



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf. 211.

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

Ügyszám: Vj/53/2014.

Iktatószám: Vj/53-167/2014.

Nyilvános változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a [személyes adat] által képviselt **Cleaner-Pack Korlátolt Felelősségű Társaság** (korábbi nevén: iBioPlus Kereskedelmi Kft., székhelye: 1133 Budapest, Kárpát utca 37.) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának, valamint üzleti döntések tisztességtelen befolyásolása tilalmának megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t.

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Cleaner-Pack Kft. 2013. november 14-től 2014. június 30-ig az általa ajánlott és megküldött, irodaszert és tisztítószert tartalmazó próba-, ill. bemutatkozó csomaggal kapcsolatos, különösen az áru valós megítélését jelentősen megnehezítő értékesítési gyakorlatával az üzletfél választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszert alkalmazott.

E jogsértés miatt az eljáró versenytanács kötelezi a Cleaner-Pack Kft.-t 400.000,- – azaz négyszázezer – Ft bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézbesítésétől számított harminc napon belül köteles megfizetni a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlájára. Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő: az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (bírság). Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótléket 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 megindítja a határozat végrehajtását.

Az eljáró versenytanács a fenti magatartás további folytatását a határozat kézhezvételétől számított 5 munkanap elteltével megtiltja. Az eljáró versenytanács kötelezi az eljárás alá vontat, hogy a határozat kézhezvételét követő 30 napon belül tájékoztassa a GVH-t a fenti magatartás további folytatásának megszüntetése tényéről, módjáról és nyújtsa be a megszüntetést alátámasztó dokumentumokat.

A határozat felülvizsgálatát az ügyfél a közléstől számított harminc napon belül kérheti a Versenytanácsnál benyújtott, vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevélben terjesztheti elő.

Az eljáró versenytanács meghozta továbbá az alábbi

v é g z é s t.

Az eljáró versenytanács a Cleaner-Pack Kft.-vel szemben a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 8. §-a (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításának vizsgálata kapcsán a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

A végzés ellen a kézhezvételtől számított 8 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtandó vagy ajánlott küldeményként postára adott jogorvoslati kérelemnek van helye. A jogorvoslati kérelmet a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság nemperes eljárásban bírálja felül, amely során kizárólag okirati bizonyításnak van helye, azonban a bíróság a feleket a szükségeshez képest meghallgathatja.

Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen is jogorvoslással él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.

INDOKOLÁS

I.

A versenyfelügyeleti eljárás megindításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2014. május 28-án a Vj/53/2014. sz. végzésével versenyfelügyeleti eljárást indított, mert észlelte, hogy a **Cleaner-Pack Kft.** (korábbi nevén: iBioPlus Kereskedelmi Kft., a továbbiakban: iBioPlus vagy Cleaner-Pack vagy eljárás alá vont) a fogyasztókat ingyenes/próba iroda- és tisztítószer csomag megküldésének ajánlatával keresi meg és ennek keretében
 - a fogyasztók számára a megkeresés jogi természete, valamint a csomag átvételének következményei nem egyértelműek,
 - a csomag áráról és tartalmáról nem tájékoztatja a fogyasztókat, arról csak a csomag megküldése után érkező számlából szereznek tudomást,
 - a fogyasztók a csomag ellenértékét tartalmazó számlát a csomag átvételét követő több nappal – jellemzően 8 napon túl kapják meg, amikor már az ellenérték kifizetése esedékes,
 - majd a fogyasztókat arról tájékoztatja, hogy lemond minden követelésről, ha az általa felajánlott kedvezményes összeget kifizetik,ezzel a gyakorlattal összességében fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 8. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
2. Továbbá az iBio Plus az üzletfeleket ingyenes/próba iroda- és tisztítószer csomag megküldésének ajánlatával keresi meg és ennek keretében
 - az üzletfelek számára a megkeresés jogi természete, valamint a csomag átvételének következményei nem egyértelműek,
 - a csomag áráról és tartalmáról nem tájékoztatja az üzletfeleket, arról csak a csomag megküldése után érkező számlából szereznek tudomást,

- az üzletfelek a csomag ellenértékét tartalmazó számlát a csomag átvételét követő több nappal – jellemzően 8 napon túl kapják meg, amikor már az ellenérték kifizetése esedékes,
 - az üzletfeleket arról tájékoztatja, hogy lemond minden követelésről, ha az általa felajánlott kedvezményes összeget kifizetik,
- ezzel a gyakorlattal összességében valószínűsíthetően megsértette a tisztességtelen piaci magatartás és a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 10. §-át.
3. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárást megindító végzés indokolása szerint kiterjed az eljárás alá vont iroda-és tisztítószer csomag értékesítésével kapcsolatos 2013. november 14-től alkalmazott teljes kommunikációs gyakorlatára.
 4. A vizsgáló 2014. október 2-án Vj/53-64/2014. és Vj/53-65/2014. szám alatt a Versenytanács elé terjesztette a vizsgálati jelentést és a versenyfelügyeleti eljárás iratait, ezzel a versenyfelügyeleti eljárás a Tpv. 47. § (1) bekezdés b) pontja alapján versenytanácsi szakaszba került.
 5. Az eljáró versenytanács a 2014. november 17-én kelt, Vj/53-68/2014. számú végzésével a versenyfelügyeleti eljárás iratait a vizsgálónak visszaadta a tényállás tisztázáshoz szükséges további vizsgálat céljából.
 6. A vizsgáló 2015. március 25-én Vj/53-119/2014. és Vj/53-120/2014. szám alatt a Versenytanács elé terjesztette a kiegészítő vizsgálati jelentést és a versenyfelügyeleti eljárás iratanyagát.
 7. Az eljáró versenytanács 2015. június 29-én, Vj/53-164/2014. sz. alatt közölte előzetes álláspontját az eljárás alá vont vállalkozással, melyet az eljárás alá vont 2015. július 1-jén vett kézhez, arra észrevételt nem tett és tárgyalás tartását sem kérte.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

8. Az eljárás alá vont vállalkozást 2013. október 15-én jegyezte be a cégbíróság iBioPlus Kereskedelmi Kft. néven. A vállalkozás 2014. július 10-i hatállyal megváltoztatta a nevét Cleaner-Pack Kft.-re.
9. A Cleaner-Pack nyilatkozata szerint a társaság főként irodaszerek és tisztítószeresek forgalmazásával foglalkozik.¹ Az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat által működtetett nyilvántartásból (a továbbiakban: cégnyilvántartás) lekért cégmásolat tanúsága szerint az eljárás alá vont vállalkozás főtevékenysége újság-, papíráru-kiskereskedelem.
10. A jelen döntés kiadásakor a Cleaner-Pack 2013. és 2014. évi éves beszámolója nem volt elérhető a cégnyilvántartásban. 2015. január 6-án, a GVH hivatalos helyiségében tartott személyes meghallgatáson az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy tudomása szerint a társaság 2013. évi beszámolója elkészült, de arra vonatkozóan nincs információja, hogy ez közzé lett-e téve. Az eljárás alá vont előadta, hogy nincs tudomása arról, hogy mennyi volt pontosan a 2013. évi nettó árbevétele, ezt az információt a könyvelőjétől tudja megkérdezni.²

¹ Vj/53-5/2014. számú irat 3. pontja; P/1715-4/2013. számú irat 1. pontja, amely irat a Vj/53-47/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé; továbbá B/71-3/2014. számú irat 2. pontja, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

² Vj/53-105/2014. számú jegyzőkönyv

11. Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint az érintett termékek értékesítéséből 2013 novemberétől 2014 májusáig 5.563.628,- Ft nettó árbevétele származott, az alábbiak szerint.³

Időszak	Árbevétel
2013. november	214.678 Ft
2013. december	1.634.147 Ft
2014. január	887.593 Ft
2014. február	443.747 Ft
2014. március	679.427 Ft
2014. április	812.861 Ft
2014. május	891.175 Ft
Összesen:	5.563.628 Ft

12. Az eljárás alá vont vállalkozás 2013. november 25. és 2014. június 27. között a megrendelők részére (áfával) 12.566.664,- Ft értékben állított ki számlát.
13. A banki adatszolgáltatás⁴ alapján az érintett termék értékesítéséből a 2013. október 24-e és 2014. december 10-e közötti időszakban, banki átutalás útján származó árbevétele: [korlátozottan megismerhető adat] Ft, valamint [korlátozottan megismerhető adat] Ft, összesen: [korlátozottan megismerhető adat] Ft.
14. Az adóhatóság belföldi jogsegély keretében megküldött tájékoztatása szerint az eljárás alá vont 2013. IV. negyedéve és 2014. III. negyedéve között 27%-os áfa értékesítéseként [korlátozottan megismerhető adat] Ft került feltüntetésre, míg az eljárás alá vont 2014. évre vonatkozó áfa-bevallásai nem tartalmaznak adatot. Az adóhatóság azt is megerősítette, hogy az eljárás alá vonttól a 2013-2014. évi társasági adóbevallások nem érkeztek, a 2014. évi társasági adóbevallás benyújtásának határideje 2015. május 31.⁵

III. A feltárt tényállás

III. 1. Az érintett termék

15. Az eljárás alá vont vállalkozás irodaszereket és tisztítószeret tartalmazó csomagot ajánl telefonon, illetve küld meg a potenciális vevők számára.
16. A csomag az alábbi táblázatban feltüntetett termékeket tartalmazta változó összetételben.⁶

Termékek	A termék eladási ára (ÁFA nélkül)
vízkezelő és rozsdoldó koncentrátum	9.990 Ft
kézfertőtlenítő	6.990 Ft
folyékony mosószer koncentrátum	7.900 Ft
fehérítő adalék koncentrátum	6.990 Ft
foltkeszelő adalék	6.990 Ft
mosogatószer koncentrátum	9.990 Ft

³ Vj/53-5/2014. számú irat 1. számú melléklete

⁴ Vj/53-142/2014. és Vj/53-145/2014. számú irat

⁵ Vj/53-161/2014. sz. irat alapján

⁶ Vj/53-35/2014. számú irat melléklete és Vj/53-43/2014. számú irat melléklete

lúgos tisztítószer koncentrátum	9.990 Ft
boríték LA 4	15 Ft
boríték LC 6	13 Ft
boríték LC 5	20 Ft
határidőnapló	2.990 Ft
asztali naptár	599 Ft
tűzőgép	3.990 Ft
tűzőgép betét	199 Ft
post-it öntapadós jegyzetömb	399 Ft
rotring ceruza	499 Ft
golyóstoll	399 Ft
Stabilo tűfilec 4 db	1.290 Ft
Stabilo tűfilec 6 db	1.990 Ft
Stabilo tűfilec 10 db	3.590 Ft
Ico Green tolltartó	2.590 Ft
bio törölkendő	1.590 Ft
pendrive	6.990 Ft
átlátszó genotherm	1.990 Ft
színes genotherm	1.990 Ft
Ico Green gemkapocstartó	2.590 Ft
post it-os szövegkiemelő 3 szín	1.590 Ft
iratgyűjtő karton	180 Ft
lefűző	1.990 Ft
iratrendező A/4	1.590 Ft
kapocskiszedő	1.290 Ft
lyukasztó	2.990 Ft
számológép (sharp)	5.990 Ft
írható cd 20 db	2.990 Ft
írható dvd 20 db	2.990 Ft
fénymásoló papír	1.990 Ft
cellux+tépő	4.990 Ft
olló	3.590 Ft
jegyzetömb	1.590 Ft
hibajavító roll	1.590 Ft
Ico Green asztali tolltartó	2.990 Ft
gyűrűs könyv	1.990 Ft

17. A csomagok értéke a számlák tanúsága szerint (áfával) 6.196,- Ft és 117.997,- Ft között változott.⁷

III. 2. A vizsgált magatartás

III. 2. 1. A telefonos értékesítés címzettjei

18. Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint termékeit kizárólag telefonon keresztül értékesíti akként, hogy nyilvános adatbázis alapján keres meg vállalkozásokat és

⁷ Vj/53-5/2014. számú irat 3. számú melléklete

magánszemélyeket egyaránt.⁸ Más reklám-, illetve a tájékoztatást elősegítő kommunikációs eszközt a vállalkozás nem vesz igénybe.⁹

19. Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint e telefonbeszélgetés során az ügyintéző az alábbiakról nyújt tájékoztatást:
- a vállalkozás cégnevéről és címéről,
 - a szerződés tárgyát képező irodaszerekről és tisztítószerokről, ezek felhasználási köréről és előnyeiről,
 - arról, hogy a termékcsomag kiküldését követően annak felhasználásáról a vásárló dönt,
 - a vásárló figyelmét kifejezetten felhívja a szerződéskötésre irányuló szándékra,
 - tájékoztatja a vásárlót arról, hogy a csomag átvételét követő 8 napon belül az árut kipróbálhatja, akár el is használhatja,
 - tájékoztatja a vásárlót, hogy a csomag az árlistát tartalmazza,
 - az elállási jogról, mely szerint a vásárló az áru átvételétől számított 8 napon belül a szerződéstől indoklás nélkül elállhat,
 - a fizetési feltételről, mely szerint a megrendelést és az átvételt követően, jogszerűen gyakorolt elállás hiányában az iBioPlus a határidő lejártát követően jogosult az áru ellenértékéről átutalásos számlát kiállítani a megrendelőnek, aki arra fizetési kötelezettséget vállal,
 - arról, hogy a szállítás ingyenes, valamint elállás esetén az iBioPlus saját költségén visszaszállítja és a megrendelővel szemben semmilyen követelést nem támaszt.¹⁰
20. A telefonhívásokat az eljárás alá vont nem rögzíti, így azokról hangfelvétel nem áll rendelkezésre.¹¹
21. A telefonbeszélgetés során nyomtatott oktatási anyag, ügyintézési segédlet, forgatókönyv nem áll az ügyintézők rendelkezésére.¹²
22. Az eljárás alá vont vállalkozás a megrendelőknek a GLS Hungary Kft. segítségével kézbesíti a próbacsomagot¹³, amelynek átvételkor a megrendelők aláírják a fuvarlevelet. Visszonteladó partnerrel a vállalkozás nem rendelkezik.¹⁴
23. A csomag mellé kiállított fuvarlevél az alábbiakat tartalmazza.¹⁵

⁸ Vj/53-5/2014. számú irat 5. és 7. pontja, továbbá B/71-3/2014. számú irat 3. és 5. pontja, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

⁹ Vj/53-5/2014. számú irat 5. pontja; P/1715-4/2013. számú irat 5. pontja, amely irat a Vj/53-47/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé; továbbá B/71-3/2014. számú irat 3. pontja, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

¹⁰ P/1715-4/2013. számú irat 6. pontja, amely irat a Vj/53-47/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé; továbbá B/71-3/2014. számú irat 12. pontja, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

¹¹ P/1715-4/2013. számú irat 9. pontja, amely irat a Vj/53-47/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé; továbbá B/71-3/2014. számú irat 6. pontja, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

¹² Vj/53-5/2014. számú irat 6. pontja; P/1715-4/2013. számú irat 7. pontja, amely irat a Vj/53-47/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé; továbbá B/71-3/2014. számú irat 4. pontja, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

¹³ Vj/53-5/2014. számú irat 12. pontja, továbbá B/71-3/2014. számú irat 11. pontja, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

¹⁴ Vj/53-5/2014. számú irat 8. pontja; P/1715-4/2013. számú irat 10. pontja, amely irat a Vj/53-47/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé; továbbá B/71-3/2014. számú irat 7. pontja, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

„Ezen fuvarlevél egyben szerződés is a rajta feltüntetett küldemény továbbítására. Jelen kikötések vonatkoznak az iBio Plus Kft. és a megrendelő között akár írásban, akár szóban, telefonon vagy faxon megkötött szerződésekre a felek ettől eltérő írásbeli megállapodása hiányában. A megrendelő az áru átvitelével és a fuvarlevél aláírásával kijelenti, hogy a jelen szerződési feltételekről tudomással bír. A megrendelő az áru átvételétől számított 8 napon belül az árut kipróbálhatja, akár el is használhatja. A megrendelő az áru átvételétől számított 8 napon belül a szerződéstől indoklás nélkül elállhat. A megrendelő tudomásul veszi, hogy az elállás csak abban az esetben szerződésszerű, ha az elállás a fenti 8 napon belül az iBio Plus Kft. részére bizonyíthatóan közlésre kerül. Jogszerű elállás esetén az iBio Plus Kft. a még meglévő árut saját költségén visszazállíttatja, és a megrendelővel szemben semmiféle követelést nem támaszt. Jogszerű elállás hiányában az iBio Plus Kft. a határidő lejártát követően jogosult az áru ellenértékéről 8 napos fizetési határidő jelölésével átutalásos számlát kiállítani a megrendelőnek, aki annak fizetési kötelezettséget vállalja.”

24. A versenyfelügyeleti eljárás során megvizsgálásra került, hogy a banki utalások kapcsán felmerült személynevek esetében magánszemély fogyasztók vagy üzletfelek teljesítették-e az átutalást. A Vj/53-5/2014. és Vj/53-142/2014. számú adatszolgáltatásokban és a Vj/53-145/2014. számú adatszolgáltatásként megküldött személyek esetében megállapítható, hogy az eljárás alá vont, mint üzletfeleket kereste meg őket, mivel a személynevek intézményvezetőket, illetve egyéni vállalkozókat jelöltek.

III. 2. 2. A tanúvallomások

25. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozás terhére róható kereskedelmi gyakorlat szóbeli tájékoztatáson alapult, ennek rekonstruálása céljából a GVH tanúkkal történő bizonyítást végzett a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 53. §-ának (1) bekezdése és 54. §-ának (5) bekezdése alapján.
26. A tanúk kiválasztása az eljárás alá vont által megküldött listából¹⁶ történt, annak figyelembevételével, hogy az ország különböző pontjain működő vállalkozások érintettek legyenek.
27. A Vj/53-33/2014., Vj/53-40/2014., Vj/53-41/2014 és Vj/53-43/2014. számon iktatott tanúvallomás nem tartalmazta a tanú egyértelmű és kifejezett írásos nyilatkozatát arról, hogy a tanúvallomás szabályait, a vallomástétel akadályait és a hamis tanúzás következményeit megismerte, ezért ezen tanúkat a GVH ismételt nyilatkozattételre szólította fel. A tanúk ezen nyilatkozataikat a Vj/53-84/2014., Vj/53-88/2014., Vj/53-81/2014. és Vj/53-107/2014. számon iktatott beadványokban pótolták.
28. A Vj/53-33/2014., a Vj/53-39/2014., a Vj/53-42/2014., a Vj/53-35/2014., a Vj/53-41/2014., a Vj/53-37/2014., a Vj/53-49/2014., a Vj/53-48/2014., a Vj/53-34/2014., a Vj/53/31/2014. sz. tanúvallomásokból pedig nem volt egyértelmű, hogy a tanú ismerete/ténytudomása közvetlen vagy közvetett, ezért e vonatkozásában a GVH a tanúvallomás kiegészítését rendelte el.
29. A Vj/53-31/2014. sz. írásbeli tanúvallomás a nem megfelelő kitöltés miatt nem értékelhető, ezért ezen vallomást az eljáró versenytanács nem szerepelteti a bizonyítékok között.

¹⁵ P/1715-4/2013. számú irat melléklete, amely irat a Vj/53-47/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé; továbbá B/71-3/2014. számú irat melléklete, amely a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

¹⁶ Vj/53-5/2014. számú irat mellékletei

30. Azt, hogy a tanúk mely vállalkozásnál és milyen beosztásban állnak alkalmazásban, az alábbi táblázat összegzi. A táblázat tartalmazza továbbá annak tényét, hogy közvetlenül a nyilatkozó tanú beszélt-e telefonon az eljárás alá vont képviselőjével, vagy észlelése mástól származó értesülésen alapul; amely tény a tanúvallomások értékelése során az eljáró versenytanács figyelembe vesz.

	Írásbeli tanúvallomást tartalmazó irat száma	Vállalkozás	Tisztség	Közvetlen vagy közvetett forrásból származik az ügyre vonatkozó ismerete?
1	Vj/53-28/2014.	Bihari Szociális Szolgáltató Nonprofit Kft. 4029 Debrecen, Monti ezredes u. 7. ¹⁷	ügyvezető	közvetett
2	Vj/53-29/2014. Vj/53-80/2014.	Mezőkövesdi Gondozási Alapítvány Matyóföld Idősek Otthona 3400 Mezőkövesd, Damjanich u.2. ¹⁸	intézményvezető	közvetlen
3	Vj/53-30/2014. Vj/53-79/2014.	Fília Alapítvány 5600 Békéscsaba, Felsőnyomás 271. ¹⁹	intézményvezető, kuratóriumi elnök	közvetlen
4	Vj/53-32/2014. Vj/53-83/2014.	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza 8200 Veszprém, Jutasi út 24-26. ²⁰	intézményvezető	közvetett
5	Vj/53-33/2014. Vj/53-84/2014.	Napvirág Idősek Otthona Nonprofit Kft. 2011 Budakalász, Klisovác u. 34. ²¹	gazdasági vezető	közvetett
6	Vj/53-34/2014. Vj/53-140/2014.	VKTT Egyesített Szociális Intézmény 8200 Veszprém, Török I. u. 10. ²²	intézményvezető	közvetlen
7	Vj/53-35/2014. Vj/53-149/2014.	Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény 9200 Mosonmagyaróvár, Soproni út 65. ²³	intézményvezető	közvetlen
8	Vj/53-36/2014. Vj/53-139/2014.	3B Hungária Kft. 8900 Zalaegerszeg, Wlassics Gy.u. 13. ²⁴	ügyvezető	közvetlen
9	Vj/53-37/2014. Vj/53-137/2014.	Fabricius Endre Evangélikus Szeretotthon 9400 Sopron, Kisfaludy u. 10. ²⁵	igazgató	közvetlen
10	Vj/53-38/2014.	[a tanú az adatainak zárt kezelését kérte ²⁶]		közvetett
11	Vj/53-39/2014.	Med-Fair Kft.	ügyvezető	közvetett

¹⁷ Vj/53-24/2014. számú irat és a Vj/53-28/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

¹⁸ Vj/53-7/2014. számú irat és a Vj/53-29/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

¹⁹ Vj/53-14/2014. számú irat és a Vj/53-30/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

²⁰ Vj/53-8/2014. számú irat és a Vj/53-32/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

²¹ Vj/53-10/2014. számú irat és a Vj/53-33/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

²² Vj/53-27/2014. számú irat és a Vj/53-34/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

²³ Vj/53-18/2014. számú irat és a Vj/53-35/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

²⁴ Vj/53-23/2014. számú irat és a Vj/53-36/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

²⁵ Vj/53-19/2014. számú irat és a Vj/53-37/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

²⁶ VJ/53-38/2014. számú irat, a zárt adatkezelést a Vj/53-45/2014. számú végzés rendelte el

	Írásbeli tanúvallomást tartalmazó irat száma	Vállalkozás	Tisztség	Közvetlen vagy közvetett forrásból származik az ügyre vonatkozó ismerete?
	Vj/53-148/2014.	1205 Budapest, Kossuth L. u. 177. ²⁷		
12	Vj/53-40/2014.	Harktech-Ép Kft. 1134 Budapest, Szabolcs u. 26-28. ²⁸	ügyvezető	közvetlen
13	Vj/53-41/2014. Vj/53-138/2014.	Agape Evangélikus Szeretetszolgálat 8136 Lajoskomárom, Jókai u. 8. ²⁹	intézményvezető helyettes	közvetlen
14	Vj/53-42/2014. Vj/53-85/2014. Vj/53-147/2014.	Aranykor Időskorúak Otthona Alapítvány 6035 Ballószög, V. körzet 168. ³⁰	alapítvány alapítója	közvetett
15	Vj/53-43/2014.	Conti Team Kft. 1031 Budapest, Pákász u. 5. III/9. ³¹	ügyvezető	közvetlen
16	Vj/53-48/2014. Vj/53-143/2014.	3L Tudásmenedzsment Kft. 1135 Budapest, Lehel u. 61. ³²	ügyvezető igazgató	közvetett
17	Vj/53-49/2014. Vj/53-82/2014. Vj/53-144/2014.	[a tanú az adatainak zárt kezelését kérte ³³]		közvetlen
18	Vj/53-50/2014.	[a tanú az adatainak zárt kezelését kérte ³⁴]		közvetlen
19	Vj/53-66/2014.	Joób Olivér Gondozó és Rehabilitációs Szeretetintézmény 4400 Nyíregyháza Kassa köz 3. ³⁵	intézményvezető	közvetett

31. A tanúknak feltett kérdéseket és az azokra adott válaszok érdemi összefoglalását az alábbi táblázat tartalmazza.

²⁷ Vj/53-21/2014. számú irat és a Vj/53-39/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

²⁸ Vj/53-12/2014. számú irat és a Vj/53-40/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

²⁹ Vj/53-16/2014. számú irat és a Vj/53-41/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

³⁰ Vj/53-20/2014. számú irat és a Vj/53-42/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

³¹ Vj/53-26/2014. számú irat és a Vj/53-43/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

³² Vj/53-15/2014. számú irat és a Vj/53-48/2014. számú tanúvallomáshoz csatolt boríték

³³ Vj/53-49/2014. számú irat, a zárt adatkezelést a Vj/53-52/2014. számú végzés rendelte el

³⁴ Vj/53-50/2014. számú irat, a zárt adatkezelést a Vj/53-51/2014. számú végzés rendelte el

³⁵ Vj/53-22/2014. számú irat

Írásbeli tanúvallomást tartalmazó irat száma		1. kérdés: Az iBioPlus Kft. ingyenes/próba iroda-és tisztítószer csomag megküldésének ajánlatával kereste meg?	2. kérdés: Az Önt megkereső személy tett említést a megkeresés jogi természetéről?	3. kérdés: Az Önt megkereső személy tett említést a csomag átvételének következményeiről?	4. kérdés: Az Önt megkereső személy tett említést a csomag áráról?	5. kérdés: Az Önt megkereső személy tett említést a csomag tartalmáról?	6. kérdés: A csomag áráról csak a csomag megküldése után érkező számlából szerzett tudomást?	7. kérdés: A számlát a csomag átvételét követő 8 napon túl kapta meg, amikor az ellenérték kifizetése esedékes volt?	8. kérdés: Kapott arról tájékoztatást, hogy az iBioPlus Kft. lemond minden Önnel szemben fennálló követeléséről, ha az általa felajánlott kedvezményes összeget kifizetik?
1	Vj/53-28/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	igen	igen
2	Vj/53-29/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	igen	igen
3	Vj/53-30/2014., Vj/53-79/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	nem került rá sor, határidőben elállt a szerződéstől	nem került rá sor, határidőben elállt a szerződéstől	nem került rá sor, határidőben elállt a szerződéstől
4	Vj/53-32/2014., Vj/53-83/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	nem	nem	nem
5	Vj/53-33/2014. Vj/53-84/2014.	igen	nem	nem	nem	nem tudja	igen	igen	igen
6	Vj/53-34/2014.	igen	nem	nem	nem	nem	igen	igen	igen
7	Vj/53-35/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	igen	igen
8	Vj/53-36/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	igen	nem
9	Vj/53-37/2014.	igen	nem	nem	nem	részben, csak tisztítószereket ígértek	igen	igen	igen
10	Vj/53-38/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	igen	igen
11	Vj/53-39/2014.	igen	nem	nem	nem	nem	igen	igen	igen
12	Vj/53-40/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	igen	nem tudja pontosan
13	Vj/53-41/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	igen	igen
14	Vj/53-42/2014. Vj/53-85/2014.	igen	nem	nem	nem	igen	igen	nem emlékszik	igen
15	Vj/53-43/2014.	igen	nem	nem	nem	nem	igen	igen	igen
16	Vj/53-48/2014.	igen	nem	nem	nem	nem	igen	igen	nem
17	Vj/53-49/2014. Vj/53-82/2014.	igen	nem	nem	nem	nem	igen	nem emlékszik	igen
18	Vj/53-50/2014.	igen	nem	nem	nem	nem	igen	igen	igen
19	Vj/53-66/2014.	igen	nem	nem	nem	nem	igen	igen	nem

32. Az eljáró versenytanács az egyes tanúvallomások alapján a vizsgált magatartással kapcsolatban az alábbi releváns elemeket emeli ki.
33. A tanúvallomásokból megállapíthatóan az eljárás alá vont munkatársa jellemzően egy „bemutakozó” csomagot vagy próbacsomagot kínál a telefonon megkeresett üzletfeleknek.
34. Valamennyi tanú azt állította, hogy nem kapott telefonon tájékoztatást a csomag áráról. Több tanú akként nyilatkozott, hogy az eljárás alá vont vállalkozás kifejezetten a

- mintacsomag vagy próbacsomag ingyenes jellegéről adott tájékoztatást (Vj/53-28/2014., Vj/53-29/2014., Vj/53-30/2014., Vj/53-38/2014., Vj/53-42/2014., Vj/53-49/2014.).
35. Több tanú akként nyilatkozott, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a telefonos megkeresés során azt a tájékoztatást adta, hogy a csomag irodaszert és tisztítószer tartalmaz, de ennél részletesebben nem jelölte meg a csomag tartalmát – így a csomagban lévő irodaszerek és tisztítószer nagy mennyiségéről (és ezáltal a becsült értékéről) sem szerezhettek előzetesen tudomást a megrendelők (Vj/53-28/2014., Vj/53-29/2014., Vj/53-32/2014., Vj/53-35/2014., Vj/53-36/2014., Vj/53-40/2014., Vj/53-42/2014.).
 36. A tanúk mindegyike úgy nyilatkozott, hogy a megkeresés jogi természetéről (a szerződéskötés szándékáról) és a csomag átvételének következményeiről az őket telefonon megkereső személy nem tett említést.
 37. A küldemény értékét, árát a fuvarlevélen nem tüntették fel (Vj/53-28/2014., Vj/53-30/2014., Vj/53-35/2014., Vj/53-88/2014.).
 38. A tanúk többsége a csomag áráról a csomag megküldése után érkező számlából szereztek tudomást. Egy tanú úgy nyilatkozott, hogy esetükben a számla a csomagban volt, az eszközök mellett (Vj/53-32/2014.).
 39. Több tanú is előadta, hogy az eljárás alá vont vállalkozás által megküldött csomag ellenértékéről szóló számlát a csomag átvételét követően több nappal, ez elállásra nyitva álló 8 napon túl vették kézhez.
 40. Néhány tanúvallomás szerint az eljárás alá vont által megküldött csomagban lévő termékek tényleges értéke elmaradt a megküldött számlán szereplő összeztől, az eljárás alá vont vállalkozás által alkalmazott árak magasak voltak (Vj/53-28/2014., Vj/53-29/2014.).
 41. A számla összegét, illetve a megrendelés megtörténtét, a szerződés létrejöttét vitató üzletfeleknek az eljárás alá vont vállalkozás – egyes esetekben „köztes kompromisszumos megoldásként”, a „kellemetlenné vált félreértés rövidre zárásaként” vagy hogy „az ügyet lezárják és ne rabolják egymás idejét” – felkínálja kedvezményes ár fizetésének lehetőségét (Vj/53-28/2014., Vj/53-29/2014., Vj/53-33/2014., Vj/53-35/2014., Vj/53-39/2014., Vj/53-43/2014.).
 42. Egy tanú megküldte a számla fénymásolatát, amely tanúsága szerint a próbacsomagok ellenértéke 104.812,- Ft volt, majd kedvezmény nyújtásával 53.287,- Ft-ra csökkent (Vj/53-35/2014.).
 43. A Vj/53-29/2014. és Vj/53-39/2014. számon iktatott tanúvallomások szerint is 50%-os mértékű kedvezményt kínált az eljárás alá vont, a Vj/53-43/2014. számú tanúvallomás szerint a tanúnak 20% dolgozói kedvezményt ígértek.
 44. Az eljárás alá vont vállalkozás a számla összegét, illetve a megrendelés megtörténtét, a szerződés létrejöttét vitató üzletfelekkel közli, hogy a csomagot már nem tudja visszavenni, mert letelt az elállásra nyitva álló 8 munkanap (Vj/53-28/2014.).
 45. Az eljárás alá vont vállalkozás a számla összegét, illetve a megrendelés megtörténtét, a szerződés létrejöttét vitató üzletfelekkel rendszerint közli, hogy a vitát jogi útra tereli, ügyvédhez/bírósághoz/behajtási céghez fordul (Vj/53-28/2014., Vj/53-43/2014.).
 46. Voltak tanúk, akik erélyesebben követelték a csomag visszavételét és megtagadták a számla kiegyenlítését, vagy ügyvéd segítségét kérték; és a határozott saját vagy ügyvédi fellépés hatására az eljárás alá vont vállalkozás hajlandó volt elállni a követelésétől (Vj/53-28/2014., Vj/53-39/2014., Vj/53-40/2014., Vj/53-43/2014., Vj/53-48/2014., Vj/53-49/2014.).

III. 2. 3. Az eljárás alá vont tevékenységével összefüggésben érkezett panaszok, bejelentések

47. Az eljárás alá vont vállalkozás tevékenységével kapcsolatban érkezett panaszok vonatkozásában a GVH a panaszosokat nyilatkoztatta, hogy kéri-e adataik zártan kezelését. A panaszosok egyike sem jelezte, hogy kéri adatainak zártan kezelését. A bejelentések és a panaszok a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé a Vj/53-150/2014. számú feljegyzéssel átemelésre kerültek.
48. Az eljárás alá vont tevékenységével összefüggésben érkezett panaszok, bejelentések tartalmát az alábbi táblázat szemlélteti:

Bejelentés/Panasz száma	Bejelentés/panasz tartalma
B/71/2014.	<p>„2013 novemberében az Ibio Plus Kft. megbízásából egy személy felhívta – intézményi vezetékes telefonon – a Vázsonyi Vilmos Idősek Otthona gazdasági vezetőjét, [személyes adat], és kérte, hogy járuljon hozzá ahhoz, hogy egy ingyenes irodaszerekből álló promóciós csomagot megküldjön számára. Mivel a telefonáló kihangsúlyozta, hogy a küldemény ingyenes, semmilyen pénzügyi költséggel nem jár és kizárólagosan promóciós célokat szolgál, ezért a csomag megküldésére engedélyt kapott. 2013. november 22-én a küldeményt futárszolgálat hozta az intézménybe, melynek címzettje az intézmény megnevezése mellett [személyes adat] volt. Mivel a gazdasági vezető nem volt jelen az intézményben így nem vette át a csomagot. Ezért a kézbesítő a folyosón épp arra közlekedő – az intézmény képviselőjére nem jogosult személy – számára adta azt át, azzal a megjegyzéssel, hogy bárki átveheti, ingyenes a csomag. Mivel nem kellett érte fizetni és intézményünkbe – idősotthon révén – gyakran előfordul, hogy céges adományok, illetve csomagok érkeznek, nem is volt feltűnő az „ingyenes” csomag megérkezése. Majd 2013 december elején megérkezett egy 102.793 Ft-os számla az Ibio Plus Kft. részéről, mivelhogy nem küldtük vissza az „ingyenes promóciós” csomagot. Ezt követően az ekkor is még érintetlen csomagon megnéztük az „apró betűs” részt, amelyből kiderült, hogy nem egészen „ingyenes” promóciós csomagról van szó, amiről a telefonon tájékoztatták a gazdasági vezetőt. A csomagot hiánytalanul és a kiküldött számlát saját költségünkön visszapostáztuk az Ibio Plus Kft. részére. Az eltelt időszakban több hívást kaptunk, egy a magát az Ibio Plus Kft. ügyvédjének nevező hölgytől, annak érdekében, hogy fizessük meg a csomag árát. Mindannyiszor elmondtuk illetve levélben is megírtuk, hogy mi nem rendeltünk meg tőlük semmit. Miután meghallgatták érveinket a 102.793 Ft-os csomagot már 50.000 Ft-ért is megvehettük volna. Ezt is elutasítottuk szerintünk nem megfelelő üzleti magatartás miatt. [...] Az alábbiakban fogalmazzuk meg kifogásainkat: Az intézmény részéről nem volt megrendelés [...] 100.000 Ft feletti megrendelést csakis írásban az intézményvezető és a gazdasági vezető együttes aláírásával kezdeményezünk. [...] A csomag nem ingyenes promóciós csomag, hanem egy 8 napon belül ingyenesen visszaküldhető csomag. Úgy vélem nagy különbség. [...] A csomag nem a címzett számára került átadásra. [...] A szállítólevél</p>

	értelmezhetetlen. [...] A termékek igen magas áron kerültek számlázásra.”
B/564/2014.	<p>„2014 februárjában telefonon megkeresett bennünket az Ibio Plus Kft. azzal az ajánlattal, hogy egy bemutatkozó ajándécsomagot szándékoznak küldeni részünkre abból a célból, hogy termékeiket népszerűsítsék. Arról tájékoztatott bennünket a telefonáló hölgy, hogy a csomagban irodaszerek és tisztítószeres lesznek. Jeleztük, hogy van már jól bevált szállítónk ezen a területen, akit nem kívánunk lecserélni, de ő azt mondta, hogy a csomag ingyenes és semmilyen kötelezettséggel nem jár. A küldendő csomagnak sem a pontos tartalmáról, sem pedig értékéről nem adott előzetesen részletes információt. Többszöri kérdésünkre, hogy milyen kötelezettségek terhelnek minket (vissza kell-e küldeni, mennyibe kerül) a hölgy azt felelte, hogy az abban foglalt termékekért nem kell fizetnünk, azt visszaküldenünk sem kell, semmilyen fizetési kötelezettség bennünket nem terhel. A csomagot a fenti feltételekkel elfogadtuk.</p> <p>2014. február 17-én futár hozott egy zárt dobozt, melynek tartalmát átvételkor nem tudtuk ellenőrizni. Átvételkor a dobozban semmilyen szállítólevelet, vagy szerződést nem találtunk, a futár részünkre semmilyen papírt itt nem hagyott. Így aztán arról sem volt tudomásunk, hogy egyáltalán milyen cégtől érkezett a csomag, és arról sem, hogy a telefonos tájékoztatással szöges ellentétben álló feltételeket támasztanak a csomag kapcsán. A számla kézhezvételekor (2014. március 21-én) értesültünk először, hogy egyáltalán milyen cégtől kaptuk a csomagot. Próbáltuk az Ibio Plus Kft.-vel felvenni a kapcsolatot, de sem a számlán, sem pedig semmilyen honlapon nem találtunk hozzájuk elérhetőséget vagy telefonszámot a számlán szereplő adatok alapján. A csomagban szereplő tételek nem feleltek meg maradéktalanul a számlán szereplő tételeknek, bizonyos termékek egyáltalán nem voltak a csomagban, más tételek esetében mennyiségi eltérések voltak. Mivel azonban sem szállítólevelet, sem pedig bármilyen más dokumentumot nem kaptunk, ezért ezt sem megállapítani, sem jelezni nem állt módunkban sem a csomag átvételekor, sem később. Az Ibio Plus Kft. által kiállított számla lejárat dátuma 2014.03.22. volt. 2014.03.24-én már telefonon kerestek meg bennünket, hogy fizetési késedelemben vagyunk. Ekkor volt alkalmunk beszélni egy hölgygel, aki azt mondta, hogy nem kompetens és az ügyvezető fog visszahívni. Pár nappal később jelentkezett is egy hölgy, aki [személyes adat] néven mutatkozott be. Azt mondta, hogy hajlandó nekünk 50% árengedményt biztosítani a leszállított termékekből a saját ügyvezetői kedvezménye terhére, de visszavenni nem hajlandó. Azt mondta, hogy a külföldi tulajdonos nem engedi neki ezt. [...] A telefonban a hölgy azt is mondta, hogy a GLS futárszolgáltatástól, amikor átvettük a csomagot, a futár egy szerződést is aláíratott velünk és abból kiolvashatóak lettek volna a feltételek. Önála csak egy példány szerződés és szállítólevél van, a többi a futár itt hagyta nálunk. A GLS futárszolgáltatástól azt a tájékoztatást kaptuk, hogy – még akkor is, ha a csomag okmány visszaforgatással került feladásra – a futár számunkra szerződést nem hagyhat itt, hanem a feladónak kell az összes példányt visszajuttatnia</p>

	<p>és a feladó küldi el az ügyfélnek az ő példányait. Ilyen jellegű küldeményt az Ibio Plus Kft.-től a mai napig nem kaptunk. Emlékeink szerint mi csak átvételi elismervényt írtunk alá a csomag sértetlen átvételéről, de abból sem kaptunk példányt. A csomag átvételkor aláíró személy nincs feljogosítva a cég nevében semmilyen kötelezettségvállalásra. Az árengedményt nem fogadtuk el végül, hanem ragaszkodtunk a követeléstől elálláshoz. Erről törtivevényes levélben tájékoztattuk őket, melyet 2014.03.28-án kézhez vettek. Válasz azóta nem érkezett. Abból, hogy az Ibio Plus Kft. gyakorlatilag megtalálhatatlan a szokásos fórumokon, illetve abból, hogy a termékek ára sokszorosa a piaci árak arra következtetünk, hogy a cégnek egyáltalán nincs is szándékában valódi kereskedelmi tevékenységet folytatni.”</p>
P/1715/2013.	<p>„2013.11.20-án átvettük az Ibio Plus Kft. által küldött bemutatkozó csomagot, mely irodaszereket és tisztítószeret tartalmazott. A csomag megérkezését megelőzően a Kft. munkatársa telefonon ajánlott az intézményvezető [személyes adat] igazgató úrnak, hogy küldenek egy tisztítószerből álló bemutatkozó csomagot. A csomag felbontását megelőzően is történt még egy telefonos egyeztetés, amelynek során a Kft. munkatársa részéről kapott információk megtévesztőek voltak, továbbra is úgy értettük, hogy a csomagban lévő termékeket kipróbálhatjuk és amennyiben szeretnénk, további mennyiségeket rendelhetünk. A csomagban árjegyzéket nem találtunk, a termékek áráról a Kft. nem küldött tájékoztatást. 2013.12.05-én kaptuk meg a Kft. számláját a csomagban megküldött termékekről, melynek fizetési határideje 2013.12.09. volt. 2013.12.09-én a kft. gazdasági vezetője telefonon érdeklődött, hogy mikor utaljuk a számlájukat. A számlában szereplő árak lényegesen meghaladják a beszerzési árainkat, ezért ezeket a termékeket az árak ismeretében nem kívánjuk megtartani. Ezt követően felajánlották, hogy 50%-os árengedményt tudnak adni, és ha van olyan termék, amelyre nincs szükségünk azt másik termékre kicserélhetjük. A Kft. e-mailben fizetési felszólítást küldött részünkre, amelynek nem teljesítése esetén egyéb jogi lépéseket helyez kilátásba. [...] Jelezzük, hogy az Ibio Plus Kft.-vel sikerült rendeznünk a vitás kérdéseket. A termékeket saját költségükre elszállították, az általunk felhasznált 1 db terméket a Kft.-nek kifizettük.”</p>
P/252/2014.	<p>„Az Ibio Plus Kft. telefonos munkatársa 2014 januárjában azzal kereste meg ügyfelünket, hogy ingyenes, promóciós iroda-és tisztítószer küldeményt szeretnének részükre küldeni. Ügyfelünk kérdésére többször és nyomatékosan megerősítették, hogy a küldeni szándékozott csomag ingyenes, azzal kapcsolatosan a Várgondnokság Nonprofit Kft.-nek semmilyen fizetési kötelezettsége nem merül fel. Ennek megfelelően ügyfelünk hozzájárulását adta a küldemény részére történő kiszállításához. A kézbesített csomagot 2014. február 20. napján átvették, majd – mivel annak tartalmára nem volt szükségük – félretették. Ügyfelünk meglepődve kapta kézhez az Ibio Plus Kft. februári levelét, amely a korábban megküldött termékek ellenértékét tartalmazó, IBI2-SZ-1587839 számú, bruttó 117.997 Ft összegű számlát tartalmazta.”</p>

P/551/2014.	<p>„Az Ibio Plus Kft. munkatársa telefonon megkereste Társaságunk Beszerzési Osztályát és kollégánknak lehetőséget ajánlott az Ibio Plus Kft. által forgalmazott termékek ingyenes kipróbálására. A telefonbeszélgetésben lehetőségként – nem pedig kötelezettségként – jelezték a csomag átvételét, valamint azt, hogy a küldemény átvétele, igénybevétele valamint a benne található mintatermékek felhasználása, kipróbálása díjmentes. Az Ibio Plus Kft. 2014. február 6. napján küldeményt szállított a Széphő Zrt. részére, melynek tartalma a mellékelt 372/2014.02.06. sorszámú fuvarlevél alapján az alábbi volt: 4 flakon, 3 toll, 3 rotring, 3 genotherm, 2 post it, 1 post it-os szövegkiemelő, 1 kendő, 10 mappa, 1 lefűző, 1 csomag stabilo, 1 cellux, 1 tűzőgép+betét, 1 tolltartó. Az egyébként bármely írószertboltban kapható „termékmintákat” Társaságunk dolgozói felhasználták, majd ezt követően, 2014. március 3. napján megérkezett az Ibio Plus Kft. IBI2-SZ-1587888 sorszámú, 68970 Ft+ÁFA, azaz bruttó 87592 Ft összegű számlája az előzőleg ingyenesként felajánlott termékek vételáráról. A teljesítetlenül visszaküldtük. [...] A levélre 2014. március 12. napján e-mailben érkezett válasz, melyben az Ibio Plus Kft. képviselője jelentős kedvezményt ajánlott fel és felhívta figyelmünket a 8 napon belül gyakorolható elállás jogára, mely Társaságunk esetében eltelt. Kifejtette ugyanakkor azt is, hogy a 8 nap elteltével a szállítólevél átalakult számlává, nincs illetékes, aki átvegye. Beszerzési osztályvezetőnk kérte, hogy a helyzet tisztázása érdekében bocsássák rendelkezésünkre a telefonbeszélgetés hangfelvételét, melyet az Ibio Plus Kft. megtagadott. [...] Az e-mailekre jogi képviselőnk összefoglalta álláspontunkat, melyet ajánlott levél formájában megküldött az Ibio Plus Kft.-nek.”</p>
P/810/2014.	<p>„Az Ibio Plus Kft. 2014 júniusában telefonon megkeresett, hogy ingyenes termékmintát küldenek a részünkre, melyet át is vettünk. A mai napon azonban kiszámlázták a tételeket, mely természetesen nem jogos követelés és nem szándékozunk kifizetni.”</p>
P/909/2014.	<p>„Az Ibio Plus Kft. 2014. június 20. napján telefonon ingyenes áruajánlattal kereste meg [személyes adat] kolléganőmet, aki egyébként hatályos jognyilatkozat tételére jogosultsággal nem rendelkezett. [...] A Társaság tájékoztatása alapján mintaként „Tisztítószer csomagot” bocsátottak volna térítésmentesen a rendelkezésünkre, mely csomagot a DPD Hungária Kft. szállította ki a részünkre 2014. június 24. napi feladással. A termékcsomagról kiállított számlát 2014. július 16. napján kaptuk kézhez. A Társaság a termékcsomag ingyenességét hangsúlyozta, ennek ellenére a csomag átvételét és a jogszabály szerinti elállási határidőt követően vált ismertté a szolgáltatás ára és tartalma.”</p>
P/919/2014.	<p>„2014. június közepén kapott fiam [személyes adat] egy telefont, hogy ingyenes termékmintát szeretne az Ibio Plus Kft. küldeni nekünk. A telefonon azt mondták neki ingyenes próba mintáról van szó, egy új terméket szeretnének velünk teszteltetni, csak az a dolgunk, hogy átvesszük az ingyenes csomagot és pár hét múlva érdeklődnek, hogy voltunk megelégedve a termékkel. A terméket futár hozta fizetni nem kellett érte, ezért átvette egyik alkalmazottam.</p>

	Egy hét múlva kaptunk egy 73584 Ft-os számlát. Mivel előtte semmilyen elérhetőségem nem volt, sőt amikor a számlát megkaptuk sem volt a számlán semmilyen telefonos elérhetőség, az interneten próbált a fiam elérhetőséget keresni. Ekkor vált számára világossá, hogy ez egy átverés, több céggel is hasonlóan megtévesztő módon járt el az Ibio Plus Kft.”
P/925/2014.	„A Kft. egy alkalmazottja tisztítószer ajánlattal keresett meg. Miután tájékoztattam, hogy évek óta van beszállítónk és nem kívánjuk lecserélni azt ajánlotta, hogy kipróbálásra mintát küldenek, kihangsúlyozva az ingyenes kiszállítást. Szó nem esett arról, hogy a mintát ki kell fizetni, hanem kipróbálás után, ami nem kell, azt küldjük vissza, ami megfelel, abból utána leadjuk a rendelést. Ezt az ajánlatot fogadtam el. 2014.07.03-án megérkezett a mintacsomag, amit átvettem és aláírtam. Számla akkor nem jött, de nem is vártam, lévén mintacsomag. A futár távozása után valóban nem olvastam át tüzetesen a fuvarlevelet, ez az én hibám. [...] Ezt követően 07.28-án telefonon felhívtak a cégtől, hogy nem egyenlítettem ki a számlájukat, melyet 07.17-én ajánlottan elküldtek és vissza is kapták a feladóvényt, hogy átvettük. Megkértem, hogy küldjék el a számla fénymásolatát, amit ők a [...] -be címeztek, tehát nem vehettük át a számlát. Majd kaptam egy e-mailt, hogy bocsánat, rossz a cím, ezt a számlát stornózzák és küldik az új számlát. Esélyünk sem lett volna 8 napon belül reklamálni, ha egyszer a kiszállítást követő 14. napon állították ki a számlát, azt is rosszul, 28-án reklamáltam telefonon, tehát majd 4 hét elteltével szembesültünk a megdöbbenő számlával. Szerencsére semmit sem bontottunk fel, hiánytalanul vissza tudjuk szolgáltatni a termékeket, amit ők viszont nem akarnak visszafogadni, ragaszkodnak a kifizetéshez.”

IV.

Az eljárás alá vont vállalkozás előadása

49. Az eljárás alá vont előadta, hogy tevékenysége végzése során a szükséges előzetes tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz, ezt követően a fogyasztóval szóban köt szerződést, majd az ebben vállalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. A telefonon történő előzetes tájékoztatást és szóbeli szerződéskötést követően a termécsomagot határidőben kiszállítja a megrendelőnek. A helyszínen, a telefonon adott tájékoztatást írásba foglalva – papíron – a megrendelő rendelkezésére bocsátja, a megrendelő pedig aláírásával igazolja, hogy a csomagot sértetlenül átvette, a szerződési feltételekről tudomással bír. Ezen felül az irat tartalmazza a társaság azon telephelyét is, ahol a fogyasztó esetleges panaszait érvényesítheti.³⁶
50. Az eljárás alá vont szerint nem felel meg a valóságnak, hogy a fuvarlevél „apró betűs” részt tartalmazza, a fuvarlevél ugyanis mindössze egy oldalas, amely tartalmazza a feladó és a címzett, valamint a csomag adatait. Ezen felül a fuvarlevél tartalmazza, hogy „ezen

³⁶ Vj/60-5/2014. számú irat 5. oldala; P/1715-4/2013. számú irat 2. oldala, amely irat a Vj/53-47/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé; továbbá B/71-3/2014. számú irat 2. oldala, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

fuvarlevél egyben szerződés is a rajta feltüntetett küldemény továbbítására”, továbbá pontosan és részletesen ismerteti a fent már ismertetett szerződési feltételeket, valamint azt, hogy a szerződő felek erről tudomással bírnak.³⁷

51. Ezt követően az eljárás alá vont a létrejött szerződés feltételei szerint, kizárólag a határidő letelte esetén, érvényesen közölt elállás hiányában állítja ki a termécsomag ellenértékét tartalmazó átutalásos számlát.³⁸
52. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a társaság és a megrendelő között a Ptk. 216. § (1) bekezdése és a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 1. §-a alapján a szerződés szóban jön létre, és a fogyasztó által a társaságtól megrendelt termécsomag nyújtására és kiszállítására vonatkozik.³⁹
53. Figyelemmel arra, hogy a Ptk. 201. § (1) bekezdése alapján a szerződéssel kikötött szolgáltatásért – ha a szerződésből vagy a körülményekből kifejezetten más nem következik – ellenszolgáltatás jár, valamint arra, hogy a piaci kereskedelmi tevékenység során olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, az eljárás alá vont álláspontja szerint a fogyasztótól elvárható az, hogy tudomással bírjon arról, hogy az általa megrendelt csomag átvétele esetén a szerződés szerint az ellenszolgáltatás teljesítésével tartozik.⁴⁰
54. Az eljárás alá vont vállalkozás az ügyindító végzésben megfogalmazottakkal kapcsolatban a Vj/53-5/2014. számon iktatott beadványában az alábbiakat adta elő.

A fogyasztók számára a megkeresés jogi természete, valamint a csomag átvételének következményei nem egyértelműek.

55. Az eljárás alá vont álláspontja szerint ez nem felel meg a valóságnak, ugyanis amikor a társaság telefonon megkeresi a fogyasztót, tájékoztatja arról, hogy iroda- és tisztítószercsomagot kínál megvásárlásra, amelynek próbacsomagját a fogyasztó megrendelése alapján a megadott címre megküldi. A csomag átvételének következményei teljesen egyértelműek, mivel átvételkor az átvevő aláírja a fuvarlevelet, amely tartalmazza a következő szöveget: *„A megrendelő az áru átvételével és a fuvarlevél aláírásával kijelenti, hogy a jelen szerződési feltételekről tudomással bír. A megrendelő az áru átvételétől számított 8 napon belül az árut kipróbálhatja, akár el is használhatja. A megrendelő az áru átvételétől számított 8 napon belül a szerződéstől indoklás nélkül elállhat. A megrendelő tudomásul veszi, hogy az elállás csak abban az esetben szerződésszerű, ha az elállás a fenti 8 napon belül az iBio Plus Kft. részére bizonyíthatóan közlésre kerül. Jogszerű elállás esetén az iBio Plus Kft. a még meglévő árut saját költségén visszajuttatja, és a megrendelővel szemben semmiféle követelést nem támaszt. Jogszerű elállás hiányában az iBio Plus Kft. a határidő lejártát követően jogosult az áru ellenértékéről 8 napos fizetési határidő jelölésével átutalásos számlát kiállítani a megrendelőnek, aki annak fizetési kötelezettséget vállalja.”*

³⁷ Vj/60-5/2014. számú irat 5-6. oldala, továbbá B/71-3/2014. számú irat 2. oldala, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

³⁸ P/1715-4/2013. számú irat 2. oldala, amely irat a Vj/53-47/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé; továbbá B/71-3/2014. számú irat 3. oldala, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

³⁹ B/71-3/2014. számú irat 3. oldala, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

⁴⁰ P/1715-4/2013. számú irat 2. oldala, amely irat a Vj/53-47/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé; továbbá B/71-3/2014. számú irat 3. oldala, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

56. A fenti fuvarlevelet az átvevő saját kezűleg aláírja, majd egy példány nála marad, míg egy példány az eljárás alá vontnál. A fenti előzmények után az eljárás alá vont álláspontja szerint senki nem hivatkozhat arra alappal, hogy „a megkeresés jogi természete, valamint a csomag átvételének következményei nem egyértelműek”.
57. Az eljárás alá vont itt ismét hivatkozni kívánt arra a tényre, hogy a Ptk. 6:61. §-a alapján a szerződéssel kikötött szolgáltatásért - ha a szerződésből vagy a körülményekből más nem következik - ellenszolgáltatás jár, valamint hogy a piaci kereskedelmi tevékenység során olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a fogyasztótól elvárható az, hogy tudomással bírjon arról, hogy az általa megrendelt csomag átvétele esetén a szerződés szerint az ellenszolgáltatás teljesítésével tartozik.
58. A fogyasztó tájékoztatása a fentiekről már a telefonos megkeresés során megtörténik, azonban arról írásos tájékoztatást is kap, amikor a csomagot átveszi. Az eljárás alá vont véleménye szerint a fogyasztó nem kellően körültekintő eljárása nem értékelhető a társaság terhére.
59. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az, hogy a csomagot ki veszi át, a társaság eljárását nem érinti, figyelemmel arra, hogy a csomagszállító szolgáltató kézbesíti a csomagokat; a szolgáltatóval megkötött szerződést pedig a GVH részére megküldte.
60. Az átvevő személyével kapcsolatban az eljárás alá vont előadta, hogy a Ptk. 6:14. §-ának (1) bekezdése szerint „aki képviseleti jog nélkül vagy képviseleti jogkörét túllépve más nevében jognyilatkozatot tesz, nyilatkozata a képviselt jóváhagyásával vált ki joghatást”. A (2) bekezdés szerint „ha a képviselt a nevében tett jognyilatkozatot nem hagyja jóvá, a jóhiszemű álképviselő a harmadik személynek a jognyilatkozat megtételéből eredő kárát, a rosszhiszemű álképviselő a harmadik személynek a teljes kárát köteles megtéríteni”. Erre tekintettel az eljárás alá vont által küldött csomag képviseleti jog nélkül eljáró személy részéről történő átvétele a társaság eljárását nem érinti, a képviseletre nem jogosult személytől ugyanis elvárható az, hogy az általa aláírt iratot – amely tartalmazza a címzett adatait és az aláírás jogkövetkezményeit – elolvassa.
61. Az eljárás alá vont véleménye szerint, összegezve a fentieket, a megkeresés jogi természete és a csomag átvételének következményei világosan és érthetően, szóban és írásban is közlésre kerülnek a fogyasztókkal, a fuvarlevél egy példányát megőrizhetik, így amennyiben az elvárható körültekintéssel járnának el, nem kerülne sor alaptalan panaszok bejelentésére.

A csomag áráról és tartalmáról a fogyasztók nem kapnak tájékoztatást, arról csak a csomag megküldése után érkező számlából szereznek tudomást, illetve a számlát 8 napon túl kapják meg, amikor már az ellenérték kifizetése esedékes.

62. Az eljárás alá vont előadta, hogy a csomag tartalmáról a fogyasztó minden esetben tájékoztatást kap, amely egy irodaszer- és tisztítószer-csomag, amelyet különböző, változó tartalommal állít össze a fogyasztók eltérő igényeinek megfelelően. Az egyes csomagok egységáráról a fogyasztókat telefonon tájékoztatják, azonban természetesen a mintacsomag ára ettől eltérhet. A megrendelők tudomással bírnak a csomag egységáráról, amelyet korábban telefonon közölt, azonban 2014 júliusától már a fuvarlevélen is rögzít.
63. Véleménye szerint természetes, hogy a fogyasztók 8 napon túl kapják meg a kiállított számlát, figyelemmel arra, hogy – ahogyan azt a fuvarlevél is tartalmazza – 8 napon belül elállási jog illeti a fogyasztókat, ahogyan arról a távollévők között kötött szerződésekről szóló kormányrendelet is rendelkezik. Megjegyzi, hogy a jogszabály módosulása miatt a határidő változott, a változást a társaság a fuvarlevélen átvezette.

A fogyasztókat a társaság arról tájékoztatja, hogy lemond minden követeléséről, ha kifizeti a felajánlott kedvezményes összeget.

64. Az eljárás alá vont előadta, hogy ez az állítás részben megfelel a valóságnak. A társaság ezt az üzleti módszert olyan ügyfeleknél alkalmazza, ahol azt tapasztalja, hogy a hosszan tartó jogi eljárás helyett érdemes egy kedvezményes összeget felajánlani, mert így még mindig egyszerűbb és olcsóbb megoldani a fennálló helyzetet, mint többletköltségekkel járó peres vagy peren kívüli eljárást indítani. Véleménye szerint a megoldás nem egyedülálló és üzleti szempontból nem is elítélhető; a jelenlegi gazdasági helyzetben a legnagyobb bankok még felmondott hitelszerződés után is hajlandóak megállapodni ügyfeleikkel, sőt, saját maguk tesznek ajánlatot és ők keresik meg vele ügyfeleiket.
65. Álláspontja szerint semmilyen tisztességtelen gyakorlatról vagy tisztességtelen befolyásolásról nem lehet szó, amikor a szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást igénybe vevő fél megpróbál egymással jogi út igénybe vétele nélkül megállapodni.

Az Fttv. 8. §-ában foglaltak feltételezett megsértése

66. Az eljárás alá vont az ügyindító végzésben megjelölt, az Fttv. 8. §-ában foglalt tényállás feltételezett megvalósítása kapcsán az alábbiakat adta elő.
67. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a társaság nem alkalmaz semmiféle, az Fttv. 8. §-ában bemutatott agresszív kereskedelmi gyakorlatot, így az Fttv. 8. §-a (1) bekezdésében foglalt tényállást nem valósította meg. A társaság a telefonhívások során nem alkalmaz sem pszichés, de még kevésbé fizikai nyomásgyakorlást. A társaság nincs hatalmi helyzetben a fogyasztóval szemben, nem korlátozza a fogyasztó választási szabadságát, hiszen a fogyasztó maga választ; sőt, még ingyenesen ki is próbálhatja a terméket; és ha utóbb úgy dönt, hogy nincs szüksége rá, a társaság saját költségén vissza is küldetheti, de még el is használhatja ingyen és bérmentve, ha 8 napon belül közli elállását indoklás nélkül. Az eljárás alá vont előadta, hogy ennél nagyobb fokú szabadságot a választásban a társaság nem tud nyújtani.
68. Álláspontja szerint a fogyasztóknak megvan a lehetősége arra, hogy döntsenek, hogy megrendelik-e a felkínált csomagot az ismertetett feltételekkel vagy sem. A fogyasztók tudomással bírnak arról, hogy megrendelik az ajánlott árucsomagot, ugyanakkor arról is, hogy ez egy próbarendelés, amelynek átvételét követően még mindig dönthetnek arról, hogy a megrendelt árut fel kívánják-e használni vagy sem. Amennyiben a fogyasztó nem közli elállását, úgy a társaság jogosult a csomag ellenértékét kiszámlázni, a fogyasztó pedig köteles az ellenérték megfizetésére. Mindebben a fogyasztót senki sem befolyásolja, az aláírt fuvarlevélen megtalálható minden feltétel.
69. Az eljárás alá vont megjegyzi, hogy a társaság nem állítja, hogy az irodaszert és tisztítószert tartalmazó csomag ingyenes, csupán azt állítja, hogy annak megküldése ingyenes. A fogyasztók tisztában vannak azzal, hogy a csomagnak ellenértéke van, azonban a társaság vállalja, hogy amennyiben a fogyasztó azt mégsem kívánja felhasználni, azt visszaveszi.

V.

Jogszabályi háttér

70. 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 vonatkozó

követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.

71. 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,

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.

72. 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. 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. Az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének c) pontja alapján a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul.

73. A Tpv. 2/A. §-ának (1) bekezdése értelmében a Tpv. alkalmazásában fogyasztó az Fttv. alapján fogyasztónak minősülő megrendelő, vevő és felhasználó. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint a Tpv. alkalmazásában üzletfél a fogyasztónak nem minősülő személy.

74. A Tpv. 2014. július 1-jét megelőzően, jelen eljárás megindításakor hatályos 10. §-a szerint tilos az üzletfél választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.

75. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában a Ket. rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpv. eltérő szabályokat nem állapít meg.

76. A Ket. 50. §-ának (1) bekezdése értelmében a hatóság köteles a döntéshozatalhoz szükséges tényállást tisztázni, s ha ehhez nem elegendők a rendelkezésre álló adatok, hivatalból vagy kérelemre bizonyítási eljárást folytat le. A Ket. 50. §-ának (6) bekezdése szerint a hatóság a bizonyítékokat egyenként és összességükben értékeli, és az ezen alapuló

meggyőződése szerint állapítja meg a tényállást. A bizonyítékok értékelésének főbb szabályai a következők a Ket. 50. §-a alapján: a hatóság szabadon választja meg az alkalmazandó bizonyítási eszközt [50. § (5) bekezdés], a hatóság által hivatalosan ismert és a köztudomású tényeket nem kell bizonyítani [50. § (3) bekezdés], a hatóság olyan bizonyítékokat használ fel, amelyek alkalmasak a tényállás tisztázásának megkönnyítésére [50. § (4) bekezdés], bizonyíték különösen például az ügyfél nyilatkozata, az irat, a tanúvallomás [50. § (4) bekezdés]. A Ket. 2. §-ának (3) bekezdése szerint a közigazgatási hatóság az eljárás során az érintett ügyre vonatkozó tényeket veszi figyelembe, minden bizonyítékot súlyának megfelelően értékeli, döntését valószínű tényállásra alapozza.

77. A Ket. 53. § (1) bekezdése megerősíti, hogy az ügyre vonatkozó tény tanúval is bizonyítható. A Ket. 54. § (5) bekezdése alapján a hatóság engedélyezheti, hogy a tanú a meghallgatását követően vagy helyette írásban tegyen tanúvallomást.
78. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, illetve az f) pont értelmében megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.
79. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
80. A Ket. 31. § (1) bekezdésének i) pontja szerint a hatóság az eljárást megszünteti, ha a hivatalból eljárásban a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.

VI.

Jogi értékelés keretei

VI. 1. A GVH hatásköre és illetékessége

81. A GVH hatáskörét a jelen versenyfelügyeleti eljárásra az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének c) pontja és a Tpv. 45. §-a, illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.
82. Az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének c) pontja alapján a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által szolgáltatott adatokból megállapíthatóan a Cleaner-Pack a potenciális vevőit az ország egész területén kereste meg telefonon keresztül.
83. A Tpv. 45. §-a szerint a GVH jár el minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik a bíróság (Tpv. 86. §) hatáskörébe.
84. A Tpv. 70. § (1) bekezdése értelmében a vizsgáló végzéssel vizsgálatot rendel el olyan tevékenység, magatartás vagy állapot észlelése esetén, amely a Tpv. rendelkezéseit sértheti, feltéve, hogy az eljárás a GVH hatáskörébe tartozik, és a közérdek védelme az eljárás lefolytatását szükségessé teszi.

85. Az eljárás lefolytatását a közérdek védelme tette szükségessé, figyelemmel arra, hogy valószínűsíthetően jogsértő gyakorlatával az eljárás alá vont vállalkozás az üzletfeleket az ország egész területén kereste meg, és amellyel kapcsolatosan számos kifogás érkezett a GVH-hoz, amelyek a Vj/53-150/2014. sz. irat mellékletét képezik.
86. A GVH illetékessége a Tptv. 46. §-a alapján az ország egész területére kiterjed.

VI. 2. A kereskedelmi gyakorlat címzettjei

87. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelése kapcsán az eljáró versenytanács megállapította, hogy annak címzettjei üzletfelek. E megállapítást az eljárás alá vont nyilatkozata is megerősítette.⁴¹
88. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint ajánlatával magánszemélyeket is megkeresett. A versenyfelügyeleti eljárás során ugyanakkor nem került feltárára arra vonatkozó tény, hogy a telefonon megkeresett potenciális megrendelők között azonosítható lenne Fttv. szerinti fogyasztó.

VI. 3. Az eljárás tárgya

89. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy kizárólag az eljárást megindító végzésben meghatározott körben értékeli a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot.
90. A jelen eljárás tárgya annak elbírálása, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a 2013. november 14-től kezdődően alkalmazott-e az üzletfelek választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszert az irodaszereket és tisztítószeret tartalmazó csomagjainak az értékesítése során. Az eljáró versenytanács úgy ítéli meg, hogy az a néhány eset, amelyben a tanúvallomások és a panaszok, bejelentések mint egyéb bizonyítékok szerint az eljárás alá vont vállalkozás ingyenesnek mondta a csomagot, valójában annak – a számos üzletfél által a GVH felé jelzett – általánosabb magatartásnak a részét képezi, hogy az eljárás alá vont vállalkozás nem adott tájékoztatást a termékek áráról (így a csomag – további körülményekre is figyelemmel – kifejezett állítás nélkül is ingyenesnek vélhető).

VI. 4. Az üzletfelek döntése

91. Az üzletfelek jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró döntésének meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat az üzletfelek figyelmének felkeltését is magában foglalja. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza az üzletfél döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására az üzletfél keresi az azt tanúsító vállalkozás termékét, szolgáltatását.

VI. 5. A jelen ügyben lefolytatott bizonyítási eljárás

92. Az eljáró versenytanács a Tptv. 44. §-ának (1) bekezdése alapján irányadó Ket. 50. §-ának (1), (3), (4), (5) és (6) bekezdéseiben foglaltak alapján állapította meg a döntéshozatalhoz szükséges tényállást, figyelemmel a Ket. 2. §-ának (3) bekezdésére is, mely szerint a

⁴¹ Vj/53-5/2014. számú irat 7. pontja, továbbá B/71-3/2014. számú irat 3. és 5. pontja, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

közigazgatási hatóság az eljárás során az érintett ügyre vonatkozó tényeket veszi figyelembe, minden bizonyítékot súlyának megfelelően értékeli, döntését valóságos tényállásra alapozza.

93. A jelen eljárásban a GVH elsősorban a tanúvallomásokra, illetve a rendelkezésre álló panaszokra és bejelentésekre, mint egyéb bizonyítékokra alapítottan állapította meg a tényállást, mivel nem állnak rendelkezésre az eljárás alá vont vállalkozás által az üzletfelekkel folytatott telefonbeszélgetések hanganyagai, továbbá a telefonbeszélgetések során az eljárás alá vont vállalkozás által adott tájékoztatások tartalmát meghatározó belső dokumentumok, oktatási anyagok pedig – az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint – nem készültek.
94. Az eljárás alá vont vállalkozás a GVH felhívására közölte a szerződött partnerei listáját. A GVH ezen cégek közül szűrőpróbaszerűen kiválasztott reprezentatív számú vállalkozást, és azok képviselőire jogosultjai tettek tanúvallomást. E tanúk nem vitatták, hogy kapcsolatban álltak az eljárás alá vont vállalkozással. Az egymást erősítő, egymásnak ellent nem mondó tanúvallomások és az ügyben érkezett számos panasz és bejelentés alapján megállapítható volt az eljárás alá vont vállalkozás által tanúsított üzleti módszer értékeléséhez szükséges tényállás.

VI. 6. A választási szabadság korlátozása

95. A Tpv. tilalmazza az üzletfelek választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazását. A Tpv. ezzel kapcsolatos rendelkezésének az a célja, hogy az üzletfelek tájékozott döntés meghozatalára való képességének, az árukkal kapcsolatos választási szabadságának, illetve az árukkal kapcsolatos magatartásának korlátozására, torzítására alkalmas üzleti módszerekkel szembeni fellépés biztosított legyen. Egy üzletfél választási szabadságát korlátozó üzleti módszer elleni fellépés célja, hogy olyan magatartások vizsgálatát is lehetővé tegye a GVH számára, amely során egy vállalkozás nem valamely tény reklámban történő állításával vagy elhallgatásával, hanem kifejezetten és direkt módon az üzletfél döntési folyamatába való beavatkozással torzítja az üzletfél piaci tranzakcióra vonatkozó döntését.
96. Az üzletfelek választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek megvalósulásával kapcsolatban a Tpv. nem tartalmaz taxatív felsorolást, az megvalósulhat akár fizikai erőszakkal való fenyegetés révén; de e nélkül is, a választási szabadságot enyhébb eszközökkel korlátozó, az üzletfelekre ily módon való nyomásgyakorlással is. Ez utóbbiak ugyancsak tilalmazottak, ha indokolatlanul korlátozzák az üzletfelek egyes áruk, szolgáltatások közötti választási szabadságát. Ez megvalósulhat oly módon is, hogy a vállalkozás az üzletfél zavarása, az üzletféllel fennálló jogviszony tényleges jellegének elfedése, eltorzítása révén jelentősen megnehezíti az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.

VII.

Jogi értékelés

VII. 1. Jogi értékelés a Tpv. 10. §-a alapján

97. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont vállalkozás által az üzletfelek irányában tanúsított, a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált üzleti módszer több olyan elemet tartalmaz, amely alkalmas az üzletfelek választási szabadságának indokolatlan korlátozására azáltal, hogy jelentősen megnehezíti az eljárás alá vont vállalkozás ajánlatának, illetőleg az árunak a valós megítélését.

98. Az eljárás alá vont vállalkozás által alkalmazott üzleti módszer lényegi eleme, hogy az üzletfelet bizonytalanságban tartja az üzletfél és az eljárás alá vont közötti jogviszony jellegét, tartalmát, az üzletfelet megillető jogokat és kötelezettségeket illetően.
99. Az üzletfél telefonon történő megkeresése során az ajánlatot jellemzően annak „bemutató”, illetve próba jellegének hangsúlyozásával, gyakran a kipróbálás ingyenes jellegének a közlésével teszi vonzóvá az üzletfél számára. Az eljárás alá vont és az üzletfél között közvetlen kapcsolatot teremtő telefonhívások alkalmazásának célja, hogy az üzletfelet azonnali cselekvésre, az adott termék megrendelésére vagy további információk beszerzésére ösztönözze.
100. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata és a rendelkezésre álló tanúvallomások és egyéb okirati bizonyítékok között ellentétes tartalmúak. Az eljárás alá vont vállalkozás állítása szerint az üzletfél és a Cleaner-Pack/iBioPlus között egyeztetésre kerülnek telefonon az adásvételi szerződés konkrét elemei (szerződéskötési szándék, áru, ár, szállítási és fizetési feltételek, elállási jog, cég elérhetősége). Ugyanakkor az eljárás alá vont vállalkozás nem tudta hitelt érdemlően bizonyítani, például hangfelvétellel vagy az ügyintézői számára készített oktatási anyagokkal alátámasztani azt, hogy a telefonbeszélgetés során teljes körű tájékoztatást nyújtott volna a megrendelőknek.
101. Az eljárás alá vont előadásával ellentétben ugyanakkor a GVH-hoz érkezett panaszok, bejelentések, valamint a tanúvallomások alapján megállapítható, hogy sem a termékek áráról, sem a termékeket tartalmazó csomag átvételének következményeiről nem hangzott el pontos információ.
102. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vont által előadottakkal ellentétben az egymással egybehangzó tanúvallomások és csatolt irati, valamint egyéb bizonyítékok (panaszok, bejelentések) tartalma alapján állapította meg a tényállást, az alábbi körülményekre tekintettel:
- a tanúvallomások, panaszok, bejelentések egymástól független előadása alapján ugyanaz az eljárás alá vonti gyakorlat rajzolódik ki;
 - az eljárás alá vont nyilatkozatai a szerződés lényegi elemét képező árról egymásnak ellentmondanak: a telefonbeszélgetés részleteiről nyilatkozva az árról nem tett említést, eszerint a nyilatkozat szerint a vevőket arról tájékoztatja, hogy a csomag tartalmazza az árlistát.⁴² Egy későbbi nyilatkozatában az eljárás alá vont az állította, hogy „a csomag tartalmáról a fogyasztó minden esetben tájékoztatást kap, amely egy irodaszer- és tisztítószer-csomag, amelyet különböző, változó tartalommal állít össze a fogyasztók eltérő igényeinek megfelelően. Az egyes csomagok egységáráról a fogyasztókat telefonon tájékoztatják, azonban természetesen a mintacsomag ára ettől eltérhet. A megrendelők tudomással bírnak a csomag egységáráról, amelyet korábban telefonon közölt.”⁴³ Ezen nyilatkozatokból is kitűnik azonban az, hogy a megkeresett fél a csomag pontos áráról nem kapott tájékoztatást.
 - az eljáró versenytanács életszerűtlennek tartja azt, hogy az üzletfeleknek nyújtott tájékoztatás az eljárás alá vont által előadottak szerint történt meg, mivel a különböző mennyiségben és értékben összeállított próbacsomagok tartalmát leegyeztetni a megrendelők eltérő igényeinek megfelelően, az egyes csomagok egységárát bemutatni és lényeges tulajdonságát minden egyes telefonhívás során elmondani önmagában is túlzottan időigényesnek látszik;

⁴² P/1715-4/2013. számú irat 6. pontja, amely irat a Vj/53-47/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé; továbbá B/71-3/2014. számú irat 12. pontja, amely irat a Vj/53-46/2014. számú feljegyzés mellékleteként beemelésre került a versenyfelügyeleti eljárás iratai közé

⁴³ Vj/53-5/2014. számú irat 2-3. oldala

- nincs tudomása az eljáró versenytanácsnak olyan listákról, feljegyzésekről, amelyeken az eljárás alá vont érdekében eljáró hívó személy azt rögzítette volna, hogy a felhívott cégek mely termékekből mennyit rendeltek, vagy milyen értékű próbacsomagra vonatkozó ajánlatot fogadtak el;
 - nem ismert arra vonatkozó adat vagy állítás, hogy az eljárás alá vont egyfelől meggyőződött volna arról, hogy a felhívott személynek van-e képviseleti joga, másfelől hogy ellenőrizte volna a felhívott személyazonosságát.
103. Mindezek alapján a tanúvallomások arra engednek következtetni, hogy a szerződés lényeges elemeiben a felek szóban nem állapodtak meg, amit az üzletfelek későbbi, a csomag átvételét követően tanúsított magatartása egyértelműen igazol. Az eljáró versenytanács ekként megállapítja, hogy a telefonon történő megkeresés jogi természete nem vált világossá az üzletfelek előtt, azaz nem voltak tudatában annak, hogy ennek során megrendelés történt.
104. Az eljárás alá vont vállalkozás a címzetteknek a fuvarlevélen ad tájékoztatást a kipróbálási határidőről és az elállási jog gyakorlásának feltételeiről. A tájékoztatás szerint az ügyfél *„A megrendelő az áru átvételétől számított 8 napon belül az árut kipróbálhatja, akár el is használhatja. A megrendelő az áru átvételétől számított 8 napon belül a szerződéstől indoklás nélkül elállhat. [...] Jogszerű elállás hiányában az iBio Plus Kft. a határidő lejártát követően jogosult az áru ellenértékéről 8 napos fizetési határidő jelölésével átutalásos számlát kiállítani a megrendelőnek, aki annak fizetési kötelezettséget vállal.”*
105. Ugyancsak a fuvarlevél tartalmazza azt a tájékoztatást, miszerint *„Ezen fuvarlevél egyben szerződés is a rajta feltüntetett küldemény továbbítására.”*, továbbá hogy *„Jelen kikötések vonatkoznak az iBio Plus Kft. és a megrendelő között akár írásban, akár szóban, telefonon vagy faxon megkötött szerződésekre a felek ettől eltérő írásbeli megállapodása hiányában. A megrendelő az áru átvételével és a fuvarlevél aláírásával kijelenti, hogy a jelen szerződési feltételekről tudomással bír.”*
106. A tanúvallomások, panaszok, bejelentések nem utalnak arra, hogy a csomag érkezésekor, az átvétel rutinszerű igazolásaként történő aláírása során tudomást szereztek volna az elállási jogról és ezzel együtt arról, hogy telefonon szerződést kötöttek, amire az elállási jog vonatkozik.
107. Az üzleti módszer elemét képezi az is, hogy a fuvarlevélen nem szerepel érték, ami cáfolná a címzettek azon feltételezését, hogy ajándékot kaptak, vagy legalábbis a termékek kipróbálására ingyenes lehetőségük lesz. Ezt az eljárás alá vont is elismerte nyilatkozatában, melyben előadta, hogy a *„megrendelők tudomással bírnak a csomag egységáráról, amelyet korábban telefonon közölt, azonban 2014 júliusától már a fuvarlevélen is rögzít”*.⁴⁴ Ilyen esetben a címzett a termék árával sem lehet tisztában. Ár hiányában lehetetlen az eljárás alá vont ajánlatát más vállalkozások hasonló szolgáltatásával összevetni.
108. Mindezek alapján tehát megállapítható, hogy az üzletfelek számára nem volt egyértelmű, hogy a telefonos megbeszélés alapján köztük és az eljárás alá vont vállalkozás között szerződés jött létre, aminek alapján a csomag ellenértékét nekik meg kell majd fizetniük, hacsak azt időben vissza nem küldik az eljárás alá vontnak. A fuvarlevélen olvasható tájékoztató első mondata értelmezhető volt számukra úgy is, hogy az nem rájuk, hanem csak azokra vonatkozik, akikkel ilyen szerződés ténylegesen létrejött. Ezt az értelmezést támasztja alá az a körülmény is, hogy a fuvarlevélen nem volt érték feltüntetve, tehát az üzletfél, ha tisztában lett is volna a fizetési kötelezettségének fennállásáról, annak nagyságáról semmiképpen sem.

⁴⁴ Vj/53-5/2014. számú irat 3. oldala

109. A csomag ellenértékét tartalmazó számlának a csomag átvételét követő több nappal későbbi, a 8 napos elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn túl történő megküldése is az üzleti módszer része. Az üzletfél a csomag átvételekor nem, csak a számla megismerésekor veheti össze a részére megküldött csomag tartalmát az árral. Még ha a telefonos hívás nyomán szerződés jött volna létre a felek között, amelynek tartalmát képezi az elállási jog, akkor is legkorábban csak akkortól kezdődhet a 8 napos elállási határidő, amikor megismerhetővé válik az ügyfél számára valamennyi körülmény, ami alapján mérlegelni tudja a szerződés mellett és ellen szóló érveket. Abban az esetben viszont, amikor az ügyfél a számla megérkezését követően nyilvánítja ki azt az álláspontját, mely szerint ezen az áron nem óhajtja a szolgáltatást, az eljárás alá vont vállalkozás arról ad tájékoztatást, hogy a szerződés elállással történő megszüntetésére nyitva álló idő már eltelt, s így az üzletfélnek meg kell fizetnie a számlán szereplő összeget.
110. A számla megküldését az eljárás alá vont nem véletlenül időzítette arra az időpontra, amikor a fuvarlevél szerinti elállási jog gyakorlására rendelkezésre álló idő – álláspontja szerint – már letelt. Ekkor ugyanis – saját jogértelmezése szerint – már esedékes az, hogy az üzletfél kifizesse az ellenértéket.
111. Elállni azonban csak olyan szerződéstől lehet, amely – a felek valamennyi lényeges elemre kiterjedő konszenzusával – létrejött, amely körülményt az eljáró versenytanács – a korábban kifejtettek alapján – nem lát bizonyítottnak.
112. Az eljárás alá vont vételárigényét vitató üzletfél számára az eljárás alá vont vállalkozás – noha a közöttük létrejött jogviszony tartalma sem tisztázott – felajánlja, hogy ha az üzletfél a számlán szereplő összeg egy részét kifizeti, lemond minden további követelésről. Noha a követelés jogszerűségének üzletfél általi megítéléséhez szükséges információk az üzleti módszer eredményeként az üzletfél előtt rejtve maradnak, a bírósági út igénybevétele helyett több üzletfél elfogadta a kisebb összegre szóló árajánlatot. A csökkentett összeget az ügyfelek úgy fizették meg, hogy az eljárás alá vont vállalkozás ezirányú tájékoztatásának hiányában nem voltak tisztában azzal, hogy elállhattak volna a szerződéstől, vagy hivatkozhattak volna arra, hogy a szerződés létre sem jött.
113. Az üzletfelekre gyakorolt nyomást szolgálja a követelés rendezésének jogi útra terelésére történő utalás – miközben a vonzó kezdeti ajánlatra épülő üzleti módszer eredményeként az üzletfelek számára még mindig nem állnak rendelkezésre az eljárás alá vonttal fennálló jogviszony tényleges tartalmának megismerését lehetővé tevő információk.
114. Az eljárás alá vont nyilatkozata alapján és a tanúvallomásokból, egyéb bizonyítékokból megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a későbbiekben a nem fizető üzletfelekkel szemben nem fordult bírósághoz. Sőt, egyes esetekben az is bizonyítást nyert, hogy olyan üzletfelekkel szemben, akik erélyesebben követelték a csomag visszavételét és megtagadták a számla kiegyenlítését, vagy ügyvéd segítségét kérték, az eljárás alá vont vállalkozás hajlandó volt elállni a követelésétől és visszavenni a csomagot (Vj/53-28/2014., Vj/53-39/2014., Vj/53-40/2014., Vj/53-43/2014., Vj/53-48/2014., Vj/53-49/2014.).
115. Az eljáró versenytanács szerint egy üzleti vállalkozástól elvárható, hogy a hozzájuk beérkező dokumentumokat (pl. fuvarlevél) figyelmesen elolvassák, azonban ez nem mentesíti az eljárás alá vontat azon követelmény teljesítése alól, hogy ne alkalmazzon az üzletfelek választásai szabadságát korlátozó üzleti módszert, amely kötelezettsége már a telefonos értékesítési ajánlat adásakor is terheli.
116. Az eljárás alá vont által citált, a Polgári Törvénykönyvről szóló, 2014. március 14-ig hatályos 1959. évi IV. törvény 216. § (1) bekezdése, valamint a 2014. március 15-től hatályos 2013. évi V. törvény 6:61. §-a tekintetében – miszerint a szerződéssel kikötött szolgáltatásért, ha a szerződésből vagy a körülményekből más nem következik,

ellenszolgáltatás jár – az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a jelen eljárásban vizsgált magatartással kapcsolatosan épp a szerződéskötés ténye vitatható.

117. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem fogadható el az eljárás alá vont azon véleménye is, miszerint a társaság eljárását nem érinti az, hogy a kiküldött csomagot képviseleti jog nélkül eljáró személy veszi át, mivel a képviseletre nem jogosult személytől elvárható az, hogy az általa aláírt iratot, amely tartalmazza a címzett adatait és az aláírás jogkövetkezményeit, elolvassa. Ugyanakkor a szerződő fél nem hivatkozhat a tájékoztatási kötelezettség megsértésére olyan jogokkal, tényekkel és adatokkal kapcsolatban, amelyeket ismert, vagy közhiteles nyilvántartásból vagy más forrásból ismernie kellett.⁴⁵ Tekintettel arra, hogy érvényes szerződést jogi személy nevében csak annak törvényes képviselője vagy általa meghatalmazott személy köthet, a jogi személy képviseletére jogosult személyek adatait pedig a bárki által elérhető cégnyilvántartás tartalmazza; ugyanakkor a jelen eljárásban nem vált ismertté arra vonatkozó adat vagy állítás, hogy az eljárás alá vont egyfelől meggyőződött volna arról, hogy akár a felhívott személynek, akár a csomagot átvevő személynek van-e képviseleti joga, másfelől hogy ellenőrizte volna a felhívott személy vagy az átvevő személy személyazonosságát; mindebből az eljáró versenytanács ugyancsak arra következtet, hogy a szerződéskötés ténye megkérdőjelezhető.
118. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás megindítását követő időszak vonatkozásában is érkeztek kifogások a GVH-hoz az eljárás alá vont vállalkozás üzleti módszerével kapcsolatban (P/810/2014., P/909/2014., P/919/2014., P/925/2014.), így megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően sem hagyott fel a kifogásolt magatartással.
119. Figyelemmel a fentiekre, az eljáró versenytanács a Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján megállapítja, hogy a Cleaner-Pack 2013. november 14. és 2014. június 30. között az üzletfelek választási szabadságát indokolatlanul korlátozó, az ajánlat, illetve az áru valós megítélését jelentősen megnehezítő üzleti módszert alkalmazott, és e magatartásával megsértette a Tpvt. 10. §-át. A jogsértés ideje arra tekintettel zárul le 2014. június 30-án, mivel a Tpvt. 10. §-ában szereplő anyagi jogi rendelkezés 2014. július 1-jével megváltozott és a GVH versenyfelügyeleti eljárása és a bizonyítási eljárás a 2014. június 30-ig hatályos anyagi jog alapján került lefolytatásra.

VII.2. Az eltiltás

120. A jogsértés Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapításán túlmenően az eljáró versenytanács a Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének f) pontja alapján a határozat kézhezvételétől számított 5 napon belül megtiltotta a fenti magatartás további folytatását az eljárás alá vont számára az üzletfelek érdekeinek védelme érdekében.
121. Ezzel összefüggésben az eljáró versenytanács a Tpvt. 77. § (1) bekezdés g) pontja alapján kötelezi az eljárás alá vontat, hogy a határozat kézhezvételét követő 30 napon belül tájékoztassa a GVH-t a fenti magatartás további folytatásának megszüntetése tényéről, módjáról és nyújtsa be a megszüntetést alátámasztó dokumentumokat.

VII. 3. A megszüntetés

122. A kereskedelmi gyakorlat címzettjeiből kiindulva a jelen eljárás tárgyát képező magatartást a Tpvt. alapján kell elbírálni. Az Fttv. ugyanis csak fogyasztókkal szembeni magatartásokra irányadó, márpedig az eljárás alá vont vállalkozás a rendelkezésre álló

⁴⁵ 2013. évi V. törvény 6:62. § (2) bekezdése

- adatok szerint gazdálkodó szervezeteket keresett meg az ajánlatával, így megállapítható, hogy a Cleaner-Pack tevékenysége nem az Fttv. szerinti fogyasztókat célozza.
123. Mindezekre tekintettel az eljáró versenytanács az eljárás alá vont magatartásának az Fttv. 8. §-a alapján történő vizsgálata vonatkozásában a Ket. 31. § (1) bekezdés i) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

VIII.

Jogkövetkezmény

124. Az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán és az attól való eltiltáson túlmenően a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján bírságot szab ki az eljárás alá vont vállalkozással szemben.
125. Az eljáró versenytanács a bírság összegét a Tpv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsai gyakorlatot rögzítő közleményben foglaltaknak megfelelően határozza meg, figyelemmel arra, hogy egyrészt a közlemény elfogadásakor a fogyasztó fogalmába az üzletfelek is beletartoztak, továbbá a közlemény jelen ügyben történő alkalmazását indokolja az is, hogy a Tpv. III. fejezete szerinti ügyben a bírság kiszabásának jogalapja a Tpv. 78. §-ának (3) bekezdése. Ezért a 2007-ben elfogadott közleményt a Versenytanács nemcsak az Fttv., hanem a Tpv. III. fejezete alapján lefolytatott eljárásokban is irányadónak tekinti.
126. A Közlemény a Kúria megközelítését figyelembe véve kiemeli, hogy 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 olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a versenyjogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz, s olyan összegű, amely az eljárás alá vontat és más vállalkozást hasonló magatartástól visszatart. A Versenytanács Közleményben összefoglalt gyakorlata szerint a bírság összegének kiindulópontjául szolgálhat a jogsértő tájékoztatással járó költség, vagy a jogsértéssel érintett piacon realizált időarányos árbevétel, amely mértéket a releváns súlyosító és enyhítő körülmények növelhetnek, illetve csökkenthetnek. Ezt követően szükséges annak mérlegelése, hogy az így kalkulált bírságösszeg összességében alkalmas-e a kívánt következmények elérésére.
127. Az eljáró versenytanács a bírság összegének megállapítása során jelen ügyben nem a jogsértő kereskedelmi kommunikációk alkalmazása kapcsán felmerült költségekből kíván kiindulni, mivel ezek a költségek nem, vagy a GVH számára nem ismert módon merülhettek fel; hanem az érintett termék értékesítéséből származó árbevételi adataiból indul ki, amely 5.563.628,- Ft.
128. A bírság összegének megállapítása során az eljáró versenytanács súlyosító körülményként veszi figyelembe
- különösen nagy súllyal, hogy a jogsértő üzleti módszer az eljárás alá vont vállalkozás tevékenységének meghatározó elemét képezi, az üzleti módszer egésze gyakorlatilag a jogsértésen alapul;
 - különösen nagy súllyal, hogy az eljárás alá vont vállalkozás magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének;
 - a jogsértő üzleti módszert huzamosabb időszakon keresztül folytatta.
129. Az eljáró versenytanács a vizsgált magatartással összefüggésben enyhítő körülményt nem azonosított.

130. Arra tekintettel, hogy az eljárás alá vont a 2013. és a 2014. üzleti évek vonatkozásában nem tette közzé és a GVH számára sem nyújtotta be az éves beszámolóját, az eljáró versenytanács az eljárás alá vont 2014. évi nettó árbevételét a rendelkezésre álló eljárás alá vonti részleges adatszolgáltatás, valamint bankszámlakivonatok és az adóhatóságtól származó áfa-bevallás összegei alapján becsléssel határozta meg, amelynek összege minimum [korlátozottan megismerhető adat] Ft.
131. Mindezek alapján az eljáró versenytanács 400.000,- Ft-ban határozta meg a bírság alapösszegét. Az eljáró versenytanács az így megállapítandó bírságösszeget megvizsgálta abból a szempontból, hogy kellő elrettentő erőt képvisel-e, tekintettel az ügy összes körülményére, a speciális és generális prevenció elveit figyelembe véve, valamint, hogy nem haladja-e meg a törvényi maximumot.
132. Az eljáró versenytanács a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján arra a következtetésre jutott, hogy a 400.000,- Ft-ban meghatározott bírság alapösszege kellő elrettentő erőt képvisel és az elkövetett jogsértés súlya, ideje valamint az árbevétel nagyságára tekintettel sem minősül túlzottnak, ezért az ily módon meghatározott bírságösszeget nem módosította. Az eljáró versenytanács úgy ítéli meg, hogy a speciális prevenció indokolja a fentiek szerint meghatározott bírságösszeg kiszabását.
133. Az eljáró versenytanács arra a következtetésre jutott, hogy a fentiek szerint meghatározott bírságösszeg nem haladja meg a Tpv. 78. § (1) bekezdése szerinti bírságmaximumot.
134. Az eljárás alá vont a Ket. 74. §-a alapján nem nyújtott be részlefizetési kérelmet, ezért az eljáró versenytanácsnak ilyen kérelmet nem kellett értékelnie.

IX.

Egyéb kérdések

135. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
136. Az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) pontja szerint a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál - a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével - az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége irányadó, 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.
137. A Tpv. 10. §-a alapján megállapított jogsértés tekintetében a GVH hatásköre a Tpv. 45. §-án alapul.
138. A GVH illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.
139. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A Pp. 332. §-ának (2a) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtás a kérelemnek a végrehajtást foganatosító szerv tudomására jutásától annak elbírálásáig nem foganatosítható.
140. A bírságnak a GVH 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő:
- az eljárás alá vont neve,
 - a versenyfelügyeleti eljárás száma,
 - a befizetés jogcíme (bírság).

141. A Ket. 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
142. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint 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 az eljáró versenytanács megindítja a határozat végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.
143. A Tpv. 48. § (1) bekezdése szerint az eljáró versenytanács döntéseit háromtagú vagy öttagú tanácsban hozza meg. A (2) bekezdés értelmében, ha e törvény eljáró versenytanácsot említ, azon az (1) bekezdésben meghatározott tanácsot kell érteni. Egyéb esetekben a vizsgáló vagy az eljáró versenytanács tagja egyedül is eljárhat.
144. A Ket. 73. § (3) bekezdése értelmében egy okiratba foglalható a határozat és a végzés, illetve több határozat vagy végzés. Az egy okiratba foglalt döntések rendelkező részét és indokolását döntésenként önállóan kell megszövegezni. Az egybefoglalás az egyes döntések meghozatalára vonatkozó határidőket és a jogorvoslati szabályok alkalmazását nem érinti.
145. A jelen határozattal szembeni jogorvoslati jog a Tpv. 83. § (1) bekezdésén alapul.
146. A Tpv. 82. § (2) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács végzésével szemben fellebbezésnek nincs helye, annak bírósági felülvizsgálata kérhető. A jelen okiratba foglalt végzés kapcsán a jogorvoslati jog a Tpv. 82. §-án és a Ket. 98. § (3) bekezdés c) pontján alapul.

Budapest, 2015. július 28.

dr. Ruzshtiné dr. Juhász Dorina s.k.
előadó versenytanács tag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
versenytanács tag

dr. Berki Ádám s.k.
versenytanács tag