyek mintegy 94%-ánál megtalálható volt, láthatósági probléma 1,3%-nál merült fel. A mobilposta esetében a vizsgált 4 esetből 3 alkalommal a mobilposta kezelő nem mutatta be az írásos tájékoztatót a készpénzfelvételi tranzakció előtt.
 - A 183 vizsgált szóbeli tájékoztatás körülbelül 94%-ánál a bankkártya használatának díjáról szóló tájékoztatás elhangzott. Ezen belül erre az esetek 65,6%-ánál a kommunikáció indításaként, 28,4%-ában pedig a kommunikáció folyamatában került sor. A szóbeli tájékoztatásra nem került sor 11 esetben (6%), ezen posták közül 8 esetben ugyanakkor az írásos tájékoztató ki volt helyezve. A 4 darab vizsgált mobilposta esetében 2 alkalommal a mobilposta kezelője a kommunikáció indításaként tájékoztatta az ügyfelet, további 2 esetben a szóbeli tájékoztatás a kommunikáció folyamatában történt meg.
10. A vizsgálat eredményei kapcsán az eljárás alá vont ismertette, hogy a mobilposták esetében alkalmazott írásos formájú tájékoztatások megfelelő használatának előmozdítása érdekében intézkedni fog. Ennek keretében több alkalommal (2012 októberében, 2013 februárjában, szeptemberében és novemberében) figyelemfelhívó levelet küldött ki a kezelőket alkalmazó postai szolgáltató helyek, illetve postapartnerek részére, felhívva a figyelmet a Végzés szerinti tájékoztató táblák alkalmazásának és a szóbeli tájékoztatás átadásának szükségességére, s ezt számos postavezetői egyeztetésen is hangsúlyozta. Kiemelte továbbá, hogy a helyi ellenőrzési folyamat részeként a szóbeli tájékoztatási kötelezettség megvalósulása is számonkérésre kerül, így az esetleges hiányosságokat helyi szinten kezelik a postaszervek.
11. Az eljárás alá vont tájékoztatása szerint 2012. november 12. óta csak két jogos vagy jogosnak minősített panasz érkezett hozzá az érintett tájékoztatások tárgyában.
 - Az egyik esetben a fogyasztó azt sérelmezte, hogy a szokásos banki díjnál magasabb díjat számított fel a bankja, de részletesebb információkat nem adott a vásárlásról, így az eljárás alá vont nem tudott további intézkedéseket tenni.
 - A másik esetben a fogyasztó nem látott tájékoztató anyagot, és szóban sem tájékoztatták. A panasz kivizsgálása során az eljárás alá vont megállapította, hogy az érintett postán minden ablaknál megtalálható a tájékoztató, a kezelő elmondása szerint pedig tájékoztatást adott az ügyfélnek a költségekről. Mindazonáltal a postahely érintett kezelője rendkívüli oktatásban részesült.

III. Jogi háttér

12. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra a GVH eljárása tekintetében – az Fttv.-ben meghatározott

eltérésekkel – a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.

13. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében a vizsgáló utóvizsgálatot tart a 75. § szerinti végzésben meghatározott kötelezettség teljesítésének ellenőrzése érdekében. Ugyanezen szakasz (4) bekezdésének a) pontja rögzíti, hogy az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentése alapján az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben, ha az ügyfél a vállalt kötelezettséget nem teljesítette, végzéssel bírságot 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.
14. A Tpv. 76. §-ának (3) bekezdése értelmében az utóvizsgálatra a versenyfelügyeleti eljárásra vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.

IV. Jogi értékelés

15. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Végzés rendelkező részében foglalt kötelezettségek nagyrészt megfelelően teljesültek: az eljárás alá vont
- a Végzés kézhezvételétől számított 60 napon belül intézkedett a Végzés szerinti tartalommal bíró írásos tájékoztatók elkészítése és alkalmazása érdekében [(1), (3) és (4) kötelezettség],
 - a Végzés kézhezvételétől számított 60 napon belül a bankkártya-elfogadással kapcsolatos belső szabályozását a fogyasztók szóbeli tájékoztatása érdekében módosította [(2) és (3) és (4) kötelezettség].
16. A 2013. február 22. és március 26. között az eljárás alá vont által megbízott ügyfélkapcsolati elemzők által elvégzett ellenőrzés arra a megállapításra jutott, hogy az írásos formájú tájékoztatás a vizsgált munkahelyek mintegy 94%-ánál volt megtalálható, s láthatósági probléma merült fel 1,3%-nál, illetőleg mobilposta esetében a vizsgált 4 esetből 3 alkalommal a mobilposta kezelő nem mutatta be az írásos tájékoztatót a készpénzfelvételi tranzakció előtt, továbbá a 183 vizsgált szóbeli tájékoztatás közül az előírt szóbeli tájékoztatás nem történt meg 11 esetben. Ezekből megállapíthatóan ugyan ezen időszakban az eljárás alá vont nem teljesítette maradéktalanul kötelezettségeit, azonban az eljáró versenytanács szerint a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt, figyelemmel arra, hogy
- a csekély arányú problémás eset nem szisztematikus, rendszerszerű hibából eredt, tekintettel arra, hogy az írásbeli és szóbeli tájékoztatásra vonatkozó, a kötelezésnek megfelelő szabályozás határidőre életbe lépett, és a posták részére az eljárás alá vont a kihelyezendő anyagot és a szabályozás alkalmazására vonatkozó felhívást előzetesen megküldte,
 - az eljárás alá vont a 2013. február 22. és március 26. közötti vizsgálatot követően, 2013 szeptemberében és novemberében ismételt felhívta a kezelőket alkalmazó postai szolgáltató helyek, illetve postapartnerek figyelmét az írásbeli és a szóbeli tájékoztatással

kapcsolatos követelményekre és e követelmények teljesülésének folyamatos ellenőrzésére,

- az elmaradt szóbeli tájékoztatások háromnegyede esetében a fogyasztó tájékozódhatott az írásbeli tájékoztató révén,
- az eljárás alá vont előadása szerint a szóbeli tájékoztatási kötelezettség megvalósulása a helyi ellenőrzési folyamat részeként számonkérésre kerül, az esetleges hiányosságokat helyi szinten kezelik a postaszervek.

17. Ugyancsak nem teljesültek maradéktalanul az eljárás alá vont beszámolási kötelezettségei [(5) kötelezettség], hiszen az első beszámoló megküldésére a Végzés kézhezvételét követő 60+8 napon belül, azaz 2012. november 21-ig kellett volna sort keríteni, a tájékoztatás postára adására azonban a keletbélyegző tanúsága szerint csak november 23-án került sor. A második beszámolót a Végzés kézhezvételét követő 60+180 napon belül, azaz 2013. május 13-ig kellett volna megküldeni, a beadvány postára adására ugyanakkor a keletbélyegző tanúsága szerint csak május 21-én került sor. Az eljáró versenytanács értékelése szerint ezek a néhány napos késedelmek ugyanakkor nem indokolják bírság kiszabását, mivel az eljárás alá vont önként és az előírt tartalommal csatolta a kötelezettségek teljesítéséről szóló tájékoztatásait, így a kötelezettség kikényszerítése e körben sem indokolt.
18. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a Vj/67-116/2011. számú végzésben vállalásának megfelelően előírt kötelezéseknek nagyrészt eleget tett, illetve a nem a Végzésnek megfelelően teljesített kötelezettségek tekintetében a kikényszerítés nem indokolt, ezért az eljáró versenytanács a Tpv. 76. §-a (4) bekezdése a) pontjának alkalmazásával az utóvizsgálatot megszünteti.

V.

Eljárási kérdések

19. A GVH hatásköre az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdésén és 11. §-án, illetékessége a Tpv. 46. §-án alapul, melyek értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed. A Vj/67-116/2011. számú végzésében az eljáró versenytanács megállapította a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörének jelen ügybeni fennállását.
20. Az utóvizsgálat tekintetében a GVH hatáskörét a Tpv. 76. §-a alapozza meg.
21. Az eljáró versenytanács döntését tárgyaláson kívül hozta meg, mivel az ügyfél a Tpv. 74. § (1) bekezdése szerinti tárgyalás tartását nem kérte.
22. Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet, hogy a kötelezettségek további teljesítését a GVH újabb utóvizsgálati eljárás(ok) keretében ellenőrizheti.
23. Az utóvizsgálati eljárás ügyintézési határideje 2014. május 5., figyelemmel a Tpv. 76. §-ának (3) bekezdése és az Fttv. 27. §-ának (1) bekezdése alapján alkalmazandó 63. §-a (2) bekezdésének a) pontjára és (6) bekezdésére, valamint a közigazgatási hatósági eljárás és

szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 33. §-a (3) bekezdésének c) pontjára, melynek értelmében a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő (jelen utóvizsgálati eljárásban összességében 18 nap) az ügyintézési határidőbe nem számít be.

24. A végzéssel szembeni jogorvoslat lehetőségét a Tpvt. jelen eljárásban alkalmazandó 82. §-ának (1) bekezdése zárja ki, figyelemmel a Tpvt. 76. §-ában foglaltakra.

Budapest, 2014. március 18.

Váczai Nóra s.k.
előadó versenytanácsstag

dr. Miks Anna s.k.
versenytanácsstag

dr. Berki Ádám s.k.
versenytanácsstag