



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/64/2017.

Iktatószám: VJ/64-121/2017.

Nyilvános változat!

Az eljárás alá vont üzleti titkát az [ÜZLETI TITOK] megjelölés tartalmazza!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa az Oppenheim Ügyvédi Iroda (1053 Budapest, Károlyi u. 12., eljáró ügyvéd: dr. F. G.) által képviselt **HelloPay Zrt. (1026 Budapest, Gábor Áron u. 28.)** eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a HelloPay Zrt. 2016. április 15-től tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytat azáltal, hogy a HelloPay terminálokon a 10%-os borraavaló/adomány mérték kiemelésével (a mérték alapbeállításával) pszichés nyomást gyakorol a fogyasztókra.

Az eljáró versenytanács a jelen határozat átvételét követő hatodik hónapon túl megtiltja a magatartás folytatását és egyben arra is kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást, hogy a jelen határozat átvételét követő hatodik hónap végéig igazolja a Gazdasági Versenyhivatal felé, hogy az eltiltásnak hogyan felelt meg.

Az eljáró versenytanács a fenti jogsértés miatt a HelloPay Zrt.-t 20.000.000 Ft, azaz húszmillió forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezi, amely összeget a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára köteles megfizetni húsz egyenlő részletben, akként, hogy

- az első részletet, 1.000.000 Ft-ot (azaz egymillió forintot) a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül,
- a további, egyenként szintén 1.000.000 Ft-os (azaz egymillió forintos) részleteket pedig az első részlet esedékességét követő hónaptól havonta, adott hónap 25. napjáig

köteles teljesíteni.

Bármely részlet elmaradása esetén a még fennálló teljes tartozás egy összegben esedékessé válik.

Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság). Ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, akkor az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet. A bírság (és az esetleges késedelmi pótlék) meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap^[1] használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselet kötelező.

^[1] http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

Az eljáró versenytanács meghozta továbbá az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács a 2016. április 15. előtt megvalósított gyakorlat tekintetében a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

A végzés ellen a közlésétől számított nyolc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap^[2] használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

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

I N D O K O L Á S

I.

Előzmény, a valószínűsített jogsértések és a vizsgáloi indítvány

1. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy a HelloPay Zrt. által népszerűsített és működtetett HelloPay terminál olyan módon került kialakításra és alkalmazásra, hogy annak használata során a fogyasztó valószínűsíthetően korlátozva van választási vagy magatartási szabadságában, illetve abban, hogy tájékozott döntést hozhasson.
2. A HelloPay terminál jellemzően nagy látogatottságú fesztiválokon, rendezvényeken és vendéglátóhelyeken kerül alkalmazásra, lehetővé téve a kártyás fizetést. A HelloPay terminál alábbi körülmények közötti működtetése valószínűsíthetően alkalmas arra, hogy pszichés nyomást gyakoroljon a fogyasztókra
 - oly módon, hogy – különös tekintettel a kereskedelmi gyakorlat időzítésére, helyére, jellegére – őket döntéshozatalra készíti az eredeti üzleti döntésükön (pl. étel-, ital-, ajándékvásárlás) felül, az ahhoz nem kapcsolódó újabb, többletösszegre (borravaló és/vagy adomány) vonatkozó üzleti döntés tekintetében,
 - azáltal, hogy alapértelmezett opcióként 10%-os többletösszeget alkalmaz a HelloPay terminálokon. Ezzel a kereskedelmi gyakorlatával a HelloPay Zrt. valószínűsíthetően azt az üzenetet közvetíti a fogyasztók felé, hogy az alapértelmezettként megjelölt mértékű összeg borravalóként és/vagy adományként való megfizetése bevett és elvárt.
3. A HelloPay Zrt. a fenti kereskedelmi gyakorlatával valószínűsíthetően agresszív kereskedelmi gyakorlatot folytat, amellyel korlátozza, vagy amely alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak a többletösszeg (borravaló és/vagy adomány) fizetéssel kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, és ezzel a

^[2] http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 8. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

4. A fenti magatartás miatt a Gazdasági Versenyhivatal 2017. december 19-én versenyfelügyeleti eljárást indított a HelloPay Zrt. ellen, amely versenyfelügyeleti eljárás a vállalkozás 2015. február 19-étől folytatott gyakorlatára terjed ki.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

5. A HelloPay Zrt.-t (a továbbiakban: HelloPay vagy eljárás alá vont) 2015 februárjában alapították abból a célból, hogy a fesztiváloknál használatos készpénzmentes vásárlást és fogyasztást lehetővé tevő elektronikus utalványkártya használatát kiterjesszék egyéb vendéglátóhelyekre is, a készpénzmentes forgalom elősegítése érdekében. A HelloPay fő tevékenysége egyéb információ-technológiai szolgáltatás.¹
6. A HelloPay egyedüli részvényese a Hello Invest Kft.² A vállalkozás 2018. évi nettó értékesítési árbevétele 259.540.000 Ft volt.
7. A HelloPay nyilatkozata szerint [ÜZLETI TITOK] a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: KKVtv.) 4. § (2) és (5) bekezdése alapján [ÜZLETI TITOK],³ a KKVtv. 4. § (3)-(6) bekezdésében foglaltak szerinti kapcsolódó vállalkozása pedig a Hello Invest Kft.⁴ A vállalkozás nyilatkozata és a csatolt számadatok⁵ alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont a KKVtv. 3. § szerint kis- és középvállalkozásnak (a továbbiakban: KKV) minősül a partner- és kapcsolódó vállalkozásai figyelembevételével is (alapításától kezdődően⁶).

III.

A vizsgált szolgáltatás jellemzői

Az érintett szolgáltatás és a borraavalóadásra képes készpénzmentes fizetési megoldások

8. A versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett termék a HelloPay terminálon üzemeltetett interaktív készpénzmentes fizetési rendszer. A terminál lehetővé teszi a fogyasztóknak, hogy az elfogadóhelyeken (bankkártyával – vagy amely rendezvényen az releváns, HelloPay kártyával – történő) fizetéskor borraavalóval és/vagy adománnyal növeljék a kifizetésük összegét. A terminál jelenleg (az eljáró versenytanács rendelkezésére álló hivatalos információk szerint) a következőképpen néz ki:

¹ VJ/64-4/2017. 1. pont.

² VJ/64-101/2017. feljegyzés.

³ VJ/64-74/2017. 11. pont.

⁴ VJ/64-74/2017. 12. pont.

⁵ Lásd a VJ/64-108/2017. számú vizsgálati jelentés 10. pontját is.

⁶ VJ/64-74/2017. 10. pont, VJ/64-106/2017. 1. pont.



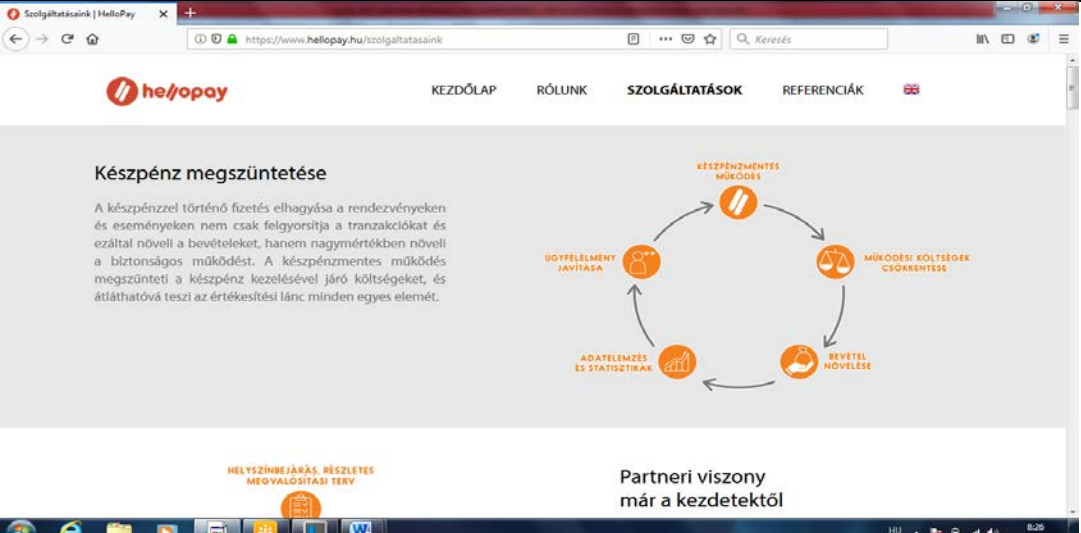
9. A HelloPay az alábbi terminálokat alkalmazta a vizsgált időszakban:

Időszak	A terminál jellemzője
2015. március 28.	tesztüzemmód a Totál Dance Fesztiválon, borraló-adási lehetőség nélküli terminál
2015. május 7. – 2016. április 14.	borraló-adási lehetőséggel, de alapbeállított összeg nélkül működő terminál
2016. április 15. – 2016. április vége	a terminál alapbeállított 10%-kal üzemelt, 0, 5, 15 és 20%-ra lehetett módosítani a borraló mértékét (ún. jatt-csúszka nélkül)
2016. májustól	alapbeállított 10%-kal és fokozatmentes ún. jatt-csúszkás megoldással működik a terminál (azaz 0%-20% között 1% pontos lépésben 21 féle borraló mérték választható a csúszka elhúzásával) ⁷

10. Az eljárás alá vont a szolgáltatása (annak bevétel/forgalom növelő hatása) kapcsán az alábbi információkat nyújtja honlapján (<https://www.hellopay.hu>):

Szövegszerűen	Képpel
Magasabb bevétel a szabadalmaztatott borraló csúszkának köszönhetően	

⁷ VJ/64-4/2017. 2. pont

Bevétel növelése	
+7,8%	

11. Az eljárás alá vont továbbá pl. (2-3 perces) promóciós videójában és egy 1:53 mp-es YouTube videóban is megjelenítette az a tájékoztatást partnereinek, hogy „Patented tip slider solution to increase revenues (up to 7.8%)”, azaz a terminál használatával akár 7,8%-os növekedés érhető el (lásd a VJ/64-111/2017. számú előzetes álláspont mellékletét).

Versenytársak

12. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a piaccal, illetve a szolgáltatás működésével és jellemzőivel kapcsolatos információk döntő többsége az eljárás alá vonttól származik. Az eljáró versenytanács ezen nyilatkozatok tartalmát nem kívánja megkérdőjelezni, ugyanakkor előzetesen is jelzi, hogy az eljárás alá vont egyes nyilatkozatai nem feltétlenül vannak alátámasztva tényekkel vagy egyéb bizonyítékokkal, illetve – ahogyan arra az eljáró versenytanács a későbbiekben, a magatartás értékelése körében hivatkozik – egyes esetekben az eljárás alá vont különböző nyilatkozatai kapcsán ellentmondás⁸ merült fel.
13. A versenyfelügyeleti eljárásban érintett piac az új, innovatív, borra való adásra képes készpénzmentes fizetési megoldásokat biztosító rendszerek piaca.⁹ A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló

⁸ Pl. a terminál használata közbeni szóbeli kommunikációs lehetőségek vagy a partnerektől elvárt/előírt tájékoztatás kapcsán.

⁹ VJ/64-4/2017. 5. pont.

információk szerint Magyarországon borravaloadásra képes készpénzmentes fizetési lehetőségként először a Metapay rendszer jelent meg, amely 2010-től volt jelen a magyar piacon, és a legnagyobb fesztiválok (Sziget, Volt, Balaton Sound) került alkalmazásra.¹⁰ A Cardnet Zrt. első készpénzmentes fizetési fesztivál megoldását 2011-ben mutatta be, 2015-től pedig a Festipay Zrt. (a továbbiakban: Festipay) vette át a készpénzfizetési megoldást.¹¹ A Festipay előadta, hogy az általa nyújtott borravaloadásra alkalmas készpénzmentes fizetési rendszerekhez kapcsolódó „Festipay pincérrendszer” 2016. évben került bevezetésre.¹²

14. A hazai piacon a Festipay és a HelloPay a két meghatározó szereplő.¹³ A jelen versenyfelügyeleti eljárásban megkeresett Festipay előadta, hogy az elmúlt években a hazai, nagyobb tömegeket vonzó fesztiválok mindenhol bevezetésre került valamilyen készpénzmentes fizetési rendszer. Fesztiválkörnyezetben jellemzően készpénz egyáltalán nem elfogadott, a nagyobb szórakozóhelyeken pedig a készpénzfogadás mellett, azzal párhuzamosan működik készpénz használatát csökkentő, alternatív megoldás.¹⁴ A Festipay előadta továbbá, hogy a hazai helyzet általánosságban megegyezik az európai gyakorlattal, ahol a trendek és megoldások hasonlóak: jellemzően nagy, nemzetközi vállalatok nyújtanak különböző fizetési megoldásokat,¹⁵ valamint felhasználói oldalon is egyre népszerűbb a digitális vagy részben digitális fizetési technológiák igénybevétele.

Fogyasztók, a terminálok használói

15. A HelloPay előadta, hogy tapasztalatai alapján a HelloPay terminál használói igen sokfélék lehetnek, a fogyasztói kört, illetve a piac keresleti oldalát a rendezvény jellege, a kereskedelmi egység típusa stb. határozza meg elsősorban. A HelloPay kereskedelmi partnereit tekintve nagy általánosságban elmondható, hogy a HelloPay terminált túlnyomórészt a 18-60 éves célcsoport használja.¹⁶
16. A HelloPay elfogadóhely-típusok szerinti bontásban mutatta be a fogyasztói körre vonatkozó információkat:¹⁷

Elfogadóhely típus	Ismérvék ¹⁸	Elfogadóhely jellemzői
fesztivál sportesemény rendezvény	célközönség	Az egyes fesztiválok/sportesemények célcsoportjai különböző demográfiai jellemzőkkel bírnak: míg egyes rendezvények elsősorban és jellemzően az egyetemista korcsoport által kedveltek, addig más rendezvények inkább a demográfiai spektrum másik oldalára eső fogyasztók által látogatottak. Szintén jelentős heterogenitást mutat az egyes fesztiválok/sportesemények fogyasztói érdeklődésen alapuló szegmentációja. A fesztiválokat jellemzően tematikus alapon szervezik. Ennek megfelelően a HelloPay üzleti partnerei is számos fesztivál-típus keretében folytatnak értékesítést. A sportesemények célközönségét szintén jelentős mértékben befolyásolja az érintett sportág jellege.
	látogatók száma	Széles skálán mozog: a 400-500 körüli résztvevőszámú, csupán 6-8 óra hosszú rendezvényektől a több napos, 100.000 fő körüli részvevőszámú fesztiválig.

¹⁰ <https://metapay.eu/#rolunk>

<https://fintechradar.hu/penz/0805/metapay-akkor-volt-fintech-amikor-szo-sem-letezett/>

VJ/64-101/2017. feljegyzés

¹¹ VJ/64-23/2017. irat

¹² VJ/64-23/2017. irat

¹³ VJ/64-101/2017. feljegyzés

¹⁴ VJ/64-23/2017. irat

¹⁵ VJ/64-23/2017. irat

¹⁶ VJ/64-4/2017. 10. pont

¹⁷ VJ/64-13/2017. 14. pont

¹⁸ A HelloPay ismeretei szerint.

	látogatók jellemző fogyasztási szokásai	A látogatók jellemző fogyasztási szokásait számos különböző szempont determinálja, így pl. a látogatók kora, vagyoni- és jövedelmi helyzete, érdeklődése, a fesztivál tematikus jellege, a fesztiválon kiállító elfogadóhelyek ismérvei, az általuk értékesített termékek jellemzői.
	elfogadóhelyek főbb profiljai	Az elfogadóhelyek profiljai elsősorban az adott fesztiválok jellegéhez igazodnak.
vásár	célközönség	A különböző vásárok az általuk nyújtott sokoldalú termék- és programkínálattal igen széles célközönséget szólítanak meg (ideértve a teljes demográfiai spektrumot, illetőleg a különböző érdeklődési köröket).
	látogatók száma	A különböző vásárok látogatóinak jellemző száma az egyes vásárok vonatkozásában igen széles skálán mozog. Az Adventi Vásár a Bazilikánál elnevezésű vásár látogató számára vonatkozóan adattal nem rendelkezik, de becslése alapján 500.000 és 600.000 között alakulhatott 2017-ben.
	látogatók jellemző fogyasztási szokásai	A látogatók jellemző fogyasztási szokásait - az adott vásár tematikus jellemzőin túl - számos különböző szempont determinálja, így pl. a látogatók kora, vagyoni- és jövedelmi helyzete, érdeklődése, a kiállító elfogadóhelyek ismérvei, az általuk értékesített termékek jellemzői.
	elfogadóhelyek főbb profiljai	Az elfogadóhelyek profiljai elsősorban az adott vásárok jellegéhez igazodnak.
vendéglátó-hely	célközönség	Az egyes vendéglátóhelyek célközönsége az adott vendéglátóhely profiljának, elhelyezkedésének, üzleti stratégiájának függvényében változik. A HelloPay üzleti partnereinek főbb profiljai igen változatos képet mutatnak, ennek megfelelően pedig az általuk megszólított célközönség is igen homogén, mind demográfiáját, mind érdeklődési köreit, fogyasztói preferenciáit, mind pedig jövedelmi-vagyoni viszonyait tekintve.
	látogatók száma	A HelloPay nem rendelkezik kimutatásokkal az ügyfélkörébe tartozó vendéglátóhelyek látogatottsági adatai vonatkozásában. Ennek hiányában a HelloPay a tranzakciók átlagos számából tud kiindulni, amely a vendéglátóhelyek esetében valamennyi, a HelloPay-jel szerződött elfogadóhelyre nézve átlagosan 32 tranzakció/nap (ezen adat nem feltétlenül ad pontos képet a látogatók jellemző számáról).
	látogatók jellemző fogyasztási szokásai	A látogatók jellemző fogyasztási szokásait - az adott vendéglátóhely profilján túl - számos különböző szempont determinálja, így pl. a látogatók kora, vagyoni- és jövedelmi helyzete, fogyasztói preferenciái stb.
	elfogadóhelyek főbb profiljai	A HelloPay ügyfélkörébe eső vendéglátóhelyek profiljai igen heterogének, így megtalálhatóak közöttük kávéházak, bor szakkereskedések, sörözők, gasztró bárók, éttermek és bárszínház is.

Üzleti partnerek, elfogadóhelyek

17. A HelloPay előadta, hogy üzleti partnerei az eljárással érintett időszakban a vendéglátó-szolgáltatások széles palettáját fedték le, ideértve a különböző fesztiválok és sportesemények helyszínén üzemelő egységeket és egyéb állandó jellegű vendéglátóhelyeket is.¹⁹
18. A HelloPay nyilatkozata²⁰ és vonatkozó használati minta leírás²¹ szerint a különböző szórakozóhelyeken, de a fesztiválokon és koncerteken is egyre szélesebb körben terjed el ez a

¹⁹ VJ/64-13/2017. 12. pont

²⁰ VJ/64-4/2017. 2. pont

²¹ VJ/64-44/2017. számú irat. A HelloPay által a HelloPay terminál vonatkozásában benyújtott Használati mintaoltalmi okirat és használati minta leírás a 4616. lajstromszámú, „eszköz készpénzmentes fizetés megvalósításához, interaktív borraivaló beviteli lehetőséggel” című használati mintára vonatkozik.

szolgáltatás. Az ilyen kártyás fizetések esetében – különösen, ha a környezeti zaj jelentős mértékű –, nehezen van mód arra, hogy a kiszolgáló és a vendég egymással szóban egyeztesse, hogy kíván-e borraivalót adni a szolgáltatásért vagy sem, és ha igen, akkor annak mekkora az értéke. Így az ilyen esetekben az eljárás alá vont szerint a kiszolgálás értékelésére szolgáló borraivaló könnyen elmaradhat, ami viszont idővel a szolgáltatást végző személyzet odaadásának csökkenéséhez, és ezen keresztül a kiszolgálás színvonalának hanyatlásához vezethet.

19. A HelloPay nyilatkozata és a használati minta leírás szerint a HelloPay terminál alkalmazása egyszerű szerkezeti kialakítása mellett teszi lehetővé a szolgáltatás színvonalát és a vendég elégedettségét jelző tetszőleges, a vendég által szabadon választott nagyságú borraivaló értékének egyszerű kézmozdulattal, felszolgálóval folytatott kommunikáció nélkül történő kényelmes megadását, mégpedig úgy, hogy akár a borraivalóval emelt fizetendő összeg is könnyen ellenőrizhető legyen, és a készpénzkímélő fizetésre csak ezt követően kerülhessen sor.²²
20. A használati minta leírásban foglaltak szerint ebből következően az adott fizetési konstrukció zajos helyeken (pl. koncerteken, fesztiválokon, egyéb szabadtéri rendezvényeken vagy éppen zenés szórakozóhelyeken) is jól alkalmazható és abból származó kényelmetlenség sincsen, hogy a vendég mekkora borraivalóval kívánná díjazni a felszolgáló igyekezetét, így lényeges előny, hogy a zajos helyeken is jobban elterjedhet a felszolgáló munkájának a vendég részéről történő díjazása.²³ A használati minta leírás alapján az eszköz jól alkalmazható minden olyan helyen, ahol a környezeti zaj miatt vagy egyszerűen a diszkréció megőrzésére tekintettel, a vendég az általa adni kívánt borraivaló mértékét szabad akaratából megválasztva adhatja azt fogyasztási számlájához készpénzkímélő fizetési megoldás esetén.²⁴
21. A HelloPay megjegyezte, hogy üzletfelei között megtalálhatóak olyan kereskedelmi egységek is, amelyek a fenti kategóriák egyikébe sem sorolhatóak (pl. a MOM Park bevásárlóközpontban található Alexandra könyvkereskedés vagy a Luggair Kft. által üzemeltetett Turist Info turistainformációs pont).²⁵
22. A HelloPay úgy nyilatkozott, hogy
 - kizár minden olyan partnert, kereskedelmi egységet, ahol van felszolgálási díj, ilyen helyeken nem találkozhat a fogyasztó a HelloPay megoldásával, elkerülendő a fogyasztók megtévesztését. A HelloPay tapasztalatai szerint és fogyasztói visszajelzések alapján a felszolgálási díj kommunikációja sokkal kisebb mértékű és a fogyasztók választásának szabadságát jobban behatárolja, hiszen megszünteti a választási lehetőséget,
 - csak olyan üzleti partnerrel működik együtt, ahol van hozzáadott értéke a kiszolgáló személyzetnek, tehát a borraivaló releváns az adott szituációban,
 - üzleti célja a transzparencia, ennek megfelelően a HelloPay rendszer hozzájárul a szürke és egyéb jövedelmek átláthatóvá tételéhez a bankkártyás tranzakciók számának növelésével,
 - adománygyűjtést olyan partnerekkel végez, akiknek a társadalmi felelősségvállalás fontos szempont,
 - számára szempont, hogy rendezvények esetén jól körülhatárolható területen történjen a rendezvény, lehetőleg legyen beléptetés,²⁶

²² VJ/64-4/2017. 2. pont, VJ/64-44/2017. számú irat.

²³ VJ/64-44/2017. számú irat.

²⁴ VJ/64-44/2017. számú irat.

²⁵ VJ/64-13/2017. 15. pont.

²⁶ VJ/64-4/2017. 10. pont.

- együttműködésre kiválasztott partnerei nagy részénél jelentős külföldi vendégkör is megjelenik. A HelloPay előadta, hogy a HelloPay rendszer segít a külföldi fogyasztók számára a megfelelő mértékű borraivaló megállapításában, több kutatás is kimutatta, hogy a turisták számára gyakran nem ismert a borraivaló etikett, és ezen tudásbeli hiány sok esetben frusztrációt és kiszolgáló személyzet oldali kellemetlenséget okoz számukra.

23. A HelloPay előadta, hogy működési modelljének egyik alapvető eleme, hogy minden új partner esetében, még a szerződéskötést megelőző fázisban, az adott hely adottságait, illetve a megrendelő igényeit figyelembe véve kerül kialakításra, hogy adott elfogadóhelyen a terminálokon lehetőség lesz-e borraivaló és/vagy adomány adására.

24. A HelloPay által benyújtott adatok szerint a HelloPay terminálon keresztül:

- borraivaló és adomány adására az Adventi Vásár a Bazilikánál elfogadóhelyein, a 2018-as Bánkitől Fesztiválon²⁷ és a Szimpla Kertben,
 - adomány önálló, borraivaló nélküli juttatására a 2018-as Everness fesztiválon,²⁸
 - az összes többi elfogadóhelynél csak borraivaló juttatására²⁹
- volt lehetőség.

25. Azon állandó jellegű és időszakos elfogadóhelyek részletes listáját, ahol a 2015. április 1-től terjedő időszak alatt a HelloPay terminálon keresztül lehetőség volt borraivaló, illetve adomány juttatására, a VJ/64-108/2017. számú vizsgálati jelentés 9. számú melléklete tartalmazza.³⁰

A szerződéses gyakorlat³¹ és a jutalékok/díjak rendszere

26. A VJ/64-108/2017. számú vizsgálati jelentés 8. számú melléklete részletezi a tipikus szerződéses rendelkezéseket, az eljáró versenytanács itt csak a lényegi, a jelen ügyben különösen releváns elemeket kívánja kiemelni [ÜZLETI TITOK]. A jelentés 9. számú melléklete tartalmazza, hogy [ÜZLETI TITOK].

27. A borraivaló kapcsán a Vállalkozási szerződés³² [ÜZLETI TITOK].

28. A [ÜZLETI TITOK].”

29. A [ÜZLETI TITOK].”

30. A [ÜZLETI TITOK].”

31. A [ÜZLETI TITOK].”

32. Az ún. kondíciós lap³³ az alábbiakat tartalmazza az eljárás alá vont díjazása kapcsán:
[ÜZLETI TITOK]

33. Az adomány kapcsán a Vállalkozási szerződés³⁴ többek között a következőket tartalmazza:
[ÜZLETI TITOK]

34. Borraivaló és adomány lehetősége esetében a Vállalkozási szerződés³⁵ a következőt tartalmazza:

²⁷ VJ/64-44/2017. 1. pont

²⁸ VJ/64-44/2017. 1. pont

²⁹ VJ/64-13/2017. 5. pont

³⁰ VJ/64-13/2017. 4. pont

³¹ VJ/64-3/2017. mellékletek, VJ/64-13/2017. mellékletek, VJ/64-80/2017. 1., 2., 3. sz. mellékletek.

³² VJ/64-3/2017. melléklet

³³ VJ/64-3/2017. melléklet

³⁴ VJ/63-13/2017. melléklet

[ÜZLETI TITOK]

35. A HelloPay úgy nyilatkozott, hogy a HelloPay terminál kihelyezésekhez kapcsolódóan díjazás ellenében különféle szolgáltatásokat is nyújt az elfogadóhelyeknek.³⁵ Az egyes szolgáltatások tartalmában és a díjazás mértékében a felek szabadon állapodnak meg, a pontos feltételeket a felek közötti szerződés szabályozza.³⁷ Ennek megfelelően a 0%-os mértékű borraavaló, illetve adomány esetén a HelloPay az adott elfogadóhellyel kötött szerződés alapján jogosult díjazásra.³⁸

36. A felek közötti elszámolás menete³⁹ kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy [ÜZLETI TITOK].

A terminálok működtetése

37. A HelloPay előadta, hogy az eljárással érintett időszakban jellemzően és elsősorban a terminálok kihelyezését végezte (illetőleg ehhez kapcsolódó szolgáltatásokat nyújtott, pl. betanítás, távszervizelés), míg a terminálok helyszíni üzemeltetését az adott elfogadóhely végezte. Ennek következtében a HelloPay munkavállalói a tranzakciós szituáció lefolyásakor nem voltak (és jelenleg sincsenek) jelen, így a HelloPay-nek a vásárlás körülményeire vonatkozóan csupán generális ismeretei vannak, amelyek a fizetési folyamat lépéseit ölelik fel (így nem rendelkezik az egyedi tranzakciók sajátosságaira is kiterjedő speciális ismeretekkel).⁴⁰

38. A HelloPay megjegyezte, hogy – tekintettel arra, hogy a HelloPay üzleti partnerei szerződéses kötelezettséget vállalnak a rendelkezésükre bocsátott infrastruktúra megfelelő üzemeltetésére – a vásárlási folyamat elméletileg minden esetben viszonylag egységes, azaz – az esetleges műszaki problémáktól vagy a tranzakciók visszavonásától eltekintve – az általános vásárlási körülmények az adott esetben ténylegesen megvalósuló körülményekkel megegyeznek.⁴¹

39. A terminálokon keresztüli vásárlás körülményei elfogadóhelyek szerinti bontásban nem különülnek el, tekintettel arra, hogy a HelloPay az elfogadóhelyek típusától függetlenül ugyanolyan terminálokat, illetőleg adott esetben azokhoz kapcsolódó ügyfélmonitorokat bocsát üzleti partnerei rendelkezésére, amely utóbbiakat az üzleti partnerek jellemzően minden esetben a kiszolgáló pult pénztárgéppel átellenes oldalára, a fogyasztók számára jól kezelhető magasságban helyeznek el.⁴²

40. A HelloPay terminálon keresztüli vásárlás körülményeiben attól függően lehetnek eltérések, hogy az adott terminálon van-e lehetőség borraavaló és/vagy adomány juttatására. Ennek oka, hogy amennyiben borraavaló és/vagy adomány juttatására lehetőség van, úgy az elfogadóhely terminálkezelő munkatársa jellemzően tájékoztatást nyújt a borraavaló/adomány juttatásának lehetőségéről és módjáról, illetőleg ennek megfelelően lehetőség van a juttatni kívánt borraavaló/adomány mértékének százalékos meghatározására is.⁴³

41. A HelloPay előadta, hogy a HelloPay terminál felépítésének, és így működésének alapvető és szükségszerű eleme a csúszkás megjelenítés miatt, hogy a borraavaló és/vagy adomány mértékének legyen egy alapértelmezett beállítása. Ennek oka, hogy a működési modell célja és lényege, hogy a felhasználók a csúszka segítségével tudják módosítani az adni kívánt borraavaló/adomány mértékét - ez pedig azt feltételezi, hogy a borraavaló mértékének létezik egy alapbeállítása. Hasonlóképpen a hangerő állítására szolgáló „volume slider”-hez, amelynél szintén szükséges, hogy a csúszka egy kiinduló értékről induljon.

³⁵ VJ/63-13/2017. 70. melléklet.

³⁶ VJ/64-84/2017. 15. pont

³⁷ VJ/64-84/2017. 13. pont

³⁸ VJ/64-84/2017. 14. pont

³⁹ VJ/64-3/2017. 8. pont.

⁴⁰ VJ/64-13/2017. 17. pont.

⁴¹ VJ/64-13/2017. 16. pont.

⁴² VJ/64-13/2017. 18. pont.

⁴³ VJ/64-13/2017. 18. pont.

42. A HelloPay előadta, hogy amennyiben egy időszakos rendezvényen, vagy állandó elfogadóhelyen HelloPay terminálok borraivaló és adomány együttesen juttatható, a juttatott adomány, illetve borraivaló aránya minden esetben az üzleti partner (fesztiválszervező, illetve az adott elfogadóhely tulajdonosa) által, saját üzleti stratégiájának, és az adomány kedvezményezettjével fennálló szerződéses kapcsolatának figyelembe vételével kerül meghatározásra. Az adománynak a kedvezményezett (megadományozott szervezet) részére történő átutalását a HelloPay szintén az üzleti partner megbízása alapján (az üzleti partner által meghatározott arányszám figyelembe vételével) végzi.⁴⁴
43. A HelloPay borraivaló rendszer bevezetése óta a HelloPay a tapasztalatai alapján javaslatot tesz az alapértelmezett borraivaló és/vagy adomány mértékére az adott elfogadóhely vagy rendezvény jellegének, látogatói összetételének megfelelően, végső soron azonban a megrendelő dönt.⁴⁵
44. Az eljárás alá vont [ÜZLETI TITOK]⁴⁶ kezdődően [ÜZLETI TITOK]. A HelloPay és az elfogadóhelyek közötti szerződések releváns részeit a VJ/64-108/2017. számú vizsgálati jelentés 8. számú melléklet tartalmazza.

Terminálokhoz kapcsolódó oktatás, ellenőrzés

45. A HelloPay előadta, hogy az elfogadóhelyek részére oktatásokat tart és tájékoztató anyagokat nyújt a HelloPay terminál működésével kapcsolatban. Az oktatásra és tájékoztatásra vonatkozó információkat a VJ/64-108/2017. számú vizsgálati jelentés 6. számú melléklete tartalmazza.
46. A HelloPay előadta továbbá, hogy az állandó és időszakos elfogadóhelyeken a helyes terminálhasználatot, illetve a borraivaló csúszkával kapcsolatos tájékoztatás megfelelőségét próbavásárlások útján szűrőpróbaszerűen ellenőrzi, a vásárlás eredményét jegyzőkönyvezi, és bármintemű visszaélés esetén a megrendelőt haladéktalanul értesíti. A HelloPay ezzel kapcsolatosan belső eljárási rendet alakított ki.
47. A próbavásárlás során a HelloPay megbízásából vagy saját alkalmazottja vagy alvállalkozója felkeresi az adott értékesítési helyet, ahol bankkártyás vagy utalványkártyás fizetéssel vásárol egy terméket, fizetéskor a HelloPay által biztosított terminált, illetve borraivaló csúszkát használja és kiszolgáláskor teszteli a pultos személyzet borraivaló rendszerrel kapcsolatos kommunikációját. A vásárlás végeztével, a pultos, és az időközben odahívott üzletvezető előtt felfedi személyazonosságát, majd megosztja a vásárlással kapcsolatos tapasztalatait, és közösen felveszik az erről szóló jegyzőkönyvet, amelyet az elfogadóhely jelen lévő megbízottja aláír, és két tanúval letanúzzák.
48. Az elkészült jegyzőkönyvet a HelloPay az irodájában három hónapig megőrzi.⁴⁷ Azon helynél, ahol a tájékoztatással kapcsolatban hiányosságok merülnek fel, a HelloPay a próbavásárlást két hónapon belül megismétli.⁴⁸
49. Az eljárás alá vont előadása szerint⁴⁹ a HelloPay az alábbi eljárást alkalmazza az elfogadóhelyek HelloPay terminál használatára történő felkészítésére:
- vendéglátó egységek technikai felmérése, a terminál kihelyezéséhez szükséges infrastruktúra ellenőrzése,⁵⁰
 - javaslattevés a terminál elhelyezésével kapcsolatban:

⁴⁴ VJ/64-13/2017. 9. pont

⁴⁵ VJ/64-51/2017.

⁴⁶ Időszaki rendezvények táblázat

⁴⁷ VJ/64-44/2017. irat E/6. melléklet 2017.11.17-én, 2018.03.10-én és 2018.08.03-án kelt jegyzőkönyvek, amelyekkel kapcsolatban megállapítható, hogy két jegyzőkönyv a versenyfelügyeleti eljárás megindulását (2017.12.19.) követően keletkezett.

⁴⁸ VJ/64-44/2017. irat E/6. melléklet

⁴⁹ VJ/64-74/2017. 8. számú melléklet

⁵⁰ VJ/64-4/2017. 9. pont

- o ügyfélmonitor (terminál) jól megközelíthető legyen, hogy a vásárló minél gyorsabban és kényelmesebben tudja végrehajtani a fizetési tranzakcióját,
- o ügyfélmonitor jól látható helyen legyen a pulton, hogy a vásárló teljeskörű tájékoztatást kapjon a rendszer működéséről,
- ajánlat a pultosoknak, hogy tájékoztassák a vásárlót az alapbeállított borravalóról/adományról, és annak változtatási lehetőségéről és módjáról,⁵¹
- oktatóanyag és személyes oktatás (az ügyfél által módosítható borravalóra/adományra is kiter az oktatás).⁵²

50. A HelloPay oktatóanyagának a jelen eljárás szempontjából releváns részeit a VJ/64-108/2017. számú vizsgálati jelentés 6. számú melléklete ismerteti,⁵³ az eljáró versenytanács a jelen pontban csak az eladás menete kapcsán rögzített felsorolást kívánja kiemelni:

„Az eladás menete:

1. *a vásárló rendel (pl. egy forralt bort 500 Ft-ért)*
2. *a terminálon a lentebb részletezett módon beüti az eladó az összeget (500 Ft-ot)*
3. *a rendszer automatikusan hozzászámol 10%-ot, ami Borravalóból és Adományból áll, ennek aránya előre meghatározott (itt: 50 Ft kettő összege), amit a vásárló kedve szerint módosíthat le és felfelé is*
4. *végösszeg: vásárlás+borravaló+adomány*
5. *a vásárló a kártyát hozzáérinti a terminálhoz, ezzel jóváhagyva a tranzakciót.”*

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

51. A HelloPay terminálon, annak felületén, a fizetési folyamat során megvalósult kereskedelmi gyakorlatot részletesen a VJ/64-108/2017. számú vizsgálati jelentés IV.1. pontja ismerteti. A további kereskedelmi kommunikációra vonatkozó információkat a vizsgálati jelentés 10. számú melléklete, valamint a VJ/64-111/2017. számú előzetes álláspont melléklete tartalmazza.
52. A HelloPay terminálon való fizetés, illetve borravaló és/vagy adományadás népszerűsítésére használt tájékoztató anyagokkal kapcsolatban a HelloPay előadta, hogy a kommunikációs és tájékoztató anyagok tervezése és legyártása, illetve újratervezése és újragyártása igény szerint, a fizikai elhasználódás, illetve a benne foglalt információk frissítése esetén történt. Az eljárás alá vont az egyes anyagokat nem célzottan, egy-egy rendezvény, esemény vagy elfogadóhely számára gyártatta, hanem a működéshez általánosságban kapcsolódóan. Ennél fogva a megjelenés helyénél és idejénél a HelloPay azt tüntette fel, hogy az anyagok fesztiválokon, illetve a teljes szezonban kerültek felhasználásra.⁵⁴
53. Az eljárás alá vont a honlap tartalmának változásával kapcsolatban úgy nyilatkozott, hogy hellopay.hu weblap struktúráját 2015. február 19. óta radikálisan csak egyszer, 2019. február 14-én módosította. Ezt megelőzően csak kisebb tartalmi változtatások történtek. Az egyes változtatásokról külön archívumi másolati példány nem készült, azonban időről időre készültek másolatok, vagy képernyőmentések a honlapról.⁵⁵

⁵¹ VJ/64-4/2017. 9. pont

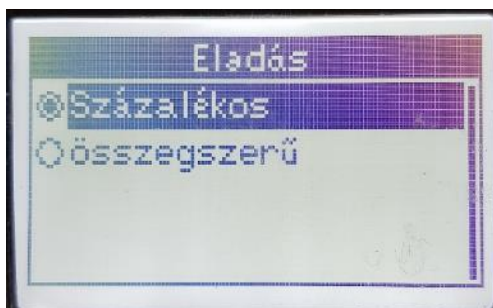
⁵² VJ/64-4/2017. 9. és 14. pont

⁵³ VJ/64-3/2017. melléklet 11-14. pont

⁵⁴ VJ/64-21/2017. 7. és 8. pont

⁵⁵ VJ/64-84/2017. 2. pont, E/1. számú melléklet

54. A HelloPay terminál használatának, igénybevételének feltételeit fogyasztói oldalról az elfogadóhelyek szabályozzák saját belső szabályzatukban, Általános Szerződési Feltételeikben, illetve házirendjükben.
55. A HelloPay nyilatkozata szerint nem rendelkezik a HelloPay terminál használatára vonatkozóan különböző, szolgáltatási típusonként speciális Általános Szerződési Feltételekkel, ennek megfelelően a terminálok használatára az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF), az elfogadóhelyekkel megkötött egyedi megállapodások, valamint a hatályos jogszabályok általános jelleggel alkalmazandó rendelkezései irányadóak.⁵⁶
56. A HelloPay hatályos ÁSZF-je⁵⁷ magyar és angol nyelven a www.hellopay.hu oldalon érhető el. A borraavalóadással az ÁSZF VI.3. pontja foglalkozik:
- „A kártyával fizetéskor borraavaló és/vagy adomány is adható, ebben az esetben a tényleges vásárlás összegénél magasabb összeget von le a rendszer.*
- A látogató a borraavaló (adomány) értékét maga határozza meg, az alapbeállítást lefelé és felfelé is szabadon módosíthatja a kívánt értékre.*
- Felhívjuk a felhasználók figyelmét, hogy ilyen esetben a beírt összeget fokozottan ellenőrizzék.”*
57. Az ÁSZF-re történő utalás és felhívás megtalálható minden – az egyes rendezvényeken használható – HelloPay kártyán [„Ez a kártya egy elektronikus utalvány. A kártya átvétele a kibocsátó (HelloPay Zrt.) ÁSZF-jének elfogadását jelenti. Az ÁSZF megtalálható a www.hellopay.hu oldalon. A kártya a HelloPay Zrt tulajdonát képezi. A megtalált kártyát kérjük bármelyik HelloPay Partnernél leadni.”], illetve a további tájékoztató anyagokon.⁵⁸
58. A HelloPay előadta, hogy az üzleti partnerei rendelkezésére bocsátott ügyfélmonitorok (terminálok) a borraavaló/adomány mértékének kiválasztásakor összegszerűen megjelenítik mind az adomány, mind a borraavaló mértékét.⁵⁹
59. A **2015. május 7. és 2016. április 14. közötti időszakban alkalmazott terminál**⁶⁰ kapcsán elmondható, hogy az borraavaló-adási lehetőséggel, de alapértelmezett mérték nélkül működött. A HelloPay előadta, hogy a terminálokon keresztül mindig volt lehetőség borraavalóadásra (ahogyan a Magyarországon használt legtöbb POS terminál esetében is). Erre két fajta módon volt lehetőség az ügyfélmonitorok megjelenése (2016. április 15.) előtt.
60. A HelloPay előadta, hogy a vásárlás összegének beírása után, ha a terminál kezelője Sárga gombot nyomott, két menüpont jelent meg, ezek segítségével összegszerűen vagy százalékosan lehetett a borraavaló mértékét megadni:



⁵⁶ VJ/64-21/2017. 6. pont

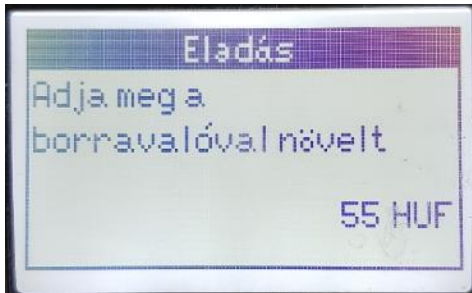
⁵⁷ VJ/64-4/2017. 13. pont, VJ/64-21/2017. E/3. számú melléklet

⁵⁸ VJ/64-4/2017. 4. és 12. pont

⁵⁹ VJ/64-13/2017. 10. pont

⁶⁰ VJ/64-4/2017. 14. pont

Összegszerű: A borraavalóval növelt értéket ütötte be a kezelő, a rendszer pedig automatikusan számolta ki a borraavaló értékét.



Százalékos: Választható menüpontokkal jelenik meg a borraavaló, fix értékekkel (0, 5, 10, 15, 20%). A kezelő a felhasználó igényének mérten választhatott ezek közül.



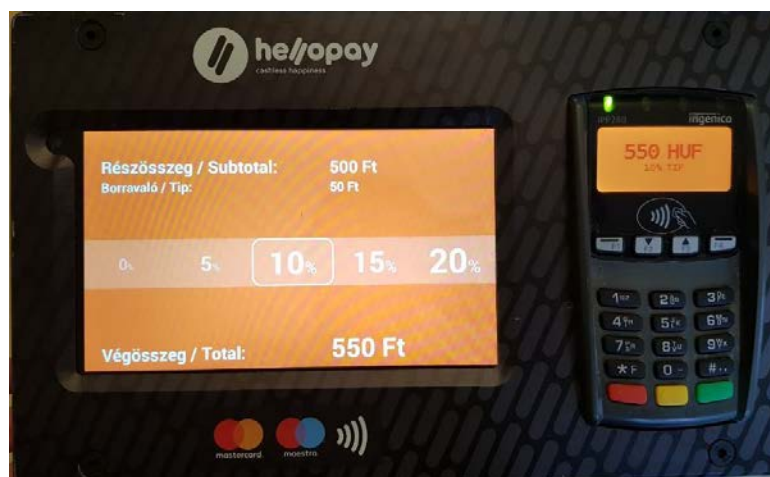
61. A terminálra csatlakoztatott kártyaolvasón csak akkor változott meg a vásárlás összege, ha a kezelő jóváhagyja (Zöld gombot nyomott) a beállított százalékot vagy a borraavalóval növelt összeget. Ezen módszer azonban nem generált borraavalót a pultosok számára, amely pedig a vendéglátásban fontos tényező egy-egy pultos bérének kialakításánál, így végső soron a kiszolgálás minőségének romlásához is vezethet.
62. A HelloPay előadta, hogy időszakosan az egyik üzleti partnerénél egy szórakozóhelyen használt egy módosított rendszert, melynél az alapbeállítás 10% volt, de a beállítás előtt a vendégnek kellett „kérvenyeznie”, ha borraavalót szeretett volna adni. Működése szerint, miután a kezelő beütötte a vásárlás összegét az ügyfélmonitoron egy gomb jelent meg, amit ha a vendég megérintett, akkor a jelenleg is használt 10% alapbeállításos fokozatmentes csúszka jelent meg, amelyet a vendég mozgathatott.
63. A **2016. április 15. óta** a HelloPay terminálon lebonyolított fizetési folyamat egyes lépései a következők:

1. Vásárlás összegének beütése a kereskedő oldaláról:



2. Alapértelmezett borraavaló kijelző megjelenése csak borraavaló (2.1.), borraavaló és adomány (2.2.) esetén és csak adomány (2.3.) esetén:

2.1. Borravaló



2.2. Borravaló és adomány



2.3. Adomány



3. Ügyfélmonitor kijelzője, lefelé módosított értékek esetén (az ügyfélmonitor és a kártyaolvasó kijelzőjén is látható a módosuló összeg):

3.1. Borravaló



3.2. Borravaló és Adomány



3.3. Adomány

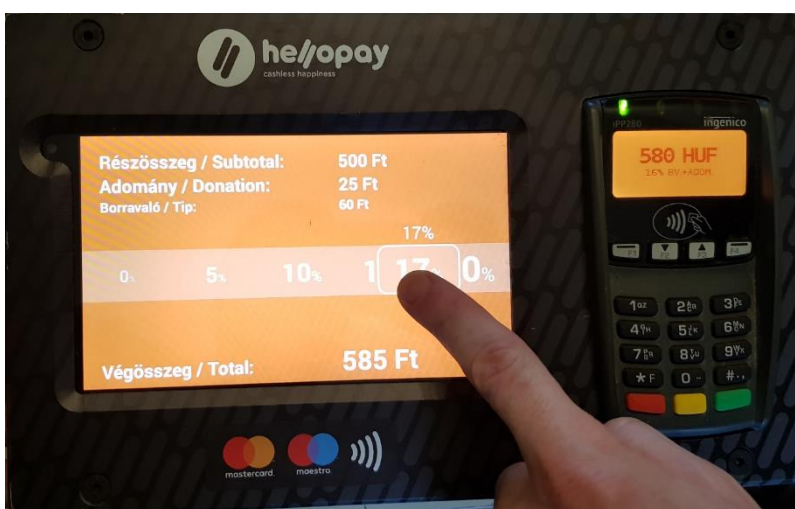


4. Ügyfélmonitor kijelzője, felfelé módosított értékek esetén (az ügyfélmonitor és a kártyaolvasó kijelzőjén is látható a módosuló összeg):

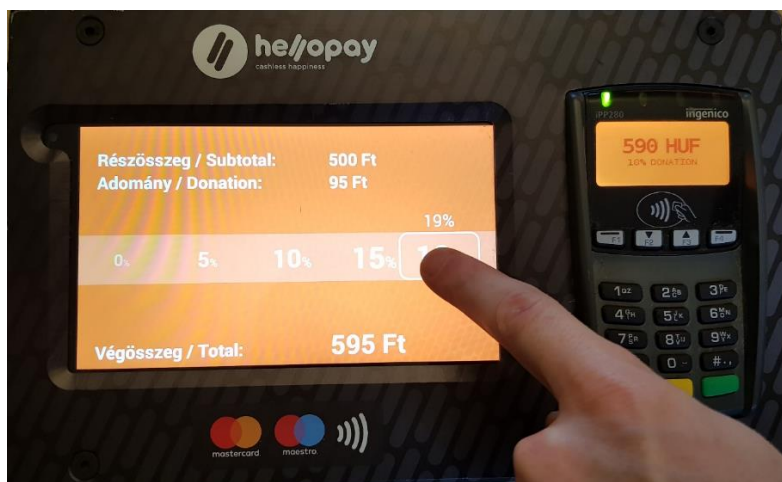
4.1. Borravaló



4.2. Borravaló és adomány



4.3. Adomány



5. Terminál kijelzője sikeres HelloPay kártyás fizetés esetén (látható a fizetett összeg és az ügyfél által beállított borravaló mértéke):

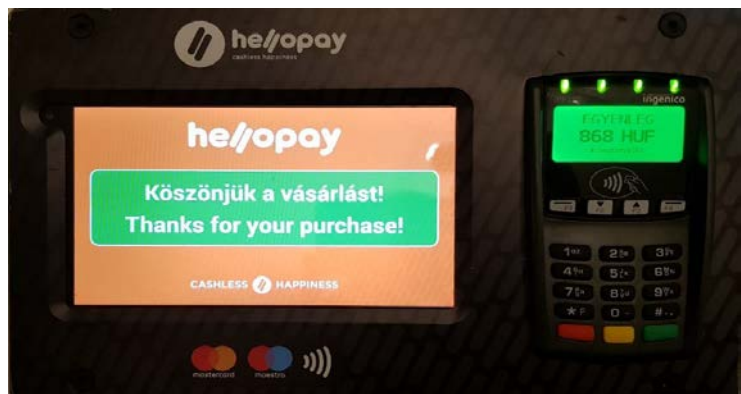
5.1. Borravaló

5.2. Borravaló és adomány

5.3. Adomány



6. Sikeres tranzakció az
ügyfélmonitor
kijelzőjén:



7. Tranzakció visszavonása⁶¹

64. A HelloPay előadta, hogy a felhasználó kártyájának prezentálásával, terminálhoz érintésével elfogadja az aktuálisan beállított értéket és lezárja a fizetési folyamatot (az eljárás alá vont szerint az esetek nagy százalékában a kötelező PIN megadása miatt az összeget ismételten láttatja és a PIN megadásával ismételten megerősíti azt). Ha bármilyen okból ezen folyamat lezárását követően mégis vissza szeretné vonni a tranzakciót (pl. mégsem kapta meg a kért italokat, egyéb vis major esemény történt) arra a felhasználónak lehetősége van, hiszen a HelloPay terminálokon a banki sztenderdeknek megfelelő sztornózási lehetőség elérhető.

V.

Forgalmi adatok

65. Az eljárás alá vont partnereinek számáról az alábbiak szerint nyilatkozott:

Partnerek	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Vendéglátóegységek	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
Időszaki rendezvények	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

66. 2015. május 7. és 2016. április 15. között (azaz alapbeállított borraavalómérték nélkül) az alábbi mértékű borraavaló⁶² került kifizetésre a HelloPay terminálokon keresztül:⁶³

⁶¹ VJ/64-4/2017. 16. pont.

[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

68. A HelloPay úgy nyilatkozott, hogy 2015. május 7-től 2016. április 15-ig nem volt ún. adomány csúszka a HelloPay terminálon, így adomány átutalására nem került sor.⁶⁷ A HelloPay megjegyezte további a fenti adatokkal kapcsolatban, hogy a 0%-os tranzakciók darabszáma nem szétválasztható, mert nem dönthető el, hogy a fogyasztó a borraivalót vagy az adomány mértékét (esetleg a vegyes csúszkát) húzta le 0%-ra. A vegyes – adományt és borraivalót is tartalmazó – tranzakciók torzítják az tranzakciók aggregált számát, tekintettel arra, hogy mind az adománynál, mind a borraivalónál szerepelnek.⁶⁸

69. A HelloPay ismertette, hogy azon HelloPay terminálok esetén, ahol a borraivaló adománnyal együttesen kerül felszámításra, a fogyasztók által fizetett többletösszeg az alábbi arányban került megosztásra az egyes elfogadóhelyek esetében:⁶⁹

Helyszín	Borraivaló mértéke	Adomány mértéke
Adventi Vásár a Bazilikánál 2017	30%	70%
Szimpla Kert	80%	20%
Bánkító Fesztivál	50%	50%

70. A HelloPay a HelloPay terminálon adott borraivaló, illetve adomány összegek után százalékos arányban jutalékban részesül.⁷⁰

71. Az eljárás alá vont a HelloPay terminálhoz kapcsolódó árbevétele 2016. április 15-től a következőképpen alakult (a kimutatás a HelloPay terminálokhoz kapcsolódó legtagabb értelemben vett árbevételei adatait tartalmazza, azaz valamennyi kapcsolódó szolgáltatás díját, valamint a rendszert használók kényelmi díját is):⁷¹

Év	Rendszerhasználathoz tartozó díjak (jutalék)	Bérleti díj	Egyéb díjak
2016	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2017	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

⁶⁷ VJ/64-80/2017. 6. pont

⁶⁸ VJ/64-80/2017. 2. pont

⁶⁹ VJ/64-44/2017. 2. pont.

⁷⁰ VJ/64-3/2017. melléklet, kondíciós lap.

⁷¹ VJ/64-21/2017. 1. és 2. pont, VJ/64-74/2017. 7. pont, VJ/64-84/2017. 1. pont.

VI.

A vizsgált gyakorlat, illetve az érintett piac kapcsán rendelkezésre álló egyéb információk és eljárás alá vonti nyilatkozatok

Kereskedőkre vonatkozó szabályok

72. 2014. június 13-tól a fogyasztói jogokról szóló 2011/83/EU irányelv⁷² 22. cikke (az egyéb fogyasztói jogok között) tiltja, hogy a kereskedők olyan alapértelmezett opciókat használjanak, amelyeket a fogyasztónak el kell utasítania (pl. előre kipipált jelölőnégyzetek) ahhoz, hogy elkerüljék a plusz költségeket ahelyett, hogy a fogyasztó kifejezett hozzájárulását kérnék a plusz költségekhez. A 2011/83/EU irányelv 22. cikke értelmében *„ha a kereskedő a megegyezés szerinti, a fő szerződéses kötelezettsége teljesítéséért járó ellenértéken felül további pénzbeli követeléssel él, a fogyasztót mindaddig nem köti a szerződés, illetve az ajánlat, amíg e többletösszeg megfizetéséhez kifejezetten hozzá nem járult. Ha a kereskedő nem kapta meg a fogyasztó kifejezett hozzájárulását, azonban arra következtetett azon alapértelmezett opciók alkalmazása útján, amelyeket a fogyasztónak a többletösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kell utasítania, a fogyasztó jogosult az így kifizetett összeg visszatérítésére.”*
73. A 2011/83/EU irányelv fenti rendelkezése a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 8/A. §-ában, a fogyasztói szerződések közös szabályai között került átültetésre a magyar jogba. A 2017. május 6-tól hatályos szabályok szerint *„a vállalkozást a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre feljogosító szerződési feltétel különösen nem tekinthető olyannak, mint amit a fogyasztó kifejezetten elfogadott, ha a vállalkozás olyan alapértelmezett opciót (előre kitöltött mezőt) alkalmaz, amelyet a fogyasztónak a többletösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kellene utasítania. Ebben az esetben a vállalkozás köteles a fogyasztó részére az így kifizetett összeget visszatéríteni.”*

A felszolgálati díj és a borraavaló szabályozása, járulékai és terhei

74. A szervizdíj vagy felszolgálati díj és a borraavaló közötti különbség fogyasztói szempontból az önkéntesség, míg a borraavaló összege teljes egészében a vendégre van bízva, a felszolgálati díj rögzített tétel, a felszolgált étel és ital ára mellett a kiszolgálás díja.⁷³ A szabályozás is megkülönbözteti a borraavalót és a felszolgálati díjat, ideértve azok eltérő adó- és járulékvonzatait.
75. A felszolgálati díj mértékének megállapításáról, valamint a felszolgálati díj alkalmazásának és felhasználásának szabályairól szóló 71/2005. (IX. 27.) GKM rendelet (a továbbiakban: GKM rendelet) értelmében a felszolgálati díj a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 2. §-ának 30. pontja szerinti vendéglátás keretében a vendégek felszolgált közreműködésével történő kiszolgálásáért felszámított külön díj, amit a fogyasztó részére adott számlán, nyugtán elkülönítetten kell feltüntetni.
76. A GKM rendelet értelmében továbbá a felszámított felszolgálati díjat havonta kell a vendéglátásban közvetlenül - az üzletben - közreműködőknek kifizetni, és a kifizetésnek meg kell egyeznie a felszolgálati díj befolyt összegének - külön jogszabályokban meghatározott - adókkal és járulékokkal csökkentett hányadával. A felszolgálati díj közreműködők közötti felosztásának szabályairól, arányáról az üzemeltetőnek - ha a munkahelyen munkavállalói érdek-képviselési szervezet működik - az érdek-képviselési szervezettel kell írásban megállapodnia. Ha a munkahelyen munkavállalói érdek-képviselési szervezet nem működik, akkor a felszolgálati díj felosztásának arányáról az üzemeltetőnek a közreműködőkkel kell írásban megállapodni.

⁷² Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről.

⁷³ https://adozona.hu/szja_ekho_kulonado/Mi_a_kulonbseg_a_borravalo_es_a_szervizdij_M6LLVO,VJ/64-101/2017. számú feljegyzés.

77. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) honlapján elérhető információs füzetek és egyéb összefoglaló kiadványok is tartalmazzák tájékoztatás a megkülönböztetésről. A kisvállalati adó szabályozása 2019. január 1-től című információs füzet szerint a társadalombiztosítás ellátásairól és a magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről szóló 1997. évi LXXX. törvény (a továbbiakban: Tbj.) 4. § k) pontja értelmében járulékalapot képző jövedelem a felszolgálati díj, a vendéglátó üzlet felszolgálójaként a fogyasztótól közvetlenül kapott borraaló.
78. A Turizmusfejlesztési hozzájárulás - Új kötelezettség 2018. január 1-jétől című tájékoztató anyag szerint a GKM rendelet szerinti felszolgálati díj az általános forgalmi adóbeli megítélés szempontjából a hozzájárulás-köteles szolgáltatás ellenértékének része,⁷⁴ így az a turizmusfejlesztési hozzájárulás alapjába tartozik. Nem része az általános forgalmi adó alapjának, így a turizmusfejlesztési hozzájárulás alapjába sem kell beszámítani ugyanakkor a vendég által önként adott borraalót.
79. Az éttermi, vendéglátási szolgáltatást nyújtó adóalanynak a felszolgálati díj összegét az általa teljesített ügylet keretében nyújtott, eltérő adómérték alá tartozó szolgáltatások között – azok ellenértéke alapján – arányosan meg kell osztania.
80. A hatályos adószabályok szerint a borraaló adózása nem egységes.⁷⁵ Fő szabály szerint adóköteles jövedelemről van szó a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény (a továbbiakban: Szjtv.) 1. számú, Az adómentes bevételekről című mellékletének 7.2. alpontjának rendelkezéséből következően.⁷⁶ Ugyanakkor a vendéglátás területén külön szabályozás érvényesül: a fenti melléklet 4.21. pontja szerint adómentes bevétel a magánszemély által külön jogszabály szerint felszolgálati díj címen megszerzett bevétel, valamint a vendéglátó üzlet felszolgálójaként a fogyasztótól közvetlenül kapott borraaló.
81. A felszolgálati díj bevezetése a vendéglátóhelyek számára nem kötelező. A mérték megállapítására és felhasználására vonatkozó szabályozás lényege, hogy a díj alkalmazását a vendéglátóhelynek fel kell tüntetnie az árlapján, mértéke pedig a vendég által elfogyasztott étel és ital fogyasztói árának legfeljebb 15%-a lehet.⁷⁷
82. A vendéglátóhelyek többségénél a felszolgálati díj mellett – függetlenül attól, hogy bevezették-e vagy sem – ha a munkáltató nem tiltja, létezik a vendégtől közvetlenül kapott borraaló is, amit nem feltétlenül kezelnek közös kasszában és osztanak szét a felszolgálók között. Ha ugyanis a borraaló közös kasszába kerül, az a cég bevételeként minősül, akkor is, ha az alkalmazottak járandóságát ebből egészíti ki a munkáltató. Az ilyen kiegészítés a munkavállaló bérjövödelmeként adó- és járulékköteles.⁷⁸ Ezzel szemben a Szjtv. 1. számú mellékletének 4.21. alpontja értelmében a vendéglátó üzlet felszolgálójaként a fogyasztótól közvetlenül kapott borraaló adómentes. Ugyanakkor a Tbj. szerint a vendéglátó üzlet felszolgálója a fogyasztótól közvetlenül kapott adómentes borraaló után nyugdíjjárulékot fizethet.
83. A NAV borraaló kezelésre vonatkozó állásfoglalása⁷⁹ szerint, amennyiben a borraaló összege a házipénztárban [online pénztárgép kasszájában, illetve a pénztárgépek műszaki követelményeiről, a nyugtakibocsátásra szolgáló pénztárgépek forgalmazásáról, használatáról és szervizeléséről, valamint a pénztárgéppel rögzített adatok adóhatóság felé történő szolgáltatásáról szóló 48/2013. (XI. 15.) NGM

⁷⁴ A felszolgálati díj az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 65. §-a alapján az éttermi, vendéglátási szolgáltatás adóalapjába tartozik.

⁷⁵ <https://ado.hu/ado/a-felszolgalasi-dij-es-a-borravalo-kozterhei/>

⁷⁶ 7.2. a magánszemély részére más magánszemély(ek) által ingyenesen vagy kedvezményesen juttatott (fizetett) vagyoni érték; nem alkalmazható e rendelkezés, ha a juttatás (a fizetés) a magánszemély vagy más által teljesített termékértékesítésre (vagyoni érték átengedésére), szolgáltatásnyújtásra tekintettel vagy azzal összefüggésben történik (így különösen nem adómentes a magánszemély által, hálapénz címén megszerzett vagyoni érték);

⁷⁷ <https://ado.hu/ado/a-felszolgalasi-dij-es-a-borravalo-kozterhei/>

⁷⁸ <https://ado.hu/ado/a-felszolgalasi-dij-es-a-borravalo-kozterhei/>

⁷⁹ <https://vendeglatastamagazin.hu/nav-allasfoglalas-borravalo-rendezvenyek/>

rendelet 49/A. § (1) bekezdése szerinti pénztároló eszközben] megjelenik, és nincs elkülönítve az egyéb címen szereplő összegektől, akkor a vállalkozáshoz kapcsolódó olyan bevételnek kell tekinteni, amely kapcsán bizonylat-kiállítási kötelezettség áll fenn. Ebben az esetben a hivatkozott NGM rendelet 67. § 2. pontjában az adóügyi bizonylatok között felsorolt pénzmozgás bizonylat alkalmas és megfelelő a borraivaló bizonylatolására. Ezzel a megoldással biztosítható, hogy a kasszában lévő összeg és a pénztárgépbe adott adóügyi napon rögzített összeg teljes mértékben egyezőséget mutasson.

Borraivalóval kapcsolatos fogyasztói szokások

84. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a borraivalóval és a szolgáltatással kapcsolatban számos cikk és szubjektív elemeket is tartalmazó következtetés, tapasztalat-összegzés is elérhető, azonban ezek esetében a jelen ügyre nézve kérdéses azok információtartalmának relevanciája. Mindazonáltal az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont tapasztalatának és egy-egy cikknek, nyilatkozatnak, kutatásnak az ismertetése általánosságban segítheti a piac bemutatását.
85. Egy borraivaló adással kapcsolatos 2017-es (nem reprezentatív, olvasók közötti) internetes felmérés szerint az alábbi módon oszlik meg az olvasók borraivalóval kapcsolatos hozzáállása (azaz a többség elégedettség esetén fizet csak borraivalót):⁸⁰



86. A HelloPay nyilatkozata szerint a Központi Statisztikai Hivatal (a továbbiakban: KSH) adatai alapján a legmagasabb borraivalót termelő szektorban, a fodrász és kozmetikus iparban semmiféle gyakorlatot nem talált a borraivaló kommunikációjára, csak a szokásjogot. A második legmagasabb borraivaló összeg iparág szerint a vendéglátóipar volt, ahol szintén a szokásjog a leginkább iránymutató megközelítés: vagyis a 10-15% körüli összeg. A HelloPay előadta, hogy több kutatás és elemzés is rendelkezésre áll a témában.
87. A KSH által végzett 2014-es adatokra épülő kutatás szerint⁸¹ a borraivalóra fordított kiadások 8,4 milliárd forintot tettek ki 2014-ben és a „második legnagyobb borraivalós tétel (2,5 milliárd forint) a pincéreknek, felszolgálóknak, illetve ételfutároknak adott összeg. Az étel házhoz rendelése (akár otthonra, akár a munkahelyre) igen népszerű, hatalmas a kínálat, sok a házhoz szállításra specializálódott cég. 2014-ben e szolgáltatásnál egy-egy alkalommal 200 forint körüli borraivalót adtunk az ételfutároknak, ételkiszállítóknak, azonban a hagyományos éttermi étkezés során ennek átlagosan a dupláját is otthagytuk, alkalmanként 400 forintot.”

⁸⁰ <http://www.origo.hu/gazdasag/20171127-minden-amit-erdemes-tudni-a-borraivalorol-mikor-mennyi-es-kinek-jar-a-jatt.html>, VJ/64-101/2017. VJ/64-101/2017. feljegyzés.

⁸¹ <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/stattukor/halapenz.pdf>.



88. A HelloPay úgy véli, hogy a fogyasztók jellemzően a szolgáltatás színvonala alapján döntenek a borralaló adásáról és jellemzően szívesen adnak önként borralalót, míg a kötelező felszolgálati díjakkal szemben jelentős ellenállás érzékelhető.
89. A HelloPay megjegyezte, hogy rendszere a szokásos készpénzes megoldásokkal szemben azért is biztosít egy, a fogyasztók számára jóval rugalmasabb megoldást, mert míg a kiszolgálással való elégedetlenséget a HelloPay rendszerében a csúszka segítségével ténylegesen 0 Ft borralalóval „díjazták” a fogyasztók, addig más környezetben, a megszokott felkerekítések miatt szinte mindig van valamely összegű borralaló (pl. 1940 Ft-os számla esetén általában akkor is 2000 Ft-ot ad a vendég, ha elégedetlen volt).
90. A HelloPay előadta továbbá, hogy egy kutatás 2014-ben kimutatta, hogy a magyarok gyakorlatilag mindig adnak borralalót, megszokásukká vált. Ehhez képest a 2005-ben épp a borralaló kifehéritésére kitalált és bevezetett felszolgálati díjat ki nem állhatják, mert az kötelezi őket a borralaló adására, a magyarok háromnegyede nem törölné el a borralalót, és túlnyomó többsége azt állítja, a szokásos 10% körüli hányadot fizeti ki. A Szallas.hu kutatása alapján a fogyasztók 85%-a 5%-nál nagyobb borralalót szokott adni.
91. A HelloPay hivatkozta továbbá az Index.hu hírportál 2016-ban megjelent cikkét, amely a következő megállapítást tette a Festipay rendszere kapcsán, amely hasonlít a HelloPay üzleti megoldásához: „A legtisztább és legjobb megoldásnak borralaló szempontból most a Festipay-es módszer tűnik, ahol a borralaló fizetésre egy idén bevezetett új módszer áll rendelkezésre. A nagy fesztiválokon már elérhető rendszerben a fizetéskor csak oda kell érinteni a kártyát a terminálhoz, ám előtte a vásárló előtti képernyőn megjelennek variációk: a végösszeg 0-5-10-15-20%-os borralalóval. Mi pedig dönthetünk: ha tényleg olyan szélesen mosolygott a pultos lány, és nem a sörhab teteje volt a mennyiségi fokmérő, akkor megérdemli akár a 20 százalékot is, míg ha a mellettünk benyomuló mélyen dekoltált lányt érezhetően hamarabb szolgálta ki a pultos, mint minket, és még ránk is sikerült lötyyenteni a fröccsöt, akkor mehet a dörgő 0 százalék kritikai és pedagógiai éllel.”⁸²

⁸² A hivatkozott fizetési megoldásnál nem volt alapbeállított borralaló mérték, erre a cikk sem utalt.

92. A Forbes magazinban 2019. február 5-én megjelent cikk⁸³ szerint a HelloPay nyilatkozata alapján mintegy 7-8%-kal növelheti a bevételt a kártyás fizetés a vendéglátóhelyeken, főként a gyorsabb és zökkenőmentes kiszolgálás miatt: ha megfelelő a fizetési rendszer, a vásárlók 54%-a ad legalább 5% borraavalót. A cikk szerint 2018-ban több mint 1,2 millió fizetési tranzakciónál adtak borraavalót a terminálokon, a leggyakoribb értékek a 0, 5 és 10% voltak.

93. A HelloPay előadta, hogy a felszolgálati díj megítélése mind a kereskedelem szereplői részéről, mind pedig a fogyasztók részéről a kutatások és internetes források szerint elég vegyes és inkább negatív, nagyobb pszichés nyomást jelent, mert kötelező adni akkor is, ha a fogyasztó nincs megelégedve a nyújtott szolgáltatás minőségével, a HelloPay szerint ez utóbbi esetben igen körülményes a fogyasztónak az érdekeit érvényesíteni szemben a borraavalós rendszerrel. Sok fogyasztó és a vendéglátás résztvevői számára sem világos a felszolgálati díj és a borraavaló viszonya, azaz, hogy kiváltják-e egymást, kell-e adni borraavalót felszolgálati díj fölött stb.⁸⁴

Fogyasztói tudatosságra vonatkozó információk⁸⁵

94. A HelloPay úgy nyilatkozott, hogy a fogyasztói tudatosság [ÜZLETI TITOK].

95. A HelloPay szerint [ÜZLETI TITOK].

96. A HelloPay által benyújtott [ÜZLETI TITOK]:

[ÜZLETI TITOK]

Fogyasztói panaszok

97. A HelloPay úgy nyilatkozott, hogy felé a vizsgálat tárgyában érdemi panasszal nem éltek a fogyasztók 2018. január 16-ig bezárólag.⁸⁶

98. A versenyfelügyeleti eljárásban a Gazdasági Versenyhivatal Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala (a továbbiakban: BFKH) felé jogsegély kérelemmel élt. A BFKH két panaszt küldött, amelyek közül csak az egyik releváns a jelen ügyben. A 2018. október 15-én érkezett panasz versenyfelügyeleti eljárás szempontjából releváns tartalma a következő: „... a kiszolgáló ... előzetesen közölte, hogy csak kártyával lehet fizetni. Miután a kért rendelést elém tette, közölte 4700 valahány Ft. Egy kis képernyő is tartozott a pénztárgéphez, amely a vevő felé néz, de egy emblémán kívül nem emlékszem, hogy más is megjelent volna rajta. Utána a hölgy két blokkot adott a kezembe. Az egyikben egy 1430 Ft-os összeg, de semmi nem utal arra, hogy az mi. A másikon egy 5170 Ft-os összeg. A blokkokról erről sem lehetett látni, hogy mi. Még az sem látszik, hogy mit szolgáltak ki és nem fel a pultnál. Azt én vittem a fémasztalhoz, ahol állva fogyasztottam el. Meglepett kérdésekre – az eladó –, hogy „Azt tetszett mondani, hogy 4700 valamennyi Ft, ez pedig 5170 Ft” kissé zavartan azt mondta nekem „Én nem értek ezzel egyet, de az 5170 Ft-ban benne van a borraavaló” Mire? kérdezte – az eladó – előre, hogy ilyen körülmények között, gyakorlatilag önkiszolgálás, kívánok-e egyáltalán borraavalót adni? Nagyon éhes és meglepett voltam, úgyhogy hirtelen nem is tudtam mit mondani. Fentieket felháborítóknak és valószínűleg nem egyedinek, csak velem megtörténtnek tartom.”

⁸³ <https://forbes.hu/cimke/hellopay-zrt/>

⁸⁴ A Szállás.hu szakportál több mint 13 ezer vendég és 112 magyarországi szállásadó online válaszain alapuló kutatása szerint a magyarok többsége elfogadja és megszokta a borraavalót: négyből csak egy ember mondta, hogy legszívesebben eltörölné. A válaszadók nagy része ugyanakkor nem támogatja sem a számlán feltüntetett felszolgálati díjat, sem azt, ha a borraavalót a szolgáltató beépíti az árakba. Tízből nyolcan ragaszkodnak ahhoz, hogy maguk dönthessenek mértékéről.

⁸⁵ VJ/64-3/2017. 11. pont.

⁸⁶ VJ/64-4/2017. 17. pont

VII.

Az eljárás alá vont álláspontja

Az eljárás alá vont álláspontja a vizsgált magatartással kapcsolatban

99. Az eljáró versenytanács a fentiekben a vizsgált magatartás és a feltárt tényállás kapcsán több tekintetben is ismertette már az eljárás alá vont álláspontját. A fentiekben túl az alábbiakat szükséges kiemelni az eljárás alá vont álláspontja körében.
100. A HelloPay előadta, hogy álláspontja szerint általánosságban elmondható, hogy Magyarországon a társadalmi konvenció, illetve a protokoll részét képezi, hogy a kiszolgáló személyzet közreműködésével üzemelő vendéglátóhelyeken 10%-os mértékű borraavalót illik adni. A 10%-os mértékű borraavaló adása ennek megfelelően a legtöbb fogyasztó esetében az alapértelmezett viselkedési mintázatot jelenti.⁸⁷
101. A HelloPay előadta, hogy ehhez az alapértelmezett mintázathoz képest a 10%-tól alacsonyabb borraavaló adása jellemzően annak kifejezését jelenti a fogyasztók részéről, hogy az általuk igénybe vett szolgáltatással nem voltak elégedettek, vagy a társadalmi konvenció ellenére - annak nem ismerete, vagy az azzal való egyet nem értés okán - a szolgáltatással való elégedettségük ellenére sem kívánnak borraavalót adni. Ilyen esetekben a fogyasztók jellemzően egyáltalán nem adnak borraavalót. A 10%-tól eltérő borraavaló adása a fogyasztók körében általánosságban kevésbé jellemző.⁸⁸
102. A HelloPay előadta, hogy a fogyasztók borraavaló adási preferenciájára vonatkozó saját kutatást nem végzett, illetve végeztetett, így közvetlen és érdemi információval a fogyasztók borraavaló adási szokásairól nem rendelkezik. A HelloPay úgy nyilatkozott,⁸⁹ hogy tapasztalatai, üzletvezetőkkel és kereskedelmi egységek tulajdonosaival való megbeszélései alapján úgy észleli, hogy mind a felszolgálási díj, mind pedig a borraavaló (kevésbé elterjedt még az adományozás fogalma és metodikája, így arra vonatkozóan kevesebb a tapasztalat) tájékoztatása igen vegyes képet mutat a hazai vendéglátásban.
103. A HelloPay rögzítette, hogy 2015 áprilisától kezdődően nem bocsátott, és jelenleg sem bocsát egyetlen elfogadóhely rendelkezésére sem olyan HelloPay terminált, amely bármiféle többlet-összeg automatikus felszámítását végezné. Azon terminálokon, amelyek igénybe vételével a fogyasztóknak lehetőségük volt borraavalót és/vagy adományt juttatni az elfogadóhely részére, a borraavaló, illetőleg adomány juttatására kizárólag az érintett fogyasztók jóváhagyását követően került sor. Azokban az esetekben pedig, amikor borraavaló és/vagy adomány felszámítására került sor, a felszámított összeg mértékét a fogyasztó egyéni döntése határozta meg.⁹⁰
104. A HelloPay úgy nyilatkozott, hogy az általa használt rendszerben a fogyasztót a vásárlás előtt tájékoztatja jól látható módon a képernyőn a borraavaló/adomány mértékéről, amelyet bármikor megváltoztathat, sőt adott esetben vissza is vonhat. Hibás teljesítés esetén a készpénzes borraavalóval ellentétben a HelloPay rendszerben adott borraavaló automatikusan visszakerül a fogyasztóhoz, készpénzes borraavaló esetén gyakorlatilag semmilyen lehetősége nincs a fogyasztónak érdekeinek érvényesítésére és igazának bizonyítására.
105. A HelloPay előadta továbbá, hogy a készpénzes borraavalóval ellentétben, ahol semmiféle ajánlás nem hangzik el, a HelloPay kifejezetten nagy hangsúlyt fektet az oktatásra, melynek során a személyzet a fogyasztó tudomására juttatja a borraavaló/adomány mechanizmus működését és önkéntes jellegét. Ennek betartatását a HelloPay kollegái rejtett vásárlásokkal ellenőrzik és jelzik vissza a kereskedelmi partnereknek.

⁸⁷ VJ/64-21/2017. 11. pont

⁸⁸ VJ/64-21/2017. 12. pont

⁸⁹ VJ/64-4/2017. 6. pont

⁹⁰ VJ/64-13/2017. 3. pont

106. A HelloPay álláspontja szerint az általa alkalmazott rendszer megkönnyíti a fogyasztók döntéshozását, hiszen
- %-ban és összegben is megmutatja a borraivaló/adomány nagyságát és mértékét - megkönnyítve sok ember döntését,
 - egy mozdulattal állítható a borraivaló/adomány mértéke, jóváhagyás szükséges és önkéntes (szemben a felszolgálati díjjal),
 - minden más piaci gyakorlattal szemben egyértelműen és jól láthatóan kommunikálja (szemben a felszolgálati díj feltüntetésével) a borraivaló adásának lehetőségét és mértékét.
107. A HelloPay álláspontja szerint a 10%-os borraivaló fizetés csupán egy opció/javaslat a fogyasztók részére. Ez az opció pedig a fizetést megelőzően jelenik meg a vendég előtt, aki szabadon dönthet arról, hogy kíván-e borraivalót adni, illetve, ha igen, akkor milyen összegben, hány százalékot. A borraivaló-adási felület könnyen kezelhető és könnyen értelmezhető, az a fogyasztó megtévesztésére nem alkalmas, a borraivaló mértéke - függetlenül attól, hogy alaphelyzetben milyen értékre van beállítva, egy egyszerű mozdulattal változtatható. A vendéglátóhelyeken a kiszolgálók minden fizetés alkalmával felhívják a vendég figyelmét arra, hogy a terminálon lehetőségük van kiválasztani, hogy szeretnének-e borraivalót adni, vagy sem, hiszen a végösszeg megállapítására csak a fogyasztó fizetési folyamatának jóváhagyását követően kerül sor. A vendégek ezáltal saját tájékozott döntésük alapján fizetnek, vagy nem fizetnek borraivalót.
108. Az eljárás alá vont szerint a fogyasztók teljes mértékben tisztában vannak a HelloPay rendszer használatának módjával, hiszen az egyszerű, könnyű, magától értetődő és önálló döntésként, szabadon választhatják ki, hogy kívánnak-e borraivalót, és ha igen akkor milyen mértékűt fizetni. A rendszer használata nem gyakorol pszichés nyomást a fogyasztókra, hiszen tisztában vannak a rendszer használatával.
109. Ezen fenti okokból kifolyólag álláspontja szerint a HelloPay terminál nem olyan módon került kialakításra és alkalmazásra, hogy annak használata során a fogyasztó korlátozva lenne választási vagy magatartási szabadságában, vagy abban, hogy tájékozott döntést hozzon. Így az eljárás alá vont véleménye szerint a HelloPay terminál használata nem gyakorol semmiféle pszichikai nyomást a fogyasztókra, éppen ellenkezőleg, hozzásegíti a fogyasztókat ahhoz, hogy szabadon dönthessék el, hogy milyen összegben, illetve kívánnak-e egyáltalán borraivalót adni - szemben pl. a felszolgálati díj alkalmazásával. A széleskörű és szembetűnő tájékoztatásnak köszönhetően a fogyasztók maximálisan tisztában vannak a HelloPay rendszer használatának módjával, kezelésével és azzal is, hogy a borraivaló csúszkán - függetlenül az alapértelmezettként beállított érték mértékétől - maguk állíthatják be, illetve határozhatják meg a borraivaló összegét, ezt az esettanulmányok, illetve a fogyasztói szokások tekintetében ismertett statisztikák, megállapítások is alátámasztják.
110. A fentiek alapján tehát az eljárás alá vont szerint a HelloPay rendszer, illetve a HelloPay kereskedelmi gyakorlata nem agresszív, éppen ellenkezőleg, a fogyasztók teljeskörű tájékoztatásán és a tudatos fogyasztói döntés elősegítésén alapul, ezáltal álláspontja szerint nem sértette meg az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat a 8. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával.
111. A HelloPay előadta azonban azt is, hogy a Gazdasági Versenyhivatal észrevételeit figyelembe véve úgy döntött, hogy a rendszer használatába további elemeket épít be a jövőben, amelyek tovább erősítik a rendszer helyes használatát. A terminálok és a terminálokhoz tartozó tablet képernyőjén a jövőben még hangsúlyosabban feltünteti a „Kérjük állítsd be a borraivaló mértékét: 0-20%! Please set the tip amount: 0-20%!”⁹¹ üzenetet, magyar és angol nyelven az alábbi látványtervnek megfelelően:

⁹¹ VJ/64-4/2017. 18. pont.

Részösszeg / Subtotal:	500 Ft
Adomány / Donation:	15 Ft
Borravaló / Tip:	35 Ft

0%	5%	10%	15%	20%
----	----	------------	-----	-----

Kérjük állítsd be a borravaló mértékét: 0-20%!
Please set the tip amount: 0-20%!

Végösszeg / Total:	550 Ft
--------------------	---------------

Az eljárás alá vont kötelezettségvállalása

112. A HelloPay jelezte⁹² kötelezettségvállalási szándékát annak érdekében, hogy a Gazdasági Versenyhivatal jogi aggályai a közérdek leghatékonyabb érvényesülése mellett legyenek kiküszöbölhetőek, így különösen, hogy a tényállás teljes tisztázásának és jogi értékelésének elmaradása révén jogalkalmazási költség és idő kerüljön megtakarításra és így a Gazdasági Versenyhivatal rendelkezésére álló erőforrások hatékony felhasználása biztosított legyen.
113. A HelloPay előadta, hogy figyelembe véve, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközök elterjedése kiemelt, a Kormánynak a modern elektronikus fizetési módok elterjedését célzó programjával támogatott közérdek, a vonatkozó piaci megoldások ugyanakkor jellemzően még a felfutás stádiumában vannak, azaz igyekeznek innovatív műszaki-kereskedelmi megoldásaikat minél szélesebb körben meghonosítani az érintett piacon, a HelloPay álláspontja szerint az eljárás adott szakaszában megteendő kötelezettségvállalás számos olyan előnnyel járhat, amelynek végső haszonélvezői elsősorban a fogyasztók.
114. A HelloPay szerint a kötelezettségvállalás alkalmas lehet arra, hogy nem csupán a HelloPay, hanem annak versenytársai és más piaci szereplők magatartását is orientálja, számukra iránymutatást nyújtson. Ezáltal biztosítható lehet, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközök innovatív, jelenleg igen dinamikus alakuló és heterogén piacán alkalmazott piaci gyakorlatok a Gazdasági Versenyhivatal jogértelmezésével összhangban jegecesedjenek ki, előmozdítva ezzel a fogyasztói jólét növekedését.
115. A HelloPay előadta, hogy elhivatott abban, hogy az általa kínált, mind üzletfelei, az elfogadóhelyek legitim kereskedelmi érdekeit, mind a fogyasztók kényelmét előmozdító, innovatív megoldások útján ne csupán a magas minőségű vendéglátó-ipari szolgáltatásnyújtáshoz járuljon hozzá, de egyúttal a fogyasztók megfelelő, azok választási szabadságát biztosító tájékoztatását is biztosítsa. A HelloPay álláspontja szerint a kötelezettségvállalása biztosítja azt, hogy a HelloPay termináljainak használata során a fogyasztók tájékozott döntést tudjanak hozni és ne legyenek semmilyen módon sem korlátozva a választási vagy magatartási szabadságukban. A HelloPay már megalakulása óta e célok megvalósítására törekedett és törekszik jelenleg is és jóhiszeműen kíván eljárni.
116. A HelloPay jelezte,⁹³ hogy kötelezettségvállalást annak érdekében terjeszti elő, hogy a folyamatban lévő eljárás a korai szakaszban megnyugtató módon megszüntethető legyen, azonban a kötelezettségvállalás előterjesztése semmilyen tekintetben nem értelmezhető bármilyen jogsértés

⁹² VJ/64-22/2017. számú irat (2018. május 16). A HelloPay az első alkalommal VJ/64-33/2017. számú iratban benyújtott kötelezettségvállalás tervezetét később módosította, az előzetes álláspont a módosított változatot ismerteti.

⁹³ VJ/64-45/2017. számú irat

elismerésének. Álláspontja szerint a kötelezettségvállalása megfelel a Tptv. 75. § (1) bekezdésében foglalt feltételeknek.

117. A vállalkozás kötelezettségvállalása (a továbbiakban: Kötelezettségvállalás) a következőket tartalmazta:

Tájékoztató anyagok készítése és kihelyezése a helyszíneken

A HelloPay vállalja, hogy minden olyan egységben, illetve rendezvényen, ahol a HelloPay rendszere működik, olyan további, a folyamatban lévő eljárásra tekintettel készített kommunikációs anyagokat helyeznek ki a bejáratnál, a terminálon, illetve amennyiben lehetséges, a helyszínen elérhető médiafelületen, amely kifejezetten felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy

- az adott egységben, rendezvényen a HelloPay rendszere működik és
- a vásárló fizetés előtt be tudja állítani a borraavaló mértékét 0-20% mértékben.

A HelloPay vállalása szerint a fentiek szerinti figyelemfelhívás az adott egység bejáratánál (az egység adottságainak figyelembe vételével) plakáton, szórólapokon, illetve tájékoztató táblákon, valamint a terminálnál wobbleren és terminál matricákon (tehát a HelloPay által korábban alkalmazott kommunikációs csatornákon) fog megjelenni. Fesztiválok esetén a tájékoztató anyagot molinón is megjeleníti a HelloPay.

A HelloPay álláspontja szerint az előző pontban említett eszközök maximalizálják a lehetőségét annak, hogy azok a fogyasztók, akik igénybe veszik a HelloPay rendszerét, találkozzanak a rendszer használatát leíró kommunikációs eszközzel. A HelloPay az eladáshelyen történő, úgynevezett point of sales kommunikációt erősíti, mert álláspontja szerint ez tudja biztosítani leginkább az üzenet még hatékonyabb célbaérését.

Terminálokon található üzenet módosítása

A HelloPay vállalja, hogy a terminálokon, illetve a terminálokhoz tartozó tabletek képernyőjén kiemelten megjeleníti az alábbi üzenetet magyar és angol nyelven:

„Jó volt a kiszolgálás? A borraavaló mértéke szabadon állítható 0-20% között!”, illetve „Have you been served properly? The tip amount can be freely set between 0-20%”

Ez az üzenet jelenleg nem kerül feltüntetésre a terminálokon.

A fogyasztók és a partnerek tájékoztatása a Kötelezettségvállalás elfogadásáról

A HelloPay vállalja, hogy a Kötelezettségvállalás elfogadása esetén, az elfogadást követő 30 napon belül értesíti valamennyi regisztrált felhasználóját erről a tényről, illetve ismételten felhívja a regisztrált felhasználók figyelmét arra, hogy a borraavaló mértékét szabadon 0-20% közötti mértékben jogosultak beállítani. A tájékoztatásban jelzi a HelloPay azt is, hogy annak megküldésére a Gazdasági Versenyhivatal eljárásában tett Kötelezettségvállalásra figyelemmel került sor.

A HelloPay szintén vállalja, hogy a Kötelezettségvállalás elfogadása esetén, az elfogadást követő 60 napon belül értesíti valamennyi üzleti partnerét erről a tényről és tájékoztatja őket arról, hogy szabadon jogosultak meghatározni a borraavaló mértékének alapbeállítását. A tájékoztatásban a HelloPay vállalja azt is, hogy amennyiben egy adott üzleti partner kéri az alapbeállítás módosítását, úgy ezt késedelem nélkül, ingyenesen módosítja. A tájékoztatásban jelzi a HelloPay azt is, hogy annak megküldésére a Gazdasági Versenyhivatal eljárásában tett Kötelezettségvállalásra figyelemmel került sor.

Oktatás azon partnereknek, akiknél a HelloPay rendszer működik

A HelloPay vállalja, hogy a Kötelezettségvállalás elfogadását követő 60 napon belül részletes, úgy nevezett „third-party compliance” szabályzatot dolgoz ki és annak betartását elvárja a szerződéses partnereitől. A

szabályzat célja annak biztosítása, hogy a fogyasztók minden esetben megfelelő tájékoztatást kapjanak a HelloPay rendszer működéséről és különösen a borraivaló mértékének beállítása lehetőségéről.

A HelloPay vállalja, hogy a szabályzatról oktatást tart valamennyi HelloPay rendszert működtető egység érintett alkalmazottjainak. Az oktatás során különös hangsúlyt fektet a HelloPay arra, hogy az egységek alkalmazottjai elsajátítsák azt, hogy minden alkalommal kötelesek felhívni a vásárlók figyelmét arra, hogy a HelloPay rendszer alkalmazása során 0-20%-ig tudják a borraivaló mértékét beállítani.

A HelloPay vállalja, hogy az oktatást a Kötelezettségvállalás elfogadását követő 5 hónapon belül valamennyi érintett egység alkalmazottainak megtartja, majd ezt követően negyedévente szervez kötelező oktatást a partnerei újonnan belépő alkalmazottai számára.

A HelloPay vállalja továbbá, hogy azoknál az állandó üzemeltetési engedéllyel rendelkező egységeknél, amelyek bevezetik a HelloPay rendszert, az üzembehelyezést követő 2 hétben, a kiemelt forgalmú napokon (az adott egység eltérő jelzése hiányában: pénteken és szombaton) napi 4 óra időtartamban hostesseket biztosít, akik a rendszer használatáról és a borraivaló beállítási módjáról tájékoztatást adnak a fogyasztóknak. A fesztiválokon, rendezvényeken pedig a feltöltő személyzet segítségével végzi a tájékoztatást.

Az oktatás eredményességének ellenőrzése

A HelloPay vállalja, hogy a fenti bemutatott oktatások sikerességének ellenőrzése érdekében havi rendszerességgel megtartásra kerülő próbavásárlásokkal (mystery shopping) ellenőrizi, hogy a kiszolgáló személyzet a vásárlást megelőzően felhívja-e a fogyasztók figyelmét a borraivaló tetszőleges beállításának a lehetőségére. A HelloPay vállalja, hogy ennek elmaradása esetén az adott egység alkalmazottainak ismételt oktatást tart, illetve az egység üzemeltetőjével szemben szankciót alkalmaz (kötbér).

A HelloPay vállalja, hogy minden hónapban - amennyiben indokolt külső szolgáltató vagy alvállalkozó igénybevételével - legalább 15 partnerénél tart próbavásárlást és a próbavásárlások eredményét írásbeli jegyzőkönyvben rögzíti. A HelloPay vállalja továbbá, hogy a próbavásárlások eredményéről az érintett partnernek visszajelzést ad függetlenül a próbavásárlás eredményétől.

Edukációs kampány - Oktató videó készítése és feltöltése a HelloPay honlapjára, illetve a Facebook oldalára

A HelloPay vállalja, hogy oktató videót készít és elérhetővé teszi azt a fogyasztók számára a weboldalon és a Facebook oldalon, amelyben egyfelől bemutatja az innovatív borraivaló adási szokásokat (HelloPay, Gratuity, Gratuu, Thanks!), másfelől pedig felhívja a fogyasztók figyelmét arra, hogy a HelloPay rendszerben minden esetben a fogyasztó jogosult meghatározni a borraivaló mértékét.

A HelloPay az oktatóvideót ingyenesen megoszthatóvá teszi partnerei (azaz a HelloPay rendszert üzemeltető vállalkozások) számára.

A HelloPay vállalja, hogy valamennyi olyan tájékoztató anyagon, ahol ez fizikailag lehetséges, elhelyez egy QR kódot, amely elvezet a HelloPay honlapjára feltöltött tájékoztató videóhoz.

A partnerekkel kötött szerződések módosítása

A HelloPay vállalja, hogy annak érdekében, hogy a Kötelezettségvállalásnak eleget tudjon tenni, így különösen kötelezni tudja a partnereit arra, hogy a tájékoztató anyagokat kihelyezzék és az alkalmazottaiknak kötelezővé tegyék a fentiek szerinti oktatásban való részvételt, továbbá a HelloPay az oktatás (és a megfelelés) eredményességét próbavásárlásokkal jogszerűen ellenőrizni tudja és a nem megfelelés esetén szankciót (kötbér és ismételt jogsértés esetén felmondási jog gyakorlása) tudjon alkalmazni, a Kötelezettségvállalás elfogadását követő 60 napon belül a szükséges szerződésmódosításokat előkészíti és megküldi valamennyi partnerre részére.

A HelloPay vállalja továbbá, hogy a partnereivel kötött szerződésben rögzíti, hogy a borraivaló mértékének alapértelmezett mértékét az elfogadóhelyek jogosultak meghatározni, azaz a HelloPay a szerződés alapján kizárólag az infrastruktúrát biztosítja, a borraivaló mértékének meghatározása körében semmilyen hatásköre sincs.

A HelloPay vállalja, hogy a Kötelezettségvállalás elfogadását követően kizárólag a fentiek szerint kiegészített és módosított tartalmú együttműködési megállapodást köt partnereivel.

A HelloPay vállalja továbbá, hogy az Általános Szerződési Feltételek VII. 3. pontját az alábbiak szerint módosítja:

„A kártyával fizetéskor borraivaló vagy adomány is adható, ebben az esetben a tényleges vásárlás összegénél magasabb összeget von le a rendszer.

A látogató a borraivaló (adomány) értékét maga határozza meg, az alapbeállítást minden esetben az adott kereskedelmi egység határozza meg, arra a Társaságnak ráhatása nincs. A látogató a borraivaló (adomány) összegét lefelé és felfelé is szabadon módosíthatja a kívánt értékre 0-20% között.

Felhívjuk a felhasználók figyelmét, hogy amennyiben borraivaló adása mellett dönt, a beírt összeget fokozottan ellenőrizze.”

Adományokkal kapcsolatos módosítások

A HelloPay vállalja, hogy a jövőben nem teszi lehetővé a terminálokon a borraivaló és adomány párhuzamos használatát, azaz a terminált alkalmazó partner dönt arról, hogy kizárólag borraivaló, vagy kizárólag adomány biztosítását kéri az adott terminálnál. A HelloPay a korábban jelzettek szerint vállalja azt is, hogy nem határozza meg a borraivaló vagy az adomány mértékének alapbeállítását, arra minden esetben az adott partner jogosult. Ennek megfelelően a HelloPay az alábbiak szerint módosítja a partnerekkel megkötésre kerülő szerződést VII. fejezet 7.2 pont első bekezdését:

„A Felek rögzítik, hogy a Megrendelő üzemeltetésében álló egységben a HelloPay Zrt. a hagyományos kártyaterminált kiegészítő érintőképernyős, ú.n. „borraivaló csúszka” rendszert üzemeltet. A borraivaló mértékének alapbeállítását a Megrendelő jogosult és köteles meghatározni, a Vállalkozónak a borraivaló alapbeállítása kapcsán döntési lehetősége nincs. A Felek rögzítik, hogy a Megrendelő által beállított alapbeállítást a vásárló a fizetést (a HelloPay vagy PayPass kártya terminálhoz érintését) megelőzően a csúszka segítségével 0-20% közötti mértékre módosíthatja. A Felek rögzítik, hogy borraivaló módosításának lehetőségére felhívó tájékoztató anyagokat (plakátokat, szórólapokat, woblereket, stb.), valamint a terminál működéséről készített oktató videót a Vállalkozó biztosítja a Megrendelőnek. A Megrendelő köteles a tájékoztató anyagokat a kereskedelmi egység bejáratánál, illetve a terminálnál elhelyezni, továbbá köteles az oktató anyagot a saját honlapján elérhetővé tenni, vagy az oktató videóhoz olyan linket biztosítani, amely elvezet a Társaság honlapjához. A Megrendelő köteles továbbá alkalmazottjai útján a terminál működésével, így különösen a borraivaló mértékének beállításával kapcsolatos minden információt megadni.”

A fentieken túl a HelloPay hangsúlyozza, hogy a fent bemutatott kötelezettségvállalási elemek mindegyike (tehát a tájékoztatás, az oktatás és ellenőrzés) az adományokra is kiterjed.

A Kötelezettségvállalás költségvetése

A HelloPay vállalja, hogy a Kötelezettségvállalás teljesítéséhez szükséges anyagi erőforrásokat, összesen nagyságrendileg [ÜZLETI TITOK] Ft értékben biztosítja a Kötelezettségvállalás elfogadását követő egy év időtartamban.

118. Az eljárás alá vont részletesen ismertette az egyes kötelezettségvállalási elemek kapcsán az igazolás módját és határidejét is.

Az eljárás alá vont észrevételei az eljáró versenytanács előzetes álláspontjára⁹⁴

119. A VJ/64-115/2017. számú iratban az eljárás alá vont elsődlegesen azt kérte, hogy az eljáró versenytanács az eljárást szüntesse meg. Amennyiben az eljárás megszüntetésére nincs lehetőség, akkor az eljáró versenytanács a bírság kiszabásától tekintsen el, figyelmeztetést alkalmazzon az eljárás alá vonttal szemben vagy a tervezettnél jelentősen alacsonyabb, legfeljebb figyelmeztető jellegű (csak szimbolikus mértékű) bírságot szabjon ki.
120. Az eljárás alá vont előadta, hogy nem folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, így a társasággal szemben jogsértést megállapítani nem lehet. Kiemelte továbbá, hogy az eljárás során messzemenőig együttműködött a Gazdasági Versenyhivatallal és így abban az esetben, ha az eljáró versenytanács arra a következtetésre jut, hogy a HelloPay terminálok HoReCa⁹⁵ egységek általi használata során tetten érhető tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, amelyért a HelloPay felelőssége megállapítható, nem indokolt, hogy az eljáró versenytanács jelentős összegű bírságot szabjon ki a társasággal szemben.
121. Az agresszív kereskedelmi gyakorlat kérdése kapcsán az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a HelloPay terminálok használata során az egyes vendéglátó egységek üzemeltetői, a fesztiválok szervezői kerülnek kapcsolatba a fogyasztókkal, így azokat a magatartási elemeket, amelyek az előzetes álláspont szerint alkalmasak a pszichés nyomásgyakorlásra, kizárólag e vállalkozások fejthetik ki. A HelloPay terminálok üzemeltetését kizárólag az elfogadóhelyek végzik, így az eljárás alá vont álláspontja szerint a működés jogszerűségéért is e vállalkozások felelnek: a vendéglátó-egységben fennálló körülmények (zene hangereje, a kiszolgálás ideje, az esetleges metakommunikáció stb.) az üzemeltető ellenőrzési körébe tartoznak. A HelloPay tehát kizárólag egy eszközt ad.
122. Az eljárás alá vont tévesnek tartja azt az álláspontot, hogy a jutalék-megállapodással érdekelt lett volna a vendéglátó-egységek magatartásában. A társaság pusztán osztozott az általa kiszolgált vendéglátóipari egységekkel a kockázatban, hiszen előre nem tudható, hogy a fogyasztók kívánnak-e borraivalót adni, ezért – legalább is a kezdeti időszakban – a HoReCa egységek üzemeltetői nem is lettek volna hajlandóak fix díj fizetése mellett igénybe venni a HelloPay szolgáltatásait. Ebből azonban nem következik, hogy a HelloPay bármifajta tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatban érdekelt lenne, a HelloPay bevételeit a terminál jogszerű működéséből várta. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a HelloPay készpénzmentes terminálja (mint termék) önmagában semmi esetre sem lehet jogellenes, azaz jogellenesség önmagában a terminál létéből nem fakadhat, jogellenessé csak az esetleges jogszerűtlen működtetés teheti.
123. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy az eljárás során részletesen bemutatta, hogy milyen lépéseket tett és tart fenn a fogyasztók edukálása, a fogyasztói tudatosság növelése érdekében, illetve különös hangsúlyt fektet a vendéglátóipari egységek és azok alkalmazottai oktatására, a szerződéses feltételek betartására, továbbá a panasz-arány elenyésző az összes tranzakció számához viszonyítva.
124. Az eljárás alá vont vitatja, hogy a HelloPay terminál használata során a fogyasztók indokolatlan pszichés nyomás alatt állnának, amit empirikus adatok is cáfolnak: a tranzakciók nagyságrendileg [ÜZLETI TITOK] százalékában a fogyasztók a terminálok állítólagos alapbeállításától eltértek. Ezen belül is [ÜZLETI TITOK] százalékban egészen egyszerűen nem kívántak borraivalót adni, amelyet kifejezésre is juttattak és a borraivaló mértékét 0%-ban állították be. Az érintett tranzakciók [ÜZLETI TITOK] százalékában a fogyasztók a 10%-os alapbeállítás szerinti borraivalót adták, amely alapbeállítás egybeesik a nyugati kultúrkörben elterjedt borraivaló átlagos és köztudomású mértékével. Az eljárás alá vont szerint tekintettel arra, hogy nagyszámú étteremben alkalmazzák a 10-12%-os szervízdíjat, illetve ez a film-kultúrában is megjelenik, széleskörűen ismert, hogy a vendéglátóipari egységek kapcsán a

⁹⁴ VJ/64-111/2017. számú irat

⁹⁵ Mozaikszó a Hotel, Restaurant és Catering (Café) szavakból, a gasztronómiai piac nemzetközi elnevezése.

10%-os mértékű borraavaló a közmegegyezésszerűen kialakult nagyságrend. Ebből adódóan nem tekinthető agresszívnek az a gyakorlat, amely ezt az alapvetést egy terminálon is a fogyasztó elé tárja, miközben természetesen minden tekintetben meghagyja a fogyasztónak a szabad döntést arról, hogy a borraavaló mértékét beállítsa.

125. Az eljárás alá vont szerint nem megalapozott és általánosságban nem mondható ki a magyar fogyasztókról, hogy félénkek lennének kinyilvánítani véleményüket az adott vendéglátóipari egység minőségével kapcsolatban. Önmagában az a tény, hogy nagyszámú esetben a fogyasztók teljesen tudatosan 0%-ra állították be a borraavalót, mutatja, hogy a fogyasztók egyáltalán nem féltek kifejezni feltehetőleg negatív véleményüket az adott vendéglátóipari egység szolgáltatásainak minőségéről. Ha az előzetes álláspont leegyszerűsítő megközelítése igaz lenne, az az agresszív kereskedelmi gyakorlatot folytatna minden étterem, amely kötelezően felszámolja a szervízdíjat, mert ezt a fogyasztó már csak akkor észleli, amikor az adott egységben leült, megkezdte az étel és ital választási és rendelési folyamatot. Azonban az átlagos fogyasztó nem gyermeket félnék és nem kerül mindenáron a konfliktust, különösen nem olyan esetben, amikor a konfliktussal érintett másik fél (a vendéglátóipari egységben dolgozó pincér, bárpultos, kiszolgáló, étteremtulajdonos, fogadós stb.) számára (i) ismeretlen (nem családtag, munkatárs, ismerős), (ii) vele nincsen alá-fölérendeltségi viszonyban és (iii) a konfliktus okán nem kell tartania semmifajta jogi vagy gazdasági retorziótól. A jelen esetben arról van szó, hogy egy egyszerű mellérendeltségi viszonyban az egyik fél borraavaló adásával vagy nem adásával fejezheti ki véleményét a szolgáltatások színvonaláról.

126. A fentiek ellenére az eljárás alá vont elkötelezett a jogszerű működés mellett és amennyiben szükséges, a terminálok működését (alapbeállítását) megváltoztatja, amihez azonban jelentős informatikai fejlesztésre is szükség van, továbbá a fejlesztést követően szükséges az elfogadóhelyekkel kötött szerződéseket módosítani és a terminálokat átállítani. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy – az állított jogsértés elismerése nélkül – vállalja, hogy abban, ha az eljáró versenytanács a HelloPay terminál jelenlegi 10%-os mértékű borraavaló alapbeállítása jogellenesnek találja, úgy legfeljebb 6 hónapon belül valamennyi terminálját a határozatban foglaltakkal összhangba hozza.

127. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a jelen ügyben nem indokolt bírság kiszabása, mivel az eset összes körülményének figyelembevételével a Tptv. 78. § (8) bekezdés szerinti figyelmeztetés alkalmazható (a kívánt cél, azaz a jogsértéssel történő felhagyás és a prevenció ilyen módon is elérhető), mert a Tptv. 78. § (8)-(9) bekezdésekben foglalt feltételek teljesülnek, így

- a társaság KKV-nak minősül,
- első esetben előforduló jogsértésről van szó,
- a kifogásolt magatartás nem közbeszerzési eljárás során tanúsított árrögzítésre vagy piacfelosztásra vonatkozik és nem is az EUMSZ. 101. vagy 102. cikkébe ütközik,
- nem sérülékeny célcsoportot érintő jogsértés vetődött fel,
- az eljárás során tanúsított magatartása alapján alaposan feltételezhető, hogy a társaság jövőbeni magatartásának jogszerűsége, az újabb jogsértés elkövetésétől való tartózkodása így is biztosítható (az eljárás alá vont az eljárás során tanúsított magatartásával - így különösen a kötelezettségvállalás kidolgozásával és felajánlásával - igazolta, hogy elkötelezett a jogszerű működés biztosítása mellett és további jogsértéstől való tartózkodása bírság kiszabása nélkül is biztosítható, az eljárás korai szakaszában, az előzetes álláspont kiadását egy évvel megelőzően felvetette és annak alapjait részletesen kidolgozta, több alkalommal is jóhiszeműen egyeztetett a vizsgálattal, a tőlük kapott visszajelzések alapján a kötelezettségvállalás tartalmán érdemben változtatott, a korábbi gyakorlatát már az eljárás során részben - a felajánlott kötelezettségvállalással egyidejűleg - módosította, így különösen megerősítette a terminált üzemeltető vállalkozások oktatását és „mystery shopping” típusú ellenőrzését, továbbá megkezdte az informatikai átállás lehetőségének áttekintését is).

128. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a Tpvt. a fent részletesen bemutatott feltételeken túl nem támaszt további feltételt a Tpvt. 78. § (8) bekezdés szerinti figyelmeztetés alkalmazásához. Bár a Tpvt. alapján a figyelmeztetés alkalmazása nem kötelező, hanem csak lehetőség, az eljáró versenytanács tévedett, amikor különböző indokok alapján nem látta alkalmazhatónak a figyelmeztetést és a bírság mellőzését.
129. Az eljárás alá vont előadta a vizsgált magatartás súlya kapcsán, hogy az nem lehet kizáró ok a figyelmeztetéssel szemben, mert ebben az esetben a jogalkotó a figyelmeztetés alkalmazhatósága köréből kivette volna az ilyen típusú jogsértéseket. Azt is rögzíteni szükséges, hogy az Fttv. sem állít fenn semmilyen sorrendet a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok egyes aletei között abból a szempontból, hogy mely jogsértés minősül in abstracto különösen súlyosnak, rosszhiszeműnek és ezért súlyosabb szankciót érdemlőnek. Ugyanez igaz a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok egyik altípusát képező agresszív kereskedelmi gyakorlatok kategórián belül is: e kategória sem homogén magatartásokból áll, így a különböző esetkörök eltérően minősülhetnek. Az eljárás alá vont szerint az eljáró versenytanács előzetes álláspontja is legfeljebb közvetett pszichés nyomásra utal, amely a körülményekre tekintettel legfeljebb enyhének minősíthető, így súlyos fogyasztói érdeksérelemről, a fogyasztói jogok drasztikus korlátozásáról vagy a fogyasztói mozgásszabadság jelentős elvételéről nem beszélhetünk.
130. Az eljárás alá vont vitatta a gyakorlat kiterjedtségét is, hiszen mindösszesen [ÜZLETI TITOK] vendéglátóegységgel és [ÜZLETI TITOK] időszakai rendezvénnyel volt szerződéses jogviszonya, miközben a KSH adatai alapján 2018. december 31-én mindösszesen 51.255 vendéglátóhely üzemelt Magyarországon (tehát a HelloPay terminál vendéglátóhelyek jóval kevesebb mint [ÜZLETI TITOK]%-ánál jelent meg).
131. Az eljárás alá vont szerint az érintett fogyasztói kör nagysága sem lehet jelentős a tranzakciók darabszáma alapján, továbbá figyelemmel arra, hogy a HelloPay terminálok jellemzően csak fesztiválokon és vendéglátó egységekben érhetők el.
132. Az eljárás alá vont vitatta azon megállapítást is, hogy a kifogásolt gyakorlat a társaság üzletpolitikájának lényege lenne, hiszen még csak nem is része a kifogásolt agresszív kereskedelmi gyakorlat: a társaságnak ugyanis nincs ráhatása a körülmények (zene, tömeg, alkalmazottak metakommunikációja) alakulására, ezért közvetlen felelősség nem terhelheti. A HelloPay terminálok alapbeállítása az elfogadóhelyekkel közösen került kialakításra, illetve attól az adott elfogadóhelyek el is térhettek. Továbbá az eljárás alá vont kiemelte, hogy a jogszerű működés érdekében köteles lesz a kifogásolt gyakorlatot megváltoztatni, így tehát azon az (egyébként téves) alapon nem lehet elvetni a figyelmeztetés lehetőségét, hogy a társaság üzletpolitikájának lényegi elemét képezte volna a kifogásolt magatartás.
133. Az eljárás alá vont előadta a jogsértő magatartásra készítő gyakorlat kapcsán, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 8/A §-ában foglalt tilalmat nem sértette meg, hiszen nem értékesített főszolgáltatást (terméket) a fogyasztóknak, amihez kapcsolódóan további pénzbeli követelés lenne megállapítható. A HelloPay a korábban kifejtettek szerint csak egy eszközt biztosít a vendéglátóipari egységeknek, és a fogyasztók ezen egységektől vesznek igénybe szolgáltatást, melynek az ellenértékét és adott esetben a borraivalót is az adott üzemeltetőnek fizetik.
134. Az eljárás alá vont a figyelmeztetés mellett szóló további érvként előadta, hogy
- a társasággal szemben fogyasztói panasz nem érkezett (határozott álláspontja, hogy önmagában az a tény, hogy a 2019. január 1-ig lebonyolított [ÜZLETI TITOK] tranzakció kapcsán kizárólag egyetlen, a jelen ügyben releváns panasz érkezett, azt jelzi, hogy a kifogásolt jogsértés tényleges

súlya alacsony, illetve azt, hogy a HelloPay terminállal találkozó fogyasztók nem érezték agresszívnek a kifogásolt gyakorlatot),

- a HelloPay terminált használó vendéglátóipari egységek készpénzmentes működése jelentős mértékben hozzájárul a gazdaság fehéritéséhez,
- az elért adózott eredmény tízszeresét kitevő bírság esetén a továbbműködése veszélybe kerül, így a jelenleg készpénzmentesen működő vendéglátó ipari egységeknek jelentős többletköltséggel, adott esetben a készpénzmentes működés vonatkozásában visszalépéssel kell szembesülniük,
- az eljáró versenytanács által az előzetes álláspontban felsorolt kiemelt jelentőségű súlyosító körülmények nem azonosíthatók, ugyanis az eljárás alá vont magatartása nem felróható, nincs szó intenzív gyakorlatról vagy széles fogyasztói érintettségről, továbbá nem újszerű a szolgáltatása.

135. Utóbbi kapcsán az eljárás alá vont felhívta a figyelmet, hogy az érintett piac a készpénzmentes fizetést biztosító megoldások piaca, amely piac lényegesen nagyobb, mint a „*borravalóadásra képes készpénzmentes fizetési megoldásokat biztosító rendszerek piaca*”. A HelloPay a vendéglátóipari egységekkel és fesztiválszervezőkkel áll kapcsolatban, szolgáltatásait nekik nyújtja és a szolgáltatásaival valamennyi készpénzmentes fizetési lehetőséget biztosító szolgáltatóval versenyez. Ennek a piacnak több szereplője, többek között a HelloPay is képes olyan terminált biztosítani az elfogadó helyeknek, amely lehetőséget nyújt készpénzmentes borraivaló adására is. Továbbá a fesztiválokon a fogyasztók már 2010 óta találkozhatnak hasonló borraivalóadási megoldásokkal, így a szolgáltatás nem minősül újszerűnek vagy innovációs jellegűnek.

136. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy a HelloPay által levédett, a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala által jegyzett használati mintaoltalmot a megoldás korábbi ismertségre és az újdonság hiányára való tekintettel, egy megsemmisítési eljárás során a közelmúltban megsemmisítették. Ez önmagában jelzi azt is, hogy nem kizárólag a „készpénzmentes borraivalóadás” mint lehetőség nem újdonság, hanem az a konkrét megoldás sem, amelyet az eljárás alá vont a partnereinek biztosít.

137. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a speciális prevenció önmagában a jogsértés megállapításával és a magatartás megváltoztatására való kötelezéssel biztosítható, nem szükséges vagy indokolt elrettentő mértékű (a tavalyi nettó árbevétel [ÜZLETI TITOK]-át és a társaság nyereségének [ÜZLETI TITOK] kitevő) bírságot kiszabni.

138. A versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson⁹⁶ a korábbiak fenntartása mellett az eljárás alá vont az alábbiakra hívta fel a figyelmet és kérte azok figyelembevételét a magatartás értékelése során:

- a vizsgálat újszerű,
- egy viszonyítási alapul szolgáló benchmark (mihez képest zavaró, agresszív) meghatározására lenne szükség, de ilyen nincs a jelen ügyben a szubjektív körülményekre tekintettel,
- csak jelentős korlátozás valósíthat meg agresszív kereskedelmi gyakorlatot, a döntési helyzet lehetősége (a korábbi helyzethez képest, ahol nem volt választási lehetőség) nem minősülhet agresszív kereskedelmi gyakorlatnak,
- analógia alapján az a kérdés is agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősülne, hogy „*óhajt-e borraivalót adni*” (a terminál is pusztán ezt a kérdést teszi fel),
- szervízdíjról adott tájékoztatás hiányosságai mellett az eljárás alá vont gyakorlata előremutató, mivel választási helyzetet teremt,
- az egyes adatok (arányok, borraivaló fizetési mértékek) fordított megközelítése, értelmezése legalább annyira logikus, mint ahogyan az az előzetes álláspontban van, így ekként ezek szerint is

⁹⁶ VJ/64-117/2017. számú jegyzőkönyv

célszerű értelmezni az adatokat (a borraivaló adási hajlandóságra vonatkozóan): az első modellben az aktív és az inaktív fizetők arányát tekintve az inaktív döntések aránya volt jelentősebb, addig az alapbeállításnál már közel azonos arányban voltak az aktív és az inaktív tekinthető fogyasztói döntések (tehát jelentős elmozdulás az aktív irányba, mivel az alapbeállítástól való eltérés tudatos döntés eredménye),

- a pszichés nyomásgyakorlás és a zavaró helyzet körülményei, elemei ellentmondanak egymásnak, együtt nem valósulhatnak meg,
- a valószínűsítés (az alkalmasságon túli, megvalósított zavaráshoz képest) csekélyebb jogi súlyú tényállás, amit a szankció körében szükséges figyelembe venni,
- önmagában a jogsértés megállapítása is alkalmas a jogkövető magatartás ösztönzésére és a piac orientálására.

139. A VJ/64-115/2017. számú iratban az eljárás alá vont éves mérlegére és beszámolójára tekintettel előadta, hogy az előzetes álláspontban előrejelzett bírság egy összegben történő megfizetése [ÜZLETI TITOK] miatt nem képes, így arra kérte az eljáró versenytanácsot, hogy ha a szimbolikus összeget meghaladó mértékű bírságot szab ki, úgy biztosítsa számára a bírság 24 hónap alatti, egyenlő részletekben történő teljesítését. A kérelme kiegészítéseként a VJ/64-118/2017. számú iratban – az eljáró versenytanács felhívására – az eljárás alá vont előadta, hogy likviditása alacsony, további külső forrás bevonására rövidtávon nincs lehetősége. Likviditása aktuális alacsony szintjének okaként az eljárás alá vont több típusú körülmény (kötelezettségeket, várt költségeket stb.) felsorolt és ezeket különféle kimutatásokkal igazolta.
140. Beszámolója alapján bemutatta, hogy 2019. január 1-jén 31.039.000 Ft eredménytartalékkal, illetve 110.432.000 Ft pénzeszközzel rendelkezett, miközben 308.685.000 Ft rövidtávú kötelezettsége és 152.062.000 Ft követelése volt (továbbá 35.500.000 Ft hosszú lejáratú tartozása is volt, így 81.691.000 Ft negatív egyenleggel rendelkezett).
141. Nyilatkozata szerint az eljárás alá vont gazdasági helyzete 2019-ben jelentősen nem változott, ugyanakkor 2019. I-III. negyedévében mindösszesen [ÜZLETI TITOK] Ft nettó összértékben valósított meg eszközberuházást, amelynek részleteit egy táblázatban is bemutatta. A megvalósított eszközbeszerzésekre tekintettel a társaság eredménytartaléka és készpénzállománya tovább csökkent, az eszközbeszerzések pénzügyi teljesítése érdekében rövid távú kölcsönt vett fel, amelynek visszafizetési határideje 2019. december 31.
142. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy jogsértést kimondó határozat esetén jelentős költségei merülnek fel az adaptáció során, így különösen az informatikai fejlesztés várható többletköltsége (az előzetesen rendelkezésre álló ajánlatok alapján nagyságrendileg nettó [ÜZLETI TITOK] millió Ft) okoz jelentős költséget és cash flow hiányt a társaságnak. Az eljárás alá vont csatolta a 2019. szeptember 20-án kelt fejlesztési ajánlatot.
143. Az eljárás alá vont előadta, hogy a fentiek alapján szabad készpénzállománnyal lényegében nem rendelkezik, így a működés folyamatos biztosítása mellett legfeljebb szimbolikus mértékű bírságterhet tud elviselni, illetve legfeljebb havi 200.000 Ft bírságot képes kigazdálkodni (a tavalyi évben elért adózás előtti eredménye a társaságnak 2.522.000 Ft volt, ami alapján a nagyságrendileg 200.000 Ft/hó részletfizetés tűnik reálisnak).
144. A VJ/64-115/2017. számú iratban az eljárás alá vont úgy is nyilatkozott, hogy az előzetes álláspontban bemutatott gyakorlathoz képest – a tárgyaláson tett nyilatkozattól eltérően – több ponton is változtatott a kereskedelmi gyakorlatán.
145. Állandó elfogadóhelyein 2018 decemberében további, a látogatók tájékoztatását szolgáló kommunikációs anyagokat helyezett el a terminálok közelében, jellemzően pult-matrica formájában,

hogy felhívja a látogatók figyelmét arra, hogy az adott egységben HelloPay rendszer működik, illetve, hogy fizetés előtt be tudják állítani a borraivaló kívánt mértékét. A társaság elfogadóhelyein a kiszolgáló személyzet számára rendszeresen oktatást tart, illetve alkalmanként hostessekkel is segíti a fogyasztók felkészültségét és tudatos borraivaló adási gyakorlatát. A pult-matrica a következő tartalmú:



146. A terminálok/ügyfélmonitorokon megjelenő beállítás képét is módosította oly módon, hogy az ügyfélmonitoron megjelenő csúszka az egyes százalékokat egyforma, kiegyenlített módon jeleníti meg:



147. A módosított terminálokat az eljárás alá vont folyamatosan kívánja bevezetni, 2019. szeptember 20-ig három elfogadóhelyére telepítette ki azokat. Az ügyfélmonitorok mellett, az általa használt IWL 280-as kézi mobilterminálokra is lefejlesztette 2018-ban a borraivaló beállítását lehetővé tevő csúszka vizuálisan kiegyenlített megjelenési formáját:



148. Az eljárás alá vont szerint a fentiek alapján megállapítható, hogy a társaság a vizsgálat ideje alatt érdemi lépéseket tett magatartásának a Gazdasági Versenyhivatal elvárásaival történő összhangba hozása érdekében.
149. A fenti iratban az eljárás alá vont részletesen (időzítéssel, a párhuzamos és az egymást követő intézkedések bemutatásával) ismertette az aktuális kereskedelmi gyakorlata módosításának szükséges időtartamát. Előadása szerint a terminálok új verziójának elkészítésére, tesztelésére és valamennyi elfogadó partnerénél történő átállítására előreláthatólag 6 hónapra van szüksége. Az átállás, a fejlesztés időigényét elsősorban az támasztja alá, hogy a fejlesztés számos alkalmazási területet érint, továbbá zárt próbaüzemre is szükség van. A zárt próbaüzem sikeres lezárását követően a szoftver élesíthetőnek minősül és ezzel párhuzamosan készülnek el a végleges oktatási és sales anyagok, illetve megkezdődik a szoftver és a szerződések cseréje az élő környezetben. Mindazonáltal a társaság vállalta, hogy abban az esetben, ha a fejlesztés rövidebb idő alatt elkészül, úgy a terminálok frissítését a lehető legkorábban megkezdi. Az informatikai fejlesztésekre vonatkozóan csatolt egy 2019. szeptember 20-i ajánlatot.

VIII.

Jogsabályi háttér

Az Fttv. releváns rendelkezései

150. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében ez a törvény 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 jogszabályhely (2) bekezdése szerint e törvény arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
151. Az Fttv. 2. §-ának

a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,

c) pontja rögzíti, hogy 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,

e) pontja alapján kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,

h) pontja alapján az üzleti 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.

152. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és

b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

153. Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtevesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

154. Az Fttv. 8. § (1) bekezdése szerint agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely - figyelembe véve valamennyi tényező körülményt - pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással - akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén - az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

155. Az Fttv. 8. § (2) bekezdés szerint annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:

a) a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,

b) a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérő volta,

c) súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására,

- d) a fogyasztó szerződéses jogainak - ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is - gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,
- e) jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.

A Tpvt. releváns rendelkezései

156. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpvt. rendelkezéseit kell alkalmazni. A Tpvt. 95/F. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásban a Tpvt.-nek az eljárás megindításakor (2017. december 19-én) hatályos eljárási rendelkezéseit kell alkalmazni.
157. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpvt. – versenyfelügyeleti eljárás indulásakor hatályos - 76. §-a (1) bekezdésének
- e) pontja értelmében megállapíthatja a jogsértés tényét,
 - g) pontja értelmében megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,
 - h) pontja értelmében jogsértés megállapítása esetén kötelezettséget írhat elő, k) pontja értelmében bírságot szabhat ki.
158. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés értelmében a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja.
159. A Tpvt. 78. §-ának (2) bekezdése értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevételt a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni. A Tpvt. 78. §-ának (3) bekezdése szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

A Ket. releváns rendelkezései

160. A Tpvt. – jelen versenyfelügyeleti eljárás indulásakor hatályos – 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpvt. eltérő rendelkezése hiányában – a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni az ott meghatározott kivételekkel. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha az ügyfajta-ra vonatkozó törvény eltérő szabályokat nem állapít meg.
161. A Ket. 31. §-ának (1) bekezdés i) pontja alapján a hatóság az eljárást megszünteti, ha hivatalbóli eljárásban a tényállás a határozat meghozatalához szükséges mértékben nem volt tisztázható, és további eljárási cselekménytől sem várható eredmény.

IX.

A vizsgált magatartás értékelése

Az irányadó joggyakorlat

162. A versenyfelügyeleti eljárás tárgya annak értékelése, hogy az eljárás alá vont termináljai megvalósíthattak-e agresszív kereskedelmi gyakorlatot a borraival/adomány mértékének kiemelésével.
163. Az Fttv. indokolása a 8. §-a, azaz az agresszív kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó rendelkezések kapcsán kiemeli, hogy a *„tisztességtelenség másik kiemelt esetkörét jelentő agresszív kereskedelmi gyakorlatok általános tilalma az irányelv 8. és 9. cikkével, valamint 2. cikke j) pontjában foglalt fogalom-meghatározással összhangban került kialakításra. Ennek megfelelően az agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósulhat fizikai erőszak alkalmazása, illetve ezzel való fenyegetés nélkül, a nyomásgyakorlás enyhébb eseteiben is, amennyiben azok egyébként alkalmasak a fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára való képessége jelentős korlátozására, ugyanakkor az enyhébb magatartások tisztességtelenségnek minősüléséből következik, hogy a fizikai nyomásgyakorlás esetei is nyilvánvalóan tiltottak.”*
164. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényhez készült nagykommentár⁹⁷ az Fttv. 8. § (1) bekezdése kapcsán kiemeli, hogy az Fttv. agresszív kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos rendelkezéseinek az a célja, hogy a fogyasztónak a tájékozott döntés meghozatalára való képességének, az árukkal kapcsolatos választási szabadságának, illetve az árukkal kapcsolatos magatartásának korlátozására, torzítására alkalmas kereskedelmi gyakorlatokkal szembeni fellépést biztosítsa. Az agresszív kereskedelmi gyakorlatok általános tilalma – az Fttv. által átültetett – tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv 8. és 9. cikkével, valamint 2. cikke j) pontjában foglalt fogalom-meghatározással összhangban került kialakításra. Ennek megfelelően az agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósulhat fizikai erőszak alkalmazása, illetve ezzel való fenyegetés nélkül, a nyomásgyakorlás enyhébb eseteiben is, amennyiben azok egyébként alkalmasak a fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára való képessége jelentős korlátozására, ugyanakkor az enyhébb magatartások tisztességtelenségnek minősüléséből következik, hogy a fizikai nyomásgyakorlás esetei is nyilvánvalóan tiltottak.⁹⁸
165. Az Fttv. 8. §-ának (1) bekezdése szerint egy kereskedelmi gyakorlat akkor tekintendő agresszívnek, ha a vállalkozás a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználásával vagy a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet hiányában a fogyasztó zavarása révén, mindkét esetben pszichés nyomásgyakorlással vagy fizikai nyomásgyakorlással jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
166. Az Fttv.-ben szereplő agresszív kereskedelmi gyakorlat kifejezés nem azonosítható a hétköznapi nyelvben használatos agresszióval, az erőszakos, fenyegető fellépésen túl a pszichikai nyomásgyakorlás egyéb fajtáit is tartalmazza.⁹⁹ Pozitív dolgokkal, jutalom, nyereség ígéretével is lehet agresszív kereskedelmi gyakorlatot folytatni. A magatartás gyakori ismétlése, pozitív tartalmú üzenet esetén is kényelmetlenné válhat a fogyasztó számára, és minősülhet agresszív kereskedelmi gyakorlatnak.¹⁰⁰ A „fogyasztó zavarása” mind pszichés, mind fizikai nyomásgyakorlással megvalósulhat.

⁹⁷ Zavodnyik József: Nagykommentár a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényhez

⁹⁸ Zavodnyik József: Nagykommentár a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényhez

⁹⁹ VJ/22/2013. számú versenyfelügyeleti eljárás

¹⁰⁰ VJ/117/2009., VJ/3/2010. és VJ/119/2010. számú versenyfelügyeleti eljárások

167. Az Fttv. (és a 2005/29/EK irányelv) mellékletében felsorolt kereskedelmi gyakorlatok közül nyolc (24-31. pont) agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősül, s azok tanúsítása az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése értelmében automatikusan, minden körülmények között tilalmazott.¹⁰¹ Ezen magatartások közül kiemelendők például a 28., 30. és 31. pontok,¹⁰² mivel esetükben a hétköznapi értelemben vett agresszió vagy erőszakos fellépés egyáltalán nem merül fel, ellenben a fogyasztói helyzet (gyermeki nyitottság, szociális érzékenység, nyereség vagy ajándék miatti öröm) egyes speciális jellemzőiből fakadó pszichés nyomásgyakorlás lehetősége igen.
168. A VJ/154/2009. számú ügyben hozott határozatában rámutatott a Versenytanács, hogy a „Többet ésszel” elnevezésű televíziós („betelefonálás”) műsor (játék) egésze, annak kialakítása alkalmas volt olyan pszichés nyomásgyakorlásra, amely a döntési folyamat zavarása révén jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A vállalkozás által megvalósított kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt befolyásolni a fogyasztói döntési folyamatot azzal, hogy ez a hatás erőteljesebben jelentkezett a játékszenvedélytől fűtött, illetve a játékok iránt az átlagosnál nagyobb érdeklődést mutató, s döntéseikben ezáltal befolyásolt fogyasztók vonatkozásában. A játék során kiemelkedő szerephez jutott a fogyasztónak a döntési folyamat megzavarására alkalmas sürgetése, egyrészt a műsorvezetők közlései által, másrészt az egész műsor légkörét meghatározó hangeffektek és képi hatások révén (például ketyegő órahangot imitáló hanghatás, „utolsó percek”, „utolsó esély”, „adás vége” feliratok). E körben bírnak jelentőséggel a műsorvezetők azon közlései is, amelyek alaptalanul a játékidő közeledő lejártára utaltak (például annak közlése, hogy a játék még öt percre tart, miközben ténylegesen azonos feladvánnyal a játék még további húsz percre tart). A vállalkozás kereskedelmi gyakorlatának egésze, a műsor légköre azt eredményezte, hogy a fogyasztói döntési folyamat racionális oldalát szolgáló tájékoztatások szerepe háttérbe szorult, különösen (de nem kizárólagosan) azon fogyasztók vonatkozásában, akik döntéseikben a játékszenvedélytől fűtöttek, illetve a játékok iránt az átlagosnál nagyobb érdeklődésük révén befolyásoltak.
169. Az agresszív kereskedelmi gyakorlatok a fogyasztói döntési folyamat racionális és nem racionális elemeit egyaránt megcélozhatják, az előbbi például a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatások révén, s így az agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósítása során adott tájékoztatások is vizsgálhatók. A VJ/105/2012. számú ügyben hozott határozatában a Versenytanács kiemelte, hogy az azonnali elérhetőség üzenetén túl, a vizsgálattal érintett jós műsoraiból megállapíthatóan azokban (szóbeli közlésekkel, fény- és hanghatásokkal) szintén folyamatosan, szisztematikusan és ismétlődő (a kihagyhatatlan megoldásokat, a visszautasíthatatlan segítséget hangsúlyozó) kifejezésekkel arra ösztönzik a műsor nézőit, hogy minél gyorsabban telefonáljanak, általában az adott lehetőség különleges voltát hangsúlyozva, a műsoridő utolsó részében azt is hangsúlyozva, hogy már csak kevés idő áll a fogyasztó rendelkezésére a telefonálásra. A televíziós műsor egésze nem a fogyasztók kellő, az átgondolt döntés meghozatalát szolgáló tájékoztatását szolgálja, hanem a fogyasztó sürgetését, a döntéshozatal megzavarását. A műsor egésze, annak kialakítása alkalmas olyan pszichés

¹⁰¹ Zavadnyik József: Nagykomentár a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényhez

¹⁰² 28. Reklámban gyermekkorúak közvetlen felszólítása a reklámozott áru megvételére, illetve igénybevételére vagy arra, hogy győzzék meg szüleiket vagy más felnőttet, hogy vásárolja meg számukra a reklámozott árut.

30. A fogyasztó kifejezetten arról való tájékoztatása, hogy ha nem vásárolja meg az adott árut, veszélybe kerül a vállalkozás vagy alkalmazottja munkája vagy megélhetése.

31. Olyan hamis benyomás keltése, hogy a fogyasztó már megnyert, meg fog nyerni, vagy meghatározott cselekmény megtétele révén fog megnyerni egy nyereséget (díjat, jutalmat vagy azzal egyenértékű egyéb előnyt), miközben valójában nincs ilyen nyereség, vagy a nyereség érvényesítése, illetve igénybevétele a fogyasztó számára meghatározott pénzösszeg megfizetéséhez vagy költségek viseléséhez kötött.

nyomásgyakorlásra, amely a döntési folyamat zavarása révén jelentősen korlátozhatja a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát (azaz hogy telefonál-e vagy sem), illetve a fogyasztó lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, s ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára kényszeríti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

170. Az Fttv. 8. §-ának (2) bekezdése kapcsán a Nagykommentár kiemeli, hogy ezen bekezdés (a 2005/29/EK irányelv 9. cikkével összhangban) rögzíti, mely körülményeket kell figyelembe venni annak megállapításakor, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e. Az Fttv. 8. §-ának (2) bekezdése nem taxatív, illetve konjunktív felsorolást tartalmaz, így egyrészt az a)-e) pontok bármelyikének megvalósulása elegendő ahhoz, hogy a kereskedelmi gyakorlat agresszívnek minősüljön, másrészt az agresszív kereskedelmi gyakorlatok köre nem korlátozódik a (2) bekezdésben felsorolt esetekre, azzal, hogy ha megvalósul valamely, a (2) bekezdésben szereplő eset, akkor nem kell vizsgálni a kereskedelmi gyakorlat Fttv. szerinti relevanciáját. Ez különösen az Fttv. 8. §-a (2) bekezdésének b)-e) pontjai esetében bírhat jelentőséggel, mivel ezek a pontok elég konkrét iránymutatást tartalmaznak a kereskedelmi gyakorlatok megítéléséhez, szemben a vizsgálódáshoz általános szempontot megadó a) ponttal (a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama).
171. Figyelemmel továbbá arra, hogy a jelen ügyben vizsgált magatartás egy alapbeállítás mint kereskedelmi gyakorlat, szükséges a joggyakorlat – ezen belül pl. a jelentős korlátozásra való alkalmasság – szempontjából kiemelni a VJ/66/2014. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozata azon megállapítását, hogy nem tekinthető választási helyzetnek, így nem hozható körütekintő, megalapozott döntés, ha egy vállalkozás a szolgáltatása elfogadását „alapértelmezettként” állítja be és nem teszi szükségsszerűvé az aktív döntést, mivel így a fogyasztó tényleges hozzájárulása hiányzik a szolgáltatás nyújtásának elfogadásához. Ezen megközelítést erősíti a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 8/A. §-ában foglalt (a fogyasztó és a kereskedelmi egység közötti viszonyt szabályozó) rendelkezés is, miszerint *„a vállalkozást a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre feljogosító szerződési feltétel különösen nem tekinthető olyanak, mint amit a fogyasztó kifejezetten elfogadott, ha a vállalkozás olyan alapértelmezett opciót (előre kitöltött mezőt) alkalmaz, amelyet a fogyasztónak a többletösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kellene utasítania”*
172. Az előző bekezdésben hivatkozott rendelkezés kapcsán az eljáró versenytanács kiemeli, hogy nem vitatja, hogy a fenti rendelkezést nem az eljárás alá vont, hanem esetlegesen a terminált és a 10%-os borraivaló alapbeállítást igénybevevő vállalkozások sérthették meg, azonban az eljárás alá vont közreműködése és elvárható szakmai felelőssége nem vitatható.

Hatály, hatáskör és illetékesség

173. A vizsgált magatartás alapvetően a HelloPay terminálon, használat közben észlelt kereskedelmi gyakorlat, illetve tájékoztatás, amelyet előzetesen vagy utólagosan további információkkal egészíthet ki az eljárás alá vont vagy a terminálon keresztül kifizetett szolgáltatás nyújtója. Ezen kereskedelmi gyakorlat alapvetően természetes személyeknek, a különböző vendéglátóipari szolgáltatások igénybevevőinek, események és rendezvények látogatóinak szól, így a magatartásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata Magyarország területén valósul meg, és természetes személy fogyasztóknak szól.
174. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. A gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy eljárás alá vont által alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedt közel 50 vendéglátó elfogadóhelyre Budapest területén és több tucat rendezvény elfogadóhelyre országosan, legalább három megye területén (Budapest, Veszprém megye, Fejér megye, Pest megye, Hajdú-Bihar megye), és ezáltal

valószínűsíthetően széles fogyasztói kört ér el. Megállapítható továbbá, hogy az érintett piacon az egyik legnagyobb, számtalan méretű és tevékenységi körű partnerrel rendelkező szereplőről van szó, így a vállalkozás magatartása a gazdasági versenyre érdemi hatással bír. Így az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) pontja alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.

175. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.

Az eljárás alá vont felelőssége

176. Az Fttv. az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának. Az Fttv. értelmében elsődlegesen azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll. Általánosságban elmondható, hogy a vállalkozások - a piac működési logikája szerint - szolgáltatásaikat ellenszolgáltatás fejében nyújtják, így anyagi érdeke fűződhet a kereskedelmi gyakorlathoz.

177. A HelloPay esetében egyértelműen megállapítható a kereskedelmi gyakorlat kapcsán a vállalkozás közvetlen anyagi érdekeltsége és az Fttv. 9. § (1) bekezdés szerinti felelőssége, hiszen a termék forgalmazásából, illetve értékesítéséből árbevétele származott, a vállalkozás alakította ki a reklámok és egyéb kommunikációk tartalmát.

178. Az eljáró versenytanács ebben a körben kiemeli, hogy az eljárás alá vont honlapjának tartalma alapján is megállapítható, hogy a terminál célja a partnerek bevételeinek a növelése. Megállapítható azonban az is, hogy az eljárás alá vont a bevételnövekmények, azaz a borravalók/adományok után arányos, százalékos mértékkel meghatározott jutalékra/díjazásra jogosult (lásd a 26-36. és a 71. pontot), így az eljárás alá vont nem pusztán a HelloPay terminálok működésében, hanem a borravaló/adomány minél nagyobb mértékében és gyakoriságában érdekelt.

Érintett fogyasztó, célcsoport

179. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben a kereskedelmi gyakorlat érintett fogyasztók között nem azonosítható koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott csoport, illetve – figyelemmel arra is, hogy egy mindennapi használatú, rutinszerűen igénybevehető szolgáltatásról van szó – speciális tudás vagy magasabb tudatossági szint sem várható el a fogyasztóktól, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése szerint az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

180. Az eljárás alá vont álláspontjával ellentétben az eljáró versenytanács szerint a jelen ügyben nem állapítható meg, hogy a fizetési rendszert használó fogyasztók [ÜZLETI TITOK] rendelkeznenek: egyrészt heterogén¹⁰³ célcsoportról van szó, akik különféle tapasztalattal, pénzügyi ismeretekkel és fizetési hajlandósággal rendelkeznek, másrészt a HelloPay terminál, illetve a szolgáltatás több olyan jellemzővel is bír, amelyről még a legkörültekintőbb fogyasztóknak sem kell, hogy legyen és nem is lehet tudomása.

181. Lényeges továbbá, hogy a kifogásolt magatartás nem egy megtévesztő mulasztásban vagy egy téves tájékoztatásban valósul meg, azaz nincs olyan hiányzó ismeret, tapasztalat, tudás, illetve kiegészítő, pontosító vagy helyreigazító információ, amely valamilyen módon orvosolhatná tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint általánosságban elmondható, hogy az agresszív kereskedelmi gyakorlatok, különösen pedig a pszichés nyomásgyakorlás esetében nincs jelentősége a fogyasztói tudatosságnak (bár annak hiánya megkönnyítheti a nyomásgyakorlást),

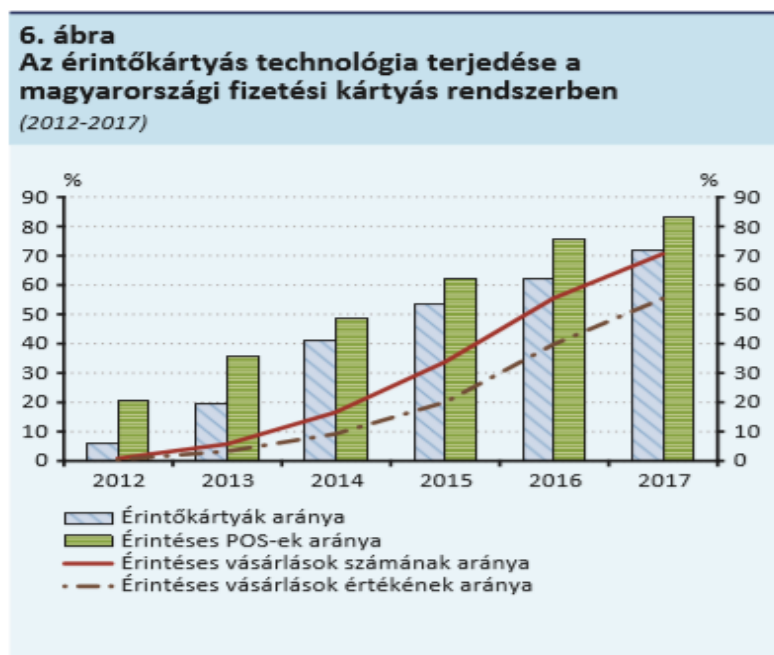
¹⁰³ Az eljáró versenytanács hivatkozta ebben a körben a Magyar Nemzeti Bank jelentését is, mely szerint a bankkártyás fizetések népszerűsége folyamatosan nő (<https://www.mnb.hu/letoltes/mnb-fizetesi-rendszer-jelentes-2018-hun.pdf>), azaz egyre többen és nagyobb arányban fizetnek bankkártyával, tehát nemcsak a magasabb pénzügyi tudatossággal rendelkezők fizetnek így.

ugyanis a fogyasztó zavarásának (elsősorban pszichés) eszközei bármely fogyasztóra egyformának hathatnak. A pszichés nyomásgyakorlástól (lásd annak Fttv. mellékletében felsorolt eseteit) éppen azért indokolt a fogyasztókat védeni, mert ezen eszközökre nem tud a fogyasztó felkészülni, nem tudja ezeket racionálisan eljárva sem elkerülni (ide nem értve a fogyasztói bizalmatlanság nem kívánt eseteit), hiszen ezen eszközök éppen hogy nem a józan észre, a racionális megfontolásokra, hanem az érzelmekre, az érzésekre, a lelkiismeretre, a tudatalattira stb. hathatnak.

182. A HelloPay által csatolt, a rendszerhasználattal kapcsolatban a fogyasztói tudatosság [ÜZLETI TITOK] bizonyítani hivatott egyes esettanulmányokkal kapcsolatban az alábbi megjegyzéseket teszi az eljáró versenytanács:

- Általánosságban elmondható, hogy valószínűsíthetően meghatározható lenne egy olyan fogyasztói kör, amely már többször találkozott HelloPay vagy más borraivaló adást lehetővé tevő terminállal, így ezen fogyasztói kör már rendelkezik előzetes tudással és felkészülhet a terminál használatára (akár úgy, hogy tudatosan figyel a borraivaló mértékének megváltoztatására). Azonban még ezen fogyasztói kör esetében is elmondható, hogy a bankkártyás vagy egyéb kártyás fizetés olyan rutinszerű tevékenység, ahol a szolgáltató vállalkozásokba vetett bizalomra is tekintettel nem várható el a fogyasztóktól, hogy megkérdőjelezzék a kijelzőkön vagy a kártyaleolvasókon látható összegeket.
- [ÜZLETI TITOK].
- [ÜZLETI TITOK].
- [ÜZLETI TITOK].
- [ÜZLETI TITOK].

183. Ebben a körben (de az egyetlen érintéssel járó, rutinszerű fizetés miatt egyéb tényállási elemekre is releváns módon) utal az eljáró versenytanács a Magyar Nemzeti Bank 2018-as jelentésének alábbi táblázatára és azon megállapítására is, hogy 2017-ben az érintéssel technológia használata vált meghatározóvá a kártyás vásárlások esetében:¹⁰⁴



¹⁰⁴ <https://www.mnb.hu/letoltes/mnb-fizetesi-rendszer-jelentes-2018-hun.pdf>

Az ügyleti döntés és az ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasság egyes általánosabb kérdései

184. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra, ideértve a figyelem felkeltését is.
185. A jelen ügyben a releváns ügyleti döntések a többletösszegre (borravaló és/vagy adomány) vonatkozó fogyasztói döntések. A vizsgált magatartásnak ekként az a sajátossága, hogy a fogyasztó egy olyan szolgáltatással kapcsolatos jutalmazásról dönt, amire az eljárás alá vontnak nincsen hatása, ellenben az eljárás alá vont hatással lehet arra, hogy a jutalmazás hogyan történjen. Az eljáró versenytanács szerint nincs alapvető különbség a borravalóval és az adománnyal kapcsolatos ügyleti döntések tekintetében, így továbbra is egységesen kezelendő a két többlet összeggel kapcsolatos kereskedelmi gyakorlat (azzal, hogy ezen összegek adózása és elszámolása szükségszerűen eltérően történik, illetve adomány esetén feltehetően a fogyasztó még érzékenyebben reagálnának a jutalékok vagy a különböző megosztások rendszerére, hiszen az adományozás nem pusztán önkéntes, de kifejezetten célzott, karitatív tevékenység).
186. Az eljáró versenytanács szerint nem indokolt az ügyleti döntés elkülönítése attól függően, hogy borravaló és/vagy adomány adására van-e lehetőség egy adott terminálon, tekintettel arra, hogy a fogyasztók minden esetben érdemben ugyanazon felülettel találkoznak (10%-os alapbeállítás) és a többletösszeg vonatkozásában a HelloPay sem alkalmaz megkülönböztetést (erre figyelemmel a továbbiakban a borravaló alatt az adomány is értendő egyéb elhatárolás hiányában). A HelloPay valamennyi terminál esetében (attól függetlenül, hogy az csak borravaló, csak adomány vagy borravaló és adomány együttes adására van beprogramozva) egységes kereskedelmi kommunikációt alkalmaz az alapértelmezett többletösszeg megfizetésére vonatkozóan. A kereskedelmi gyakorlat szempontjából ez az elkülönítés még akkor sem indokolt, ha a fogyasztók valószínűsíthetően érzékenyebben reagálnak az adomány célú kifizetések sorsát illetően, így feltehetően jobban sérelmezik, ha annak egy meghatározott hányada nem az adományozottnak jut.
187. A jelen ügyben tehát az ügyleti döntési folyamatnak alapvetően az alábbi mozzanatai lehetnek:
- a fogyasztó a fizetési folyamat során dönt a borravaló adásáról vagy annak hiányáról,
 - a fogyasztó dönt arról, hogy – elégedettsége vagy egyéb körülmények alapján – mekkora mértékű és/vagy mekkora összegű borravalót adjon,
 - a fogyasztó dönt arról, hogy milyen módon (kártyás fizetés esetén kártyával vagy készpénzzel) ad borravalót,
 - a fogyasztó a terminálon/kártya leolvasón látható információk alapján elfogad egy alapértelmezett beállítást, egy automatikus összeget,
 - a fogyasztó a terminálon/kártya leolvasón látható információk alapján módosít egy alapértelmezett beállítást.
188. Amennyiben a fogyasztó az automatikus beállítás helybenhagyása helyett nem fogadja el az alapértelmezett beállítást, akkor az részéről erőfeszítést, a terminál működésének részletesebb, tudatos tanulmányozását igényli, amelyet esetlegesen számára zavaró körülmények (pl. zaj, tömeg, sorbanállás, esetlegesen türelmetlen fogyasztók) között kell kiviteleznie. Az automatizmusok a mindennapi életben segítséget jelentenek, lerövidíthetik a tranzakciókat, erőforrásokat szabadíthatnak fel – azonban ennek az a feltétele, hogy az automatizmus kétségtelenül nem rosszabb kimenettel járjon, mintha a fogyasztó

maga döntene. A jelen esetben azonban az látható, hogy az automatikus 10%-os borraaló mérték nem biztos, hogy a fogyasztó által kívánt kimenethez, azaz a tervezett összeg fizetéséhez vezet.

189. Az intuitív, automatikus döntéshozatal kapcsán hivatkozható a viselkedés közgazdaságtani szakirodalom¹⁰⁵ azon megállapításai, hogy a „megközelítés különbséget tesz kétféle gondolkodás között. Az egyik intuitív és automatikus, a másik reflektáló és racionális. Az elsőt nevezzük automata rendszernek, a másodikat reflektáló rendszernek. A pszichológiai szakirodalomban erre a két rendszerre olykor egyes rendszer és kettes rendszer néven utalnak. Az automata rendszer kontrollálatlan, erőfeszítés nélküli, asszociatív, gyors, tudattalan, a reflektáló rendszer kontrollált, erőfeszítést igényel, deduktív, lassú, tudatos, szabálykövető. Az automata rendszer gyors és ösztönös vagy legalábbis annak érezzük. Nem jár olyasmivel, amit a gondolkodás fogalmával szoktunk összekötni. A reflektáló rendszer szándékosabb és öntudatosabb. Úgy is lehet erre az egészre gondolni, hogy az automata rendszer a zsigeri reakció, a reflektáló rendszer a tudatos gondolkodás.”¹⁰⁶
190. Szükséges kiemelni, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat esetében a fogyasztó anélkül tudja véglegesíteni a fizetési folyamatot, hogy a többletösszeg tekintetében tevőleges magatartást kellene tanúsítania (meghatározott összeghatár alatt még PIN kód megadására sincsen szükség). Így ha a fogyasztó a HelloPay terminálon nem rendelkezik tevőlegesen a többletösszeg tekintetében (nem módosítja az alapbeállítást), csupán a POS terminálhoz érinti bankkártyáját, a fizetési folyamat sikeresen befejeződik. Ebben a körben az eljáró versenytanács visszautal azon megállapításra, hogy nem tekinthető választási helyzetnek, így nem hozható körültekintő, megalapozott döntés, ha egy vállalkozás több opcióból a saját szolgáltatása elfogadását „alapértelmezettként” állítja be és nem teszi szükségsszerűvé az aktív döntést, mivel így a fogyasztó tényleges hozzájárulása hiányzik a szolgáltatás nyújtásának elfogadásához (Vj/66/2014.).¹⁰⁷
191. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint az alapértelmezett beállítás azért is alkalmas a borraalóval kapcsolatos fogyasztói ügyleti döntés befolyásolására, mert a többletösszeg tekintetében a fogyasztói döntések (adjak-e borraalót és ha igen, mekkora összeget és milyen módon) helyett egy automatikus, magasabb kiindulóértéket (0% helyett 10%-ot) határoz meg és rögzít viszonyítási pontként a fogyasztó tudatában is,¹⁰⁸ és ezzel befolyásolhatja a fogyasztói döntéshozatal végeredményét.
192. A viselkedés közgazdaságtan szakirodalmi a következőt mondja a témával kapcsolatban:

- „Számítalan okból az emberek erősen hajlandóak elfogadni a fennálló állapotot vagy alapértelmezett választási lehetőséget. Például új mobiltelefon vásárlása után számos döntést kell hozni. Minél extrább a telefon, annál több döntés szükséges, a háttérképtől a csengőhangig, illetve hogy hányszor csöngjön a telefon a hangposta bekapcsolásáig. A gyártó minden esetben ajánl egy alapbeállítást. A kutatások kimutatták, hogy bármi legyen is az alapbeállítás, az emberek többsége nem változtat rajta, még akkor sem, ha jóval fontosabb dologról van szó annál, mint hogy milyen hangot adjon a telefonunk, amikor csörög. Két fontos tanulságot vonhatunk le ebből: sose becsüljük alá a tehetetlenség erejét, illetve ezt az erőt ki lehet aknázni. Ha egy magáncég vagy közhivatal úgy véli valamely döntésről, hogy az jobb eredményeket hozhat, nagymértékben befolyásolhatja a kimenetet, ha ezt választja alapértelmezettnek. Az alapértelmezések megadása és más, látszólag jelentéktelen „étlapváltó” stratégiák jelentősen

¹⁰⁵ Richard H. Thaler – Cass R. Sunstein: Nudge - Jobb döntések egészségről, pénzről, és boldogságról a pénzügyi válság után, Manager Könyvkiadó 2011. (a továbbiakban: Nudge).

¹⁰⁶ Nudge 29-30. oldal.

¹⁰⁷ Elvi Döntések I.6.44. pont.

¹⁰⁸ Ezt a jelenséget a pszichológia és a viselkedés közgazdaságtan lehorgonyzásnak (anchoring) hívja.

befolyásolhatják a végeredményt, a megtakarítások növelésétől az egészségügyi ellátás javításán át az életmentő műtétekhez szükséges szervek biztosításáig.”¹⁰⁹

- „Az embernek van egy horgonya, jelen esetben az a számadat, amit ismer, és az annak megfelelő irányba igazodik. Könyvünk szóhasználatában a horgonyok, mint ösztökélések szolgálnak. Tudjuk befolyásolni, milyen számot fog választani egy adott helyzetben azzal, hogy adunk valami kiindulási pontot a gondolkodásához. Amikor a jótékonyági szervezetek pénzt kérnek, általában különböző lehetőségeket kínálnak: 100 dollár, 250 dollár, 1000 dollár, 5000 dollár és „egyéb”. Ha az adománygyűjtők értik a dolgukat, ezeket az összegeket nem találomra választják, mert a választási lehetőségek befolyásolják, mennyit hajlandó az illető adakozni.”¹¹⁰
- „Sok helyzetben az alapértelmezéseknek külön ösztökélő erejük van, mert a fogyasztók, helyesen vagy sem, úgy érezhetik, hogy az alapértelmezett választások az azokat kijelölők jóváhagyását bírják.”¹¹¹
- „Az apró, jelentéktelen részletek is nagy hatással lehetnek az emberek viselkedésére. Jó ökölszabály vagy heurisztika, hogy „minden számít”. Sokszor ezeknek az apró részleteknek a jelentősége abból adódik, hogy a felhasználók figyelmét egy bizonyos irányba terelik.”¹¹²

193. A 66. és 67. pontokbeli táblázatok alapján egyértelműen megállapítható, hogy a 10%-os alapbeállítás nélkül a fogyasztóknak csak töredéke – a táblázat adatai alapján – mindössze [ÜZLETI TITOK]% -a adott a HelloPay által szokásnak hivatkozott 10%-os borraalót, addig a 10%-os alapbeállítással ez a mérték jelentős lett ([ÜZLETI TITOK]%) lett. Maga az eljárás alá vont sem vitatja ezt a növekményt, sőt, maga is (7,8%-os) forgalom növeléssel reklámozza és mutatta be a terminált,¹¹³ illetve a rendszert (amely szóhasználat alatt feltehetően az eljárás alá vont sem gazdasági értelemben vett, tehát adóköteles forgalmat ért, hanem a borraalóval növelt értéket – hiszen egyéb növekmény nem ismert).

194. Szükséges továbbá kiemelni azt is, hogy míg alapbeállítás nélkül a fogyasztók [ÜZLETI TITOK]% -a egyáltalán nem adott borraalót, addig az alapbeállítást követően határozottan kisebb (kb. [ÜZLETI TITOK]%) lett a borraalót nem adók aránya, ami azt jelzi, hogy nem pusztán a mértékére, hanem a borraalóadás tényére is befolyással lehet az alapbeállítás bevezetése. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint azonban ezen adatok értékelésekor arra is figyelemmel kell lenni, hogy a terminál bevezetésére olyan rendezvényeken (fesztiválokon) került sor, ahol egyébként sem jellemző a borraalóadás a kiszolgálás jellegére tekintettel, így a partnerhálózat terjedése szükségszerűen hatással volt a borraaló tényleges/átlagos mértékének a változására (bár nyilvánvalóan közel sem akkora arányban, ahogy az az adatokból látható).

A kereskedelmi gyakorlat összhatása

195. Az eljáró versenytanács előzetesen megjegyzi, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásban álláspontja szerint nem nyert bizonyítást, hogy minden (a HelloPay szolgáltatást igénybevevő) fogyasztó szükségszerűen találkozik a terminál tartalmával, illetve észleli az azon látható információkat. Egyrészt nem tudható, hogy nem pultos, hanem asztalnál történő fizetés esetén, pl. egy hagyományos étteremben a fogyasztó hol és miként találkozik a borraaló választás lehetőségével, miközben a terminál feltehetően egy pulton van és a pincérek nem mozgatják azt (csak a kézi mobilterminálokat), másrészt kisebb (5.000 Ft alatti) összegek esetében még PIN kód megadására sincs

¹⁰⁹ Nudge 18. oldal.

¹¹⁰ Nudge 33-34. oldal.

¹¹¹ Nudge 44. oldal.

¹¹² Nudge 13. oldal.

¹¹³ Lásd a 10-11. pontot és a VJ/64-111/2017. számú előzetes álláspont mellékletét.

szükség, így bármely további fogyasztói aktivitás, illetve információ nélkül megtörténhet a passzív, megerősítést nem igénylő fizetés (a kártya érintésével).

196. Ezen fogyasztói kör esetében még az is valószínűsíthető lehet, hogy egyáltalán nem is realizálják, hogy borravalót fizettek, hacsak az a vendéglátó helyen kapott nyugtáról nem derül ki számukra utólag. Figyelemmel azonban arra, hogy a tájékoztatás hiánya nem a jelen ügyben valószínűsített jogsértés megvalósítását jelentené, hanem más, polgári jogi, de akár büntetőjogi tényállást is megvalósíthatna (és nem elsődlegesen az eljárás alá vont, hanem a szolgáltatók részéről), továbbá a valószínűsítés szintjére tekintettel a versenyfelügyeleti eljárás kiterjesztése sem volt indokolt, így a jelen ügyben a vizsgált magatartás továbbra is a terminálon mint elsődleges kommunikációs csatornán közvetített kereskedelmi gyakorlat.
197. A HelloPay által a terminál felületén (és az egyéb kereskedelmi kommunikációs eszközökön) közzétett tájékoztatások alapján a fogyasztók által észlelt üzenet a vizsgált magatartással, az alapértelmezett és egyben a jatt csúszka alkalmazásához használt kerettel kiemelt 10% mértékű többletösszeggel (borraivaló, adomány) kapcsolatban az, hogy a fogyasztásuk ellenértékén felül elvárt és bevett a további 10% többletösszeg megfizetése, függetlenül attól, hogy akarnak-e fizetni a kiszolgálás hozzáadott értékeért, és hogy akarnak-e ennyit fizetni.¹¹⁴
198. A fenti összhatást erősíti, hogy a terminál képernyőjén a 0-5-10-15-20% többletösszeg mértékek különböző betűmérettel és vastagsággal vannak feltüntetve, a betűméret növekszik a többletösszegek mértékével. Szintén az összhatást erősíti, hogy a terminálon a borraivalót tartalmazó összeg jelenik meg végösszegeként, a fogyasztás ellenértékét meghaladó betűmérettel.

Az alapvető kifogások és egyéb megállapítások

199. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy a bankkártya használat ösztönzése kifejezetten támogatandó, ahogyan ezt a Gazdasági Versenyhivatal a bankkártya-elfogadás piacán lefolytatott ágazati vizsgálatról szóló jelentése¹¹⁵ is megfogalmazza. A jelentés egyes megállapításai szerint Magyarországon még ma sem elég széles körű a bankkártyás fizetés, pedig a készpénzhasználat csökkenése hatékonyan járulhatna hozzá a szürkegazdaság visszaszorításához. 2013 és 2018 első negyedéve között jelentősen nőtt a bankkártyát elfogadó kereskedők száma, és az egy bankkártyára jutó tranzakciók száma is egyre közelíti az uniós átlagot. A kártyát elfogadó kereskedők száma azonban rendkívül alacsony Magyarország egyes területein, és még mindig erős a magyar fogyasztók kötődése a készpénzes fizetéshez. A jelentés az érintett piac kapcsán megjegyzi, hogy a *„fizikai POS terminálokon általában az alapbeállítások közé a vásárlás és a stornó funkciók tartoznak, egyedileg választható tranzakció típusok többek közt az előengedélyezés, az áruvisszavét, a borraivalós vásárlás.”*
200. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az elsődleges kommunikációnak minősülő terminálon 2016. április 15-től egyértelműen és hangsúlyosan kiemelésre kerül az ún. jatt csúszka révén a 10%-os mérték: a jatt csúszka erőteljes keretet ad az egyébként is középen elhelyezkedő számnak, miközben nagyobbak és vastagabbak is a karakterek mint a 0% vagy 5% esetében. Továbbá a 10%-os mérték alapbeállítás voltára tekintettel a terminálon és a bankkártya leolvasó kijelzőjén is automatikusan a borraivalóval (és/vagy adománnyal) növelt összeg jelenik meg (végösszegeként) nagyobb méretben, ami szintén azt erősíti a fogyasztóban, hogy az alapbeállítás által meghatározott összeget szükséges, de

¹¹⁴ Amikor fogyasztó a készpénzmentes fizetés lehetőségével élve, kártyaérintéssel fizet, és nem realizálja a borraivalót, amelyet automatikusan felszámít a rendszer, anélkül, hogy a fogyasztó a borraivaló mértékek tekintetében a HelloPay terminálon bármilyen tevőleges magatartást tanúsítana. A fent ismertetett panaszt szerint: *„Egy kis képernyő is tartozott a pénztárgéphez, amely a vevő felé néz, de egy emblémán kívül nem emlékszem, hogy más is megjelent volna rajta.”*

¹¹⁵ http://www.gvh.hu/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2019_es_sajtokozlemenyek/a_gazdasagi_versenyhivatal_javaslatai_a_bankkartya.html

legalábbis ajánlott (elvárt¹¹⁶) fizetnie. A 10%-os borraaló az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem pusztán társadalmilag elfogadottként, hanem elvárásként jelenik meg ezen explicit módszer révén, miközben a közvélekedés szerint a borraaló mértéke a szolgáltatással való elégedettség jelzése, valamint függhet a tranzakció típusától és a kiszolgálás hozzáadott értékétől is. Elégedetlenség esetén vagy ha a kiszolgálás hozzáadott értéke alacsony, alapvetően nem adnak az emberek borraalót. A 10%-os mérték beállítása azonban egy mesterséges elvárást fogalmaz meg, sztenderdizálja és automatizálja azt, hogy ez a borraaló mérték a szokásos és egyben az elvárt a szokásos (átlagos) színvonalú kiszolgálásért annak hozzáadott értékétől függetlenül. Önmagában az elvárás kifejezése és az elégedettség közötti ellentmondás feszültséget és fogyasztói zavart teremt a borraalóval kapcsolatos ügyleti döntést illetően, hiszen összességében az ellenérték megváltozásáról van szó.

201. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásnak nem tárgya a terminál hasznosságának, forgalomnövelő és/vagy borraalónövelő hatásának értékelése, így azt sem értékeli az eljáró versenytanács, hogy akár adózási-, akár más gazdasági szempontból ezen borraaló adási megoldás kedvezőbb-e a partner vállalkozásoknak vagy a munkavállalóknak (felszolgálóknak, pultosoknak) figyelemmel egyrészt a szolgáltatás forgalom utáni jutalékára, másrészt az adózási kérdésekre. Ezzel együtt az eljáró versenytanács álláspontja, hogy a fogyasztói döntés szempontjából lehet annak relevanciája, hogy a fogyasztó által borraaló céllal fizetett többletösszegnek mekkora hányada jut el a jutalmazni kívánt személyhez vagy vállalkozáshoz.
202. Az eljáró versenytanács nem vitatja (figyelemmel az eljárás alá vont által bemutatott [ÜZLETI TITOK] eredményeire is, lásd a 96. pontot), hogy a borraaló mértéke nagyobb lett (sőt, ez a tény tulajdonképpen bizonyítéka annak, hogy az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata olyan döntés meghozatalára bírta a fogyasztókat, amelyet más körülmények között, azaz „sima” bankkártyás fizetés során nem hoztak volna meg) a terminálon keresztüli fizetés révén mint a sima bankkártyás fizetés esetében, azonban kiemelendőnek tartja azt is, hogy érdemben elmarad a készpénzes fizetések esetén fizetett borraaló mértékétől (amely mérték pedig még mindig kevesebb az eljárás alá vont által szokásosnak mondott 10%-nál).
203. Szükséges továbbá megemlíteni, hogy míg a felszolgálási díj (jogszerűen annak ÁFA tartalmával együtt) fel van tüntetve az étlapokon, addig a borraaló esetében ilyen kötelezettség vagy előírás természeténél fogva nincs. A fogyasztó tudatosság szempontjából (az eltérő adózási és tájékoztatási szabályokon túl) nem is vethető össze a felszolgálási díj a borraalóval: előbbi esetében nincs választási lehetőség, szükségszerűen a szolgáltatásért fizetendő ár része. Ezzel együtt, figyelemmel arra, hogy a leggyakrabban alkalmazott felszolgálási díj 10%, így a borraaló mértékének 10%-os alapbeállítása kifejezetten megzavarhatja a fogyasztót a borraaló és a felszolgálási díj elhatárolása kapcsán.
204. A fogyasztó életszerűen csak a vendéglátóipari vagy egyéb szolgáltatás igénybevételének végén kerül abba a helyzetbe, hogy a borraaló adásról és a borraaló mértékéről döntsön. Az eljáró versenytanács szerint a borraalóval kapcsolatos fogyasztói döntési szituáció kérdései a következők:
- adjon borraalót vagy sem,
 - ha igen, akkor mennyit (összegeben és/vagy mértékben) és
 - a fizetési módhoz képest hogyan történjen a borraaló átadása (készpénzben vagy kártyás fizetéssel).
205. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a terminál jelenlegi formája, tartalma a 10%-os mérték kiemelésével (alapbeállításával) és a fizetendő összeg automatikus megjelenítésével a fenti kérdéseket megválaszolja a fogyasztó helyett, szemben azzal az alaphelyzettel, ha a fogyasztó nem lát előzetesen

¹¹⁶ Ezt támasztja alá az eljárás alá vont külföldi vendégkör kapcsán tett azon előadása is (lásd a 22. pontot), hogy „a HelloPay rendszer segít a külföldi fogyasztók számára a megfelelő mértékű borraaló megállapításában”.

beállított, helyette kiválasztott mértéket vagy éppen a 0%-os mértéket látná kiemelve, amikor is valójában először a 0%-os mértéktől való eltérésről kellene döntenie a fogyasztónak elégedettsége függvényében. A fogyasztói ügyleti döntés ilyen jellegű átvétele, a fogyasztók helyetti döntés kétségtelenül jelentős korlátozásnak minősül a választási vagy magatartási szabadságot illetően.

206. Ezzel együtt a kiemelt 10%-os borraivaló akár még úgy is tűnhet, mintha a kötelező felszolgálati díj lenne, azzal a különbséggel, hogy az étlapon nincs feltüntetve. Ezt az értelmezési lehetőséget támasztja alá az is, hogy a fogyasztás ellenértéke – kisebb méretben – részösszegként, míg a borraivalóval növelt érték automatikusan és nagyobb méretben, végösszegként jelenik meg a terminálon. Önmagában ez a helyzet is zavaró lehet a fogyasztónak, még akkor is, ha megkapja a tájékoztatást a nem kötelező borraivaló/adomány mértékének a módosíthatóságáról, ugyanis úgy érezheti, hogy szükségszerűen a végösszeget kell fizetnie. Ebben a körben jegyzi meg az eljáró versenytanács, hogy a terminál használata közben kapott szóbeli tájékoztatás tartalma és mikéntje nem ismert, miközben – különösen éppen azokban a helyzetekben (zaj, nagy forgalom), amelyekre a terminál hatékonyságát állítja az eljárás alá vont – életszerűtlen, hogy a fogyasztó részletes tájékoztatást kapjon a működésről, hiszen éppen a gyors, interakció nélküli tranzakció lenne a cél.

207. Maga az eljárás alá vont is ellentmondóan nyilatkozik a szóbeli tájékoztatás lehetősége kapcsán, mivel

- egyrészt egyes nyilatkozataiban a szóbeli kommunikáció nehézségeit hangsúlyozza, illetve a terminál hatékonysága, céljai körében (még a használati minta leírásban is) kiemeli azon helyzeteket, ahol a szóbeli interakció nehézségbe ütközhet, más nyilatkozataiban pedig azt adja elő, hogy az egyes partnerek szóban tájékoztatják a fogyasztókat a módosítási lehetőségről (lásd pl. a 20. és a 31. pontok közötti ellentmondást),
- másrészt az sem egyértelmű, hogy a partnervállalkozások felé következetes, ellenőrizendő és mulasztás esetén szankcionálható kötelezettségként vagy pedig csak ajánlott magatartásként fogalmazza meg a szóbeli tájékoztatást (a borraivaló mértéke módosításának a lehetőségéről).

208. Az eljáró versenytanács megjegyzi azonban azt is az egyébként sem bizonyított szóbeli tájékoztatás kapcsán, hogy a borraivaló mértékének a változtathatósága nem jelenti ugyanazt a választási helyzetet, mint amikor a fogyasztó először a borraivaló adás tényéről dönt – így még a kiegészítő és semlegesen átadott információ birtokában sincs a fogyasztó ugyanabban a döntési szituációban, mintha a borraivaló kapcsán minden tekintetben maga döntene.

209. Továbbá az üzenet a 10%-os mérték (méretbeli és jelölésbeli) kiemelésével még a – különböző forrásokból, pl. az egyébként is megkérdőjelezhetően hatékony szóbeli tájékoztatással közvetített – kiegészítő információval (miszerint módosítható a mérték) együtt is az, hogy a mérték ugyan szabadon módosítható, de a szolgáltató szerint a 10%-os borraivaló a szokásos, elfogadott, azaz ha ettől az elvárástól kíván a fogyasztó eltérni, akkor módosítsa a beállítást. A kiegészítő információ nélkül pedig az üzenet még erőteljesebb: a végösszeget kell fizetnie, illetve amennyiben az elvárt módon kíván a fogyasztó dönteni, akkor a kiemelt 10%-os mértéket választja.

210. Ezzel szemben a szabad választási lehetőséget, a kiegyensúlyozott, körültekintő fogyasztói döntést támogató üzenetnek annak kellene lennie az eljáró versenytanács álláspontja szerint, hogy a fogyasztó miután látja az igénybevett szolgáltatásért ténylegesen fizetendő díjat, elégedettsége függvényében szabadon választhat a borraivaló adása, majd azt követően a mértékek között (még csak nem is sugallja a szolgáltató, hogy mindenképpen elvárt a borraivaló és hogy annak szokásos mértéke 10%).

211. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a nem megengedett pszichés nyomásgyakorlásnak az az egyik alapvetően forrása, hogy az íratlan szabályokra, az etiketre és ezzel együtt a változásokra, egyes tendenciákra tekintettel egy általános bizonytalanság, tanácstalanság, tapasztalatlanság és ebből fakadóan érzékenység áll fenn a fogyasztók részéről a borraivaló kapcsán. Az eljárás alá vont által

előadottak és az egyébként rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy a borraavaló adásának és a borraavaló (vállalkozások részéről történő) kezelésének sincs egységes gyakorlata, a fogyasztók is többféle magatartást követnek: míg a többség az elégedettségéhez köti, addig a válaszadók nem elhanyagolható mértéke kötelezőnek érzi, ezért mindig ad, továbbá ugyanekkor a hányada nem érzi ugyan kötelezőnek, de mindig ad (lásd a 85. pontot).

212. A KSH¹¹⁷ eljárás alá vont által is hivatkozott jelentése azt is rögzíti, hogy 1998. és 2014. között ugyan nominálértéken másfélszeresére nőtt, reálértéken viszont kétharmadára csökkent a borraavaló mértéke. 1998-ban jövedelmünk 0,16%-át fizettük ki borraavalóra, 2014-ben ennek csak a felét (0,08%-ot). 2014-ben a legmagasabb fogyasztási kiadásokkal jellemezhető vegyes korösszetételű háztartások a vendéglátásban a pincéreknek és az ételfutároknak adták a legtöbb borraavalót, a legkevesebbet a taxisoknak és a teherfuvarozóknak. A csak fiatalokból álló háztartások nem adnak borraavalót például a szerelőknak, a portásnak, a gondnoknak, a kéményseprőnek vagy a személyszállítási szolgáltatások után, a legtöbb borraavalót a vendéglátásban tevékenykedőknek adták (az összes, borraavalóra kiadott forintjaik 75%-ával a pincéreket és az ételfutárokat jutalmazták).
213. Az eltérő fogyasztási szokásokkal magyarázható, hogy a csak idősekből álló háztartásoknál teljesen más a helyzet. A vendéglátásnál a pincéreknek, ételfutároknak alig valamennyi borraavaló fordult csak elő, összes borraavalós kiadásaikból csupán 13% (ezen belül a házhozszállítás mindössze csak 3,6%), míg a fodrásznak, kozmetikusnak és a postásnak adott borraavaló jóval nagyobb összeget tesz ki (30 és 19%).
214. A KSH eredményei szerint az 1998. és 2014. között eltelt 16 évben átalakult a fontossági sorrend is, a kozmetikus, fodrász, a pincér, valamint a benzinkutas szakmák előrébb kerültek a rangsorban, a postás, illetve újságárus hátrébb. A változások többféle okra vezethetők vissza:
- a házon kívüli étkezéseknek az összes élelmiszerfogyasztáson belüli aránya egyre nagyobb részt tesz ki, a 2000-es években ez kb. 9% volt, napjainkban 14-15%-ra emelkedett,
 - egyes szolgáltatások eltűntek, pl. a díjbeszedő, amely 1998-ban a borraavaló kiadási szokások szerint még a 4. helyen állt,
 - a nyomtatott sajtótermékek az internetes portálokkal szembeni háttérbe szorulása eredményezi azt, hogy az újságkihordás még 1998-ban a legnagyobb borraavalós tétel volt, 2014-re azonban lecsúszott a 4. helyre, a postai szolgáltatásokkal együtt,
 - a műszaki cikkek bővebb árukínálata, illetve a technológia fejlődése azt eredményezi, hogy kevesebbszer fordul elő az elektronikai és háztartási berendezések javíttatása, ami a szerelőknak adott borraavalóban mutatkozik meg,
 - egyes szakmákban (fodrász, kozmetikus) az új technológiák, gépek bevezetésével a szolgáltatást is kibővítették, ami magasabb borraavaló adási hajlandósággal járt,
 - az olyan szolgáltatásnál mint a portás, gondnok, alig adnak borraavalót a háztartások, mivel ez a szolgáltatás már eltűnőben van (a beléptető kapuk vagy az őrző-védő szolgálatok átvették ezt a szerepet).
215. Megemlítendő továbbá, hogy a hagyományosan borraavalóval jutalmazott szolgáltatások jelentős részében a szolgáltatást nyújtó személyek már nem alkalmazottként, hanem vállalkozóként tevékenykednek, így a szolgáltatásuk árát is maguk határozzák meg, azaz a borraavaló célja már nem tekinthető pusztán a munkaadó által meghatározott fizetésük kiegészítésének, hanem egy (visszatérő) bizalmi szolgáltatás minősége jutalmazásának.

¹¹⁷ <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/stattukor/halapenz.pdf>

216. Az íratlan etiketten és a változó trendeken kívül azonban több olyan fogyasztói döntést zavaró körülmény is azonosítható az alapbeállított borraivaló adás kapcsán, amely önmagában és összességében is nyomást gyakorol a fogyasztókra.
217. Egyrészt egyáltalán nem bizonyított, hogy szükségszerűen kap arról a fogyasztó tájékoztatást, hogy a végösszegeként megjelenített összeg (a borraivaló mértékének változtatása révén) még módosítható, tehát nem egy felszolgálati díj jellegű, azaz kötelező tétellel növelt végösszeget lát. Semmi sem indokolja, hogy ne a fogyasztás ellenértéke, hanem egy egyéb tétellel növelt összeg jelenjen meg kiemelten, nagyobb betűvel a terminálon és a kártyaleolvasón, amely összegről így a fogyasztó további információ hiányában azt gondolja, hogy az a fizetendő összeg. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint továbbá az sem kizárt (ahogyan az már fent kifejtésre került korábban), hogy a fogyasztó egyáltalán nem találkozik a terminál tartalmával, hanem csak a kártyaleolvasón, egy kézi terminálon látja a fizetendő összeget (és annak borraivaló tartalmát), ahhoz ugyanis, hogy a terminál monitorját mindenképpen lássa a fogyasztó, az kell, hogy a pultnál fizessen.
218. Másrészt, ha érzékeli is a fogyasztó (akár korábbi tapasztalatai, akár a terminállal kapcsolatos kérdéses szóbeli tájékoztatás révén), hogy a borraivaló mértékéről dönteni kell, akkor is további zavaró tényezők merülnek fel. Ebben az érzékeny, a borraivaló adást illetően némileg bizonytalan környezetben a borraivaló adása során mindenképpen van valamilyen személyes interakció, pl. a Hellopay terminál esetében is a pincér vagy pultos adja át az előírt tájékoztatást arról, hogy miként módosítható a mérték, valamint a készülék működése révén azt is érzékeli azonnal, hogy a fogyasztó az automatikusan kiszámolt borraivalót elfogadta vagy módosította: egy ilyen helyzetben a társadalmi elvárás sugalló magatartással szembeforduló, azaz kevesebb, kisebb mértékű borraivalót választását fontolgató fogyasztó szükségképpen azzal szembesül, hogy ezen döntésével kapcsolatban azonnali reakcióra számíthat a szolgáltató részéről. A valós vagy vélt társadalmi szokásoktól, elvárásoktól elmaradó, a trendeket nem követő magatartás (ügyleti döntés) megvalósítása, de akár fontolgatása is, mint szükségszerűen konfliktusos helyzet nyomasztó lehet a fogyasztók számára, egyrészt a külső reakciók, másrészt a fogyasztó saját értékeire tekintettel (illik vagy nem illik kérdése). Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a társadalmi elvárásoknak való megfelelés önmagában is okozhat frusztrációt, míg a jelen ügyben is fennálló – a kijelző tartalmára tekintettel a kötelezettségeket, a fizetendő összeget is illető – bizonytalanság, az íratlan szabályok léte, változása erősíti ezt a zavart, zaklatott állapotot.
219. Hangsúlyozandó tehát, hogy a borraivaló mértékének automatikus beállításával a fogyasztónak kell egy olyan aktív és a másik fél által is észlelhető magatartást megvalósítania és felvállalnia (ha egyáltalán érzékeli, hogy a fizetendő összeg borraivalót is tartalmaz és van lehetősége a borraivaló mértékét megváltoztatnia), amivel – elégedetlenség, illetve a hozzáadott érték hiánya esetén vagy bármely más motiváltságú, borraivaló nélküli helyzetben – tulajdonképpen negatívan minősíti az adott felszolgálatot, pincért vagy pultost. Az átlagos fogyasztóról pedig mindenképpen elmondható, hogy az ilyen konfliktusos szituációkat, negatív felhangú interakciókat kerüli és inkább hajlandó annak elkerülése végett az automatikus beállítást jóváhagyni.
220. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a 10%-os (vagy bármely más, nullától különböző) mérték alapbeállításaként való azt sugallja a fogyasztónak, hogy ekkora mértékű borraivaló kell adnia – ezzel a megjelenítéssel az eljárás alá vont megzavarja az ügyleti döntési folyamat egészét.
221. Szükséges továbbá megemlíteni, hogy a Hellopay terminál olyan szolgáltatások esetében is elvárasként fogalmazza meg a csúszka 10%-os mértékre állításával a 10%-os borraivaló adását, ahol hagyományosan nem gondolna feltétlenül a fogyasztó a borraivaló indokoltására (pl. könyvesbolt, információs pult – lásd a 21. pontot is, illetve azon vendéglátó egységekben, ahol a – pultos – kiszolgálás hozzáadott értéke alacsony), így a borraivaló és annak ajánlott mértékével való szembesülést követően csak korlátozott ideje van a fogyasztónak döntenie (pl. egy nagy látogatottságú fesztiválon vagy rendezvényen hosszas sorban állást követően gyorsan, pár másodpercen belül kitöltött és

műanyagpohárba megkapott ital vagy előrecsomagolt élelmiszer esetében az átlagos fogyasztó nem gondol önmagától borraivaló adási elvárásra, hiszen ez a helyzet nem feltétlenül tér el egy gyorséttermi vagy egy élelmiszer kiskereskedelmi egységben tapasztalt kiszolgálástól, ahol egyébként egyáltalán nem szokás borraivalót adni).

222. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint tehát a fogyasztó zavarásához, a nyomásgyakorláshoz a jelen ügyben több tényező is vezet, ezek mindegyikét (együtt és külön-külön is) figyelembe kell venni:

- tényszerűen kevés ideje van a fogyasztónak, hiszen a kártyás fizetés egy mindennapi, rutinszerű művelet, figyelemfelhívás nélkül az átlagos, ésszerűen eljáró fogyasztó nem feltétlenül gondol arra, hogy a fizetési kötelezettségén túl további ügyleti döntést kell hoznia, illetve akár a terminálon, akár a fizetés során máshonnan további információra van szüksége a fizetendő összeggel kapcsolatban,
- a fizetés a legtöbb esetben különösebb (kifejezett) jóváhagyás nélkül lehetséges, még PIN kódot sem szükséges megadni,
- még egy kevésbé zajos, nyugodtabb éttermi környezetben sem bizonyított, hogy a fogyasztók szükségszerűen megkapják az információt a borraivaló mértékének módosítási lehetőségéről,
- életszerűtlen (és a terminál céljaival ellentétes az eljárás alá vont használati minta leírása és egyéb előadása alapján is), hogy a fogyasztó hosszabb, informatív szóbeli tájékoztatást kapjon a terminál működéséről, a borraivaló mérték módosításáról egy zajosabb, forgalmasabb eseményen, rendezvényen (a jellemző fesztivál-környezetben),
- a terminálon és a kártya leolvasón is a borraivalóval emelt végösszeg van kiemelve,
- egyértelműen és hangsúlyosan a 10%-os mérték jelenik meg (nagyobb és vastagított karakterrel, a csúszka keretével) kiemelten a terminálon (és a kártyaleolvasón is) a végösszeg felett,
- arra egyáltalán nincs lehetőség, hogy a fogyasztó végiggondolja, hogy mi a célja a borraivaló ezen formájának, továbbá nem is tudható, abból ki és hogyan részesül,
- ugyan valószínűsíthető, hogy az elégedett fogyasztók valamilyen módon terveznek borraivalót adni, de az is valószínűsíthető, hogy (pl. kerekítés révén meghatározott) összeget és/vagy hozzávetőleges mértéket terveznek előre a fogyasztók,
- a borraivaló alapbeállításként való megjelenítése (mértékétől függetlenül) szokást, elvárást sugall: elégedettség nagyobb foka esetén az alapmértéktől való felfelé, elégedettség hiánya esetén lefelé való eltérés az elvárt – miközben a borraivaló adása a közvélekedés szerint eleve elégedettséghez kötött,
- a fogyasztók személyes interakciók esetén nem szeretnék megbántani, „negatívan” értékelni az őket kiszolgálókat és nem is kívánnak elmaradni az elvárástól, „sóhernek” vagy „szűkmarkúnak” tűnni, illetve egyébként is kerüli az átlagos fogyasztó a konfliktusos helyzeteket.

223. Az eljáró versenytanács álláspontja tehát az, hogy a fenti megfontolásokra és a lenticben, a tényállás egyes elemei kapcsán felsoroltakra is figyelemmel a terminál alapbeállítása pszichés nyomásgyakorlást valósít meg a fogyasztókra, azoknak a borraivalóadással kapcsolatos ügyleti döntésére: a külső körülményekre (a bizonytalanságra, a tranzakciós időnyomásra) és az emberi viselkedés egyes sajátos, szociális alapú jellemzőire (konfliktusos interakciók elkerülése, elvárásoknak való megfelelés igénye) is tekintettel a terminál ezen működése (és külső megjelenítése, tartalma) a fogyasztó zavarása révén az adott helyzetben jelentősen, gyakorlatilag a borraivalóval kapcsolatos döntés lehetőségét megvonva korlátozhatja a fogyasztónak a magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára (a 10%-os borraivaló mérték passzív elfogadására) készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

Agresszív kereskedelmi gyakorlat

224. Az Fttv. 8. §-ának (1) bekezdése szerinti agresszív kereskedelmi gyakorlat akkor állapítható meg, ha a vizsgált kereskedelmi gyakorlat

- valamennyi tényszerű körülmény figyelembevételével,
- pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással, akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén
- az adott helyzetben jelentősen korlátozhatja a fogyasztó választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntésre, és
- ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

225. Az eljáró versenytanács szerint továbbá a jelen ügyben a magatartás értékelése során az Fttv. 8. § (2) bekezdés a) pontjára is tekintettel a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege különösen releváns szempont: a terminál használata és így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat egy rutinszerű, mindennapos fogyasztói tevékenység, azaz bankkártyás fizetés pár másodperces folyamat közben merül fel, ahol életszerűen nincs helye hosszas gondolkodásnak, tájékoztatáskérésnek, továbbá amely művelet (a fizetés, az ellenérték rendezése) kötelezettséget jelent a fogyasztó számára, így egyébként sincs abban a helyzetben a fogyasztó, hogy a fizetendő összeg jogosságát generálisan vitassa.

Tényszerű körülmények

226. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy a HelloPay 2016. április 15. óta általános jelleggel, az eszköz alkalmazásának körülményeit figyelmen kívül hagyva, alapértelmezett beállításként 10% többletösszeget (borravalót és/vagy adományt) alkalmaz, mivel üzleti modelljének kialakítása során, különböző kutatások, információk alapján arra a következtetésre jutott, hogy a fogyasztó – a szokásokra is tekintettel – jellemzően 10%-os borravalót kíván fizetni.

227. Tény továbbá, hogy [ÜZLETI TITOK].¹¹⁸

228. Ugyanakkor a HelloPay által hivatkozott kutatások, tapasztalatok, generális ismeretek és a viselkedési mintázatok az alapértelmezett 10%-os borravaló alkalmazását nem támasztják alá, mivel pl.

- a KSH kutatás a borravalóadás %-os mértékére vonatkozóan nem tartalmaz megállapítást, figyelemmel arra is, hogy a KSH alapvetően összegekre vonatkozó mérést végzett (átlagos borravaló 200-400 Ft-os nagyságrendje),
- a KSH mérése is inkább azt támasztja alá, hogy a fogyasztók a borravaló mértéke esetében figyelemmel vannak annak abszolút értékére is, a konkrét összegre, nem csak az arányokra, illetve borravalóként működik a fizetendő összeg meghatározott felkerekítése is,
- az egyértelműen nem azonosítható, dokumentációval nem alátámasztott kutatások és tapasztalatok értelmezése, felhasználása kétséges,
- az „5%-nál nagyobb borravalót szokott adni” magatartás nem jelenti azt, hogy a 10% alapbeállításként elfogadható, hiszen az 6-9% körüli borravaló is magasabb ennél a mértéknél, illetve a kerekítés és hozzávetőlegesség is befolyásolja a magatartás értelmezését.

229. Az eljáró versenytanács szerint továbbá a szabályozott – az eljárás alá vont szerint jellemzően 10%-os – felszolgálati díjjal való összehasonlítás, illetve általában az összetéveszthetőség semmiképpen nem fogadható el, gyakorlatilag a borravalóadás önkéntességét, a borravalóról való döntést korlátozza a

¹¹⁸ Lásd a VJ/64-108/2017. számú vizsgálati jelentés 9. számú mellékletét.

10%-os alapbeállítás, az eljárás alá vontnak az üzleti modell kialakítása során annak fogyasztókat befolyásoló hatásait, eredményeit és következményeit is figyelembe kellett volna vennie.

230. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló bizonyítékok alapján megállapítható továbbá tényszerűen az is, hogy a rendszer vizuális felületének kialakítása során olyan megjelenítést (növekvő számméret, kerettel kiemelés, középen alapértelmezettként beállított 10%¹¹⁹) alkalmaz, amely hangsúlyosan, tolatkodóan kiemeli a 10%-os mértékét. Szintén kiemelten jelenik meg a borraivalót is tartalmazó végösszeg, szemben a fogyasztásért fizetendő díjjal mint részösszeggel.

231. A fogyasztók tehát a HelloPay kereskedelmi gyakorlata során – figyelemmel a felületen megjelenő információkra és a kereskedelmi kommunikációban megjelenő tájékoztatásokra is – tényszerűen alapértelmezettként találkoznak a 10%-os beállítással a borraivaló/adomány adása kapcsán. Az is tényszerű, hogy a borraivalóval kapcsolatban nem tények, hanem sokkal inkább bizonytalanságok, szubjektív tapasztalatok, elvárások jelennek meg a közvéleményben.

A kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege

232. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk, továbbá az elfogadóhelyekkel kötött csatolt szerződések alapján megállapítható, hogy a HelloPay terminál működtetésére nagy látogatottságú fesztiválokon, vendéglátóhelyeken, állandó és időszakos rendezvényeken kerül sor, tehát a HelloPay rendszerével ezen helyeken találkozhatnak a fogyasztók.¹²⁰

233. A HelloPay előadása szerint a fizetési rendszerének alkalmazása a több száz látogatót vonzó eseményektől a több százezer fős rendezvényekig terjed. A vendéglátóegységekre vonatkozóan a HelloPay nem rendelkezik kimutatásokkal, de azt megjegyezte, hogy a szerződött vendéglátóhelyek profiljai heterogének. A különböző vendéglátóhelyek esetében sem zárható ki egyrészt a nagy vendégszám, másrészt a fesztiválokra, vásárokra jellemző zavaró környezet.

234. Figyelemmel a kereskedelmi gyakorlat időzítésére, helyére, jellegére nincs különbség a fizetés körülményeiben a fesztiválok, időszakos rendezvények és adventi vásárok esetében, mivel mindegyik rendezvénytípusra magas látogatottság, zajos környezet és gyors fizetési tranzakciók jellemzőek.

235. A vendéglátóhelyek esetében sem azonosítható olyan körülmény, ami a fizetéssel kapcsolatban a fentiekől eltérő, potenciálisan körültekintőbb, tudatosabb fogyasztói döntéshozatalt eredményezne, tekintettel arra, hogy a HelloPay kereskedelmi gyakorlata, a fizetési felület egységes, azaz nem tesz különbséget az alkalmazás helye között. Továbbá a fizetés jellegében sem azonosítható eltérés, hiszen a rendszer alapvetően a gyors, kártyás érintéssel megvalósuló tranzakciókra van kialakítva.

236. Megállapítható továbbá (a rendszer kialakításának körülményeit tartalmazó használati oltalom okiratban foglaltak alapján is), hogy a HelloPay terminál működtetése olyan környezetben történik, ahol a fogyasztó számára zavaró körülmények, zaj, tömeg, a fizetésnél sorbanállás, esetlegesen türelmetlen fogyasztók vannak. Az irat szerint: „Az ilyen kártyás fizetések esetében, különösen, ha a környezeti zaj jelentős mértékű, nehezen van mód arra, hogy a kiszolgáló és a vendég egymással szóban egyeztesse, hogy kíván-e borraivalót adni a szolgáltatásért vagy sem, és ha igen akkor annak mekkora az értéke.” Ezzel együtt nem nyert igazolást az eljárás alá vont azon előadása sem, hogy „az elfogadóhely terminálkezelő munkatársa jellemzően tájékoztatást nyújt”, hiszen ez a terminál működési elveinek sem feltétlenül felelne meg, illetve életszerűtlen is lenne a tranzakciókra is figyelemmel. Maga a HelloPay is a gyorsaságot, egyszerűséget, készpénzmentességet hangsúlyozza a fizetési rendszerrel kapcsolatban, a fogyasztókat és az üzleti partnereit is ezekkel a hívószavakkal kívánja meggyőzni a rendszer alkalmazására vonatkozóan.¹²¹

¹¹⁹ VJ/64-108/2017. számú vizsgálati jelentés 177. pont

¹²⁰ VJ/64-108/2017. számú vizsgálati jelentés 9. számú melléklet

¹²¹ Lásd a 10-11. pontokat és a VJ/64-111/2017. számú előzetes álláspont mellékletét

237. Ebben a körben is visszaautal az eljáró versenytanács a 183. pont szerint adatokra, melyek szerint a bankkártyás fizetések túlnyomó része érintéses és nagy arányban PIN kód megadása nélkül fizetnek a fogyasztók, így a fizetési folyamat rutinszerű műveletté vált, ahol nem életszerű, hogy a fogyasztók részletesebben ellenőriznék a terminál képernyőjét. Még inkább igaz ez a jelen eljárásban is érintett fesztivál- vagy egyéb szórakozóhelyen található fizetési környezetben, ahol egyrészt jelentős részben PIN kód megadását nem igénylő összegben kerül sor a vásárlásra, másrészt a fogyasztó elsősorban a szórakozik, így kevésbé figyelmes vagy tudatos a fizetési műveletek kontrollját illetően.

A fogyasztó döntési szabadságának, illetve a tájékozott döntés korlátozása

238. A fogyasztók választási vagy magatartási szabadságával, illetve a tájékozott döntés lehetőségével kapcsolatban kiemelendő, hogy mind a borraivaló, mind az adomány adás lényegi eleme az önkéntesség, azaz annak a fogyasztó szabad döntésén kell alapulnia. A fogyasztónak kell eldöntenie befolyástól mentesen, hogy a kiszolgálással volt-e annyira elégedett, hogy azt többletösszeggel jutalmazza és annak mértékét is magának kell meghatároznia, illetve azt is, hogy valamely cél érdekében adományoz-e pénzt (és mindezt milyen formában teszi meg).

239. Az önkéntesség azonban a HelloPay rendszerén nem valósul meg, mivel a fogyasztó alapértelmezett 10%-kal találkozik, amely azt jelenti, hogy a fogyasztónak tevőleges magatartást azért kell tanúsítania (tehát arra vonatkozóan kell döntést hoznia), hogy ezt módosítsa, nem pedig azért, hogy egyáltalán adjon-e borraivalót/adományt.

240. A versenyfelügyeleti eljárásban a HelloPay előadta, hogy az általa használt fizetési rendszerrel egy olyan, jelenleg nem jellemző fogyasztói magatartást, azaz a kártyával történő fizetés esetén történő borraivalóadást formál, amely álláspontja szerint a fogyasztói véleményekkel összhangban van. Az eljáró versenytanács azonban ezt a kijelentést nem tartja alátámasztottnak, sőt, a bemutatott eredmények, információk éppen azt sugallják, hogy kifejezetten heterogén a célcsoport, többféle viselkedési mintázat is kimutatható lenne.

241. Továbbá a HelloPay a fogyasztói magatartás formálására való hivatkozással maga is elismeri, hogy a fogyasztók viselkedését (a választási vagy magatartási szabadságát) kívánja alakítani, befolyásolni és az általa alkalmazott fizetési rendszerekkel a fogyasztói döntéshozatal folyamatába egy olyan elem kerül bele – történetesen a 10%-os többletösszeg megfizetése –, amely annak nem szükségszerű része.

242. Mindezek és a 199-223. pontokban leírtak alapján az előre beállított, alapértelmezett többletösszeg mértékének meghatározása a HelloPay részéről korlátozza a fogyasztó választási szabadságát és lehetőségét a tájékozott ügyleti döntés meghozatalára, mivel a Magyarországon elfogadott, tehát bevett és ezáltal a fogyasztótól el is várt, 10%-os borraivaló megfizetésére készíti a fogyasztót.

243. Nem utolsósorban kiemelendő (lásd a 72-73. pontban bemutatott szabályozást, illetve a VJ/66/2014. számú ügyben tett azon megállapítást, hogy nem tekinthető választási helyzetnek, így nem hozható körültekinthető, megalapozott döntés, ha egy vállalkozás a szolgáltatása elfogadását „alapértelmezettként” állítja be és nem teszi szükségszerűvé az aktív döntést), hogy az eljárás alá vont a borraivaló mértékének alapbeállításával a partnereit, a kereskedőket jogsértés elkövetésére „készítette” és figyelmen kívül hagyta a vonatkozó joggyakorlatot.

Pszichés nyomásgyakorlás a fogyasztó zavarása révén

244. A 199-223. pontokban leírtakon túl is kiemelendő, hogy a többletösszeg (borraivaló és/vagy adomány) fizetése olyan módon valósul meg, hogy a vásárláshoz kapcsolódó ügyleti döntésen felüli döntéshozatal egy újabb, gyors, átgondolásra lehetőséget nem biztosító helyzetben történik.

245. A kereskedelmi gyakorlat időzítése, jellege, helye, illetve egyes helyszíneken a különböző lehetséges zavaró környezeti tényezők (tömeg, sorbanállás, zaj, továbbá a borraivalókkal kapcsolatos eleve is fennálló bizonytalanság, a felszolgálati díjtól való elhatárolás kérdései, a célok értelmezésnek

nehézségei, a társadalmi elvárás mint önmagában is fennálló nyomás, az információk zavaró hatása) és az alapértelmezett 10%-os beállítás, a kereskedelmi gyakorlat összehatása összességében a fogyasztó számára olyan pszichés nyomásgyakorlással jár, amely jelentősen korlátozza a borraivaló adással kapcsolatos választási szabadságát. A jelentős korlátozás abban nyilvánul meg, hogy egyrészt eldönti a fogyasztó helyett, hogy akar-e borraivalót adni, másrészt még a borraivaló mértékét is meghatározza a fogyasztó helyett.

246. Kiemelendő, hogy a fogyasztónak a vásárláson felüli, többletösszegre vonatkozó döntése, a többletösszeg módosítása, jellemzően csökkentése során a kiszolgáló személyzet esetleges véleményét is vállalnia kell, hiszen negatív értékítéletet fogalmaz meg (elégedetlen a kiszolgálással) konfliktusos szituációt vállal fel, illetve azt a véleményét és döntését is fenn kell tartania, hogy ha nincs klasszikus felszolgálat (hozzáadott érték), csak pultnál történő kiszolgálás, akkor erre tekintettel nem ad borraivalót.

247. A fentiek alapján megállapítható, hogy a HelloPay által alkalmazott kereskedelmi gyakorlat a fogyasztó zavarása révén pszichés nyomásgyakorlással valósul meg.

A fogyasztói döntés torzítása

248. A versenyfelügyeleti eljárásban rendelkezésre álló információk alapján az eljáró versenytanács megállapította (lásd a 184-194. pontokban írtakat is), hogy a fogyasztók kereskedelmi gyakorlat kialakításával, alkalmazásával történő zavarása, befolyásolása alkalmas arra, hogy olyan üzleti döntés meghozatalára készítse őket, amelyet egyébként nem hoztak volna meg.

249. Fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács megállapította a Tpvt. 76. § (1) bekezdésének e) pontja alapján, hogy a HelloPay agresszív, az Fttv. 8. § (1) bekezdése szerinti tényállást megvalósító és ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat megsértő kereskedelmi gyakorlatot folytat (2016. április 15-től) azzal, hogy

- alapértelmezett és stílusosan, formailag is kiemelt opcióként 10%-os többletösszeget alkalmaz a HelloPay terminálokon,
- nagy látogatottságú fesztiválokon, vásárokon, egyéb vendéglátóhelyeken, amelyekre
- tömeg, zaj, sorbanállás, türelmetlen fogyasztók, illetve gyors, készpénzmentes, érintéssel megvalósuló (rutinszerű) fizetés és döntési helyzet jellemző, ezáltal
- pszichés nyomásgyakorlást valósít meg, amely
- alkalmas arra, hogy a többletösszeg adásra vonatkozóan a fogyasztók választási szabadságát, tájékozott döntését korlátozza, így
- olyan üzleti döntés meghozatalára, azaz a vételáron felüli vagy a tervezettnél magasabb többletösszeg megfizetésére készíti vagy készítheti a fogyasztókat, amelyet egyébként nem hoztak volna meg.

Az alapértelmezett 10%-os beállítás nélküli működés értékelése

250. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 76. § (1) bekezdés j) pontja alapján határozattal mondhatja ki, hogy a versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás nem jogsértő, ugyanakkor az ilyen tartalmú döntés annak határozati formát öltő, érdemi jellege miatt a jogsértés hiánya vonatkozásában teljes körű – a jogsértést megállapító határozatokkal egyező mértékű és kiterjedésű – bizonyítást igényel. Ezzel szemben a Ket. 31. § (1) bekezdés i) pontja alkalmazásának van helye minden olyan versenyfelügyeleti eljárásban, amelyben a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg a törvénysértés – illetve a Tpvt. 76. § (1) bekezdés j) pontjának alkalmazásához szükséges jogsértés hiánya sem – és az eljárás folytatásától sem várható eredmény. Következésképpen az eljáró versenytanács szerint a Ket. 31. § (1) bekezdése i) pontja alapján a versenyfelügyeleti eljárás végzéssel

történő megszüntetéséről kell döntenie minden olyan ügyben, amelyben a jogsértés, illetve annak hiánya a bizonyítékok elégtelensége miatt nem állapítható meg.

251. Figyelemmel arra, hogy ugyan a HelloPay 2015. február 19-től 2016. április 14-ig alkalmazott terminálján nem szerepelt a 10%-os borraavaló kiemelése, azaz nem volt alapértelmezett ezen mérték, azonban nem is jelenthető ki a jogsértés hiánya azon tényezőkre is figyelemmel, amelyeket az eljáró versenytanács a 199-223. pontokban előadott, ezért a fennálló bizonytalanság miatt ezen (2015. február 19-től 2016. április 14-ig tanúsított) magatartás tekintetében az eljáró versenytanács a Ket. 31. § (1) bekezdésének i) pontja alapján az eljárást megszüntette, mivel a tényállás a határozathozatalhoz szükséges mértékben nem volt tisztázható és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

Az eljárás alá vont észrevételeivel kapcsolatos további megjegyzések

252. Az eljárás alá vont előzetes álláspontra tett észrevételei kapcsán az eljáró versenytanács további megjegyzéseket is indokoltnak tart.
253. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem ért egyet azzal az állásponttal, hogy azokat a magatartási elemeket, amelyek az előzetes álláspont szerint alkalmasak a pszichés nyomásgyakorlásra, kizárólag a vendéglátóipari vállalkozások fejthetik ki. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat forrása az eljárás alá vont, a pszichés nyomásgyakorlásra alkalmas gyakorlat a terminál (működése), a vendéglátóipari vállalkozásoknál felmerülő bizonyos körülmények (zaj, tömeg, gyors kiszolgálás igénye, illetve a pincérrel/pultossal szembeni sajátos helyzet, metakommunikáció lehetősége – amelyről nyilvánvalóan a terminált fejlesztő, a kereskedelmi gyakorlatot kialakító eljárás alá vont is tudomással bírt) pusztán hozzájárulnak ahhoz, hogy a gyakorlat kifejtse hatását. Tehát egyáltalán nem arról van szó, hogy az eljárás alá vont pusztán egy eszközt biztosít, hiszen a kereskedelmi gyakorlatot (az alapértelmezett beállítást és annak vizuális megjelenését) az eljárás alá vont alakítja ki (még azt a tájékoztatást is befolyásolja, illetve ellenőrizheti, amely a vizsgált kereskedelmi gyakorlathoz kapcsolódóan, a terminál használata közben történhet).
254. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont által hivatkozott gazdasági, pénzügyi kockázatban való osztozkodás éppen hogy megerősíti a gazdasági érdekeltséget, nem pedig kizárja vagy csökkenti azt.
255. Az eljáró versenytanács egyet ért azzal, hogy a HelloPay készpénzmentes terminálja (mint termék) önmagában nem jogellenes, azaz jogellenesség önmagában a terminál létéből nem fakadhat, ugyanis az azon keresztül megvalósuló kereskedelmi gyakorlat a jogellenes, az képezte a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát.
256. Az eljáró versenytanács szerint a borraavaló és a szervízdíj azon különbségével a fogyasztó tisztában van, hogy a szervízdíj kötelezően fizetendő, a szolgáltatás ellenértékének a része, míg a borraavaló tekintetében a fogyasztó dönt. A két tétel több tekintetben (szabályozás, adózás) eltér, amely jellemzőkről ugyan nem feltétlenül tud a fogyasztó részleteket, azonban az mindenképpen releváns, hogy a funkcionális különbségekről az átlagos fogyasztó tudomással bír. Az eljáró versenytanács megjegyzi azonban, hogy amennyiben a fogyasztó számára a szolgáltatás igénybevétele előtt nem ismert, hogy szervízdíjat is fizetnie kell, az akár a körülmények függvényében tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot vagy más, fogyasztói jogot (ár-kommunikációt) sértő gyakorlatot is megvalósíthat.
257. Az eljáró versenytanács nem ért egyet az eljárás alá vont azon megállapításával, hogy a 0%-os borraavaló beállítás negatív visszajelzés lenne, mivel számos szolgáltatás esetében nem jellemző a borraavaló (pl. fesztiválok, pultos kiszolgálás) és ezért nem adnak/adtak borraavalót, illetve attól még a zavarásra való alkalmasság megállapítható, hogy végül a fogyasztók egy része nem adott borraavalót (pl. korábbi tapasztalatra alapozott racionális döntést hozva).

258. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy egy átlagos fogyasztó-vállalkozás viszonyban sem feltételez a fogyasztó alá-fölé rendeltséget, de az alá-fölé rendeltségre hivatkozó eljárás alá vonti megközelítéssel az agresszív gyakorlat egy piaci szereplő részéről csak pl. erőfölényes helyzetben tudna megvalósulni, amilyen feltételt azonban a jogalkotó nem határozott meg.
259. Az eljáró versenytanács nem ért egyet a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztói kör eljárás alá vont szerinti alacsony mértékével: az eljárás alá vont maga is úgy nyilatkozott (lásd a 16. pontot), miszerint akár több napos, 100.000 fő körüli részvevőszámú fesztiválok is használják a HelloPay terminált, becslése alapján 500.000 és 600.000 között alakulhatott 2017-ben az Adventi Vásár a Bazilikánál elnevezésű vásár látogatóinak száma, továbbá a HelloPay-jel szerződött elfogadóhelyre nézve átlagosan [ÜZLETI TITOK] tranzakció/nap a jellemző – ami az összes szerződött vendéglátóipari egységgel és csak egy-egy éves időszakkal számolva is több 1.600.000 tranzakciót (és lehetséges fogyasztót) jelent.
260. A piac meghatározásnak a magatartás meghatározása és értékelése körében nincs jelentősége, de az érintett üzleti döntések a HelloPay terminál használata kapcsán csak a borraival adás tekintetében relevánsak (a fogyasztóknak abban a tekintetben nincs üzleti döntésre lehetőségük, hogy fizetnek-e, illetve a terminálon keresztül, ha nincs mód készpénzes fizetésre). Az innováció kapcsán előadottakra figyelemmel az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a készpénzmentes megoldások fesztiválok való elterjedése nem jelenti azt, hogy a borraival-kezelési gyakorlat (ki)ismert lenne – még akkor sem, ha a potenciális fogyasztói érintetti kör széles, nem tudható, hogy a tudatosság a használatot tekintve milyen fokú.
261. Az eljárás alá vont által előadott azon érv miatt, miszerint analógia alapján az a kérdés is agresszív kereskedelmi gyakorlatnak minősülne, hogy „*óhajt-e borraivalót adni*” (mivel az eljárás alá vont szerint a terminál is pusztán ezt a kérdést teszi fel), az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az „*óhajt-e borraivalót adni*” kérdés is meglepő lehet egy fizetési helyzetben (a borraivaladás önkéntessége ugyanis hangsúlyozandó), de a terminál egyébként sem ezt a kérdést teszi fel, hanem kérdés nélkül 10%-os mértéket határoz meg.
262. Az eljárás alá vont (a 66-67. pontokban bemutatott változásokkal kapcsolatos) fordított megközelítésre vonatkozó észrevétele kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az aktivitás az első modellben a 0%-tól való eltérés, ami valóban marginális az alapbeállítást alkalmazó modellbeli aktivitás mértékéhez (a 10%-os mértéket módosítók arányához), ami azt jelzi, hogy a fogyasztók egy jelentős része (nemhogy az alapbeállítás mértékével egyező, de egyáltalán) nem tartotta indokoltnak borraivaló fizetését (mert pl. zavarta a beállítás tolakodó volta).
263. Azzal az eljáró versenytanács alapvetően egyetért, hogy a pszichés nyomásgyakorlás és a zavaró helyzet egyes körülményei, elemei ellentmondanak egymásnak, együtt nem valósulhatnak meg a legtöbb esetben, azonban azt is hangsúlyozza az eljáró versenytanács, hogy különböző vásárlási helyzetek merülnek fel egy étteremben és egy fesztiválon, így ezek összevetése nem is indokolt.
264. Eljáró versenytanács megjegyzi, hogy fogyasztói panasz jellemzően azon vállalkozásokhoz érkezik, aki kapcsolatban is vannak a fogyasztókkal, azonban az eljárás alá vont esetében megállapítható, hogy a fogyasztó a terminál üzemeltetőjét nem szükségszerűen tudja, a fogyasztó jellemzően a vendéglátóipari vállalkozás felé és ellen tud jelzéssel élni.

X.

A jogkövetkezmények

A kötelezettségvállalás értékelése

265. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben – elsősorban a vizsgált és kifogásolt magatartás jogi minősítéséhez fűződő jelentős közérdekre, valamint a lehetséges fogyasztói sérelem jellegére tekintettel

– nem tartott elfogadhatónak kötelezettségvállalást, különösen nem olyan tartalmút, amely érdemben és eredményeiben (hatékonyságában) nem haladja meg azt a helyzetet, mintha az eljáró versenytanács a jogsértés megállapítását túl a vállalkozást eltíltaná a magatartás folytatásától és – generális prevenciók céljával – megfelelő mértékű bírságot szabna ki.

266. Az eljáró versenytanács a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról szóló 6/2014. számú közleménye (a továbbiakban: Kötelezettségvállalási Közlemény) alapján értékelte az eljárás alá vont kötelezettségvállalását.

267. A kötelezettségvállalás tartalma kapcsán az alábbiakat szükséges kiemelni:

- Tekintettel arra a körülményre, hogy a HelloPay által alkalmazott megoldások újszerűnek mondhatóak, a fogyasztók és a vállalkozás (illetve a partnervállalkozások) közötti információs aszimmetria csökkentése érdekében minden olyan tájékoztatás, kommunikáció, információ hasznos lehet a fogyasztók számára, amely az alkalmazott megoldás jellemzőit bemutatja. Mivel a készpénzmentes fizetési megoldások széles körben való alkalmazása egyértelműen kedvező, ezért növelni kell a bizalmat az ezt elősegítő termékek/szolgáltatások iránt. Ennek keretében nem elegendő arra hagyatkozni, hogy a fogyasztók tapasztalati úton szerezzenek információt a termékről/szolgáltatásról, hanem proaktív módon elő kell segíteni a tájékoztatást. A HelloPay által vállalt, tájékoztatást elősegítő kötelezettségek ugyan alkalmasak lehetnek a fogyasztói bizalom és tudatosság valamilyen fokú növelésére, ugyanakkor a vizsgált magatartás természetéből adódóan – különös tekintettel a kereskedelmi gyakorlat időzítésére, helyére, jellegére – nem alkalmasak arra, hogy a torzító hatásokat kiküszöböljék. Így ezen vállalkozások nem felelnek meg a Kötelezettségvállalási Közlemény 26. pont b) alpontjában foglaltaknak. Kiemelendő továbbá ebben a körben, hogy a kifogásolt, valószínűsíthetően jogsértő gyakorlat szükségszerűen a fogyasztói bizalomra lehetett kedvezőtlen hatással (a zavarás, a nem egyértelmű megjelölések révén), így ennek korrekciója pusztán kommunikációval nem feltétlenül lehetséges, továbbá a terminált érintő tervezett módosítások (a 111. pont szerinti: *„Kérjük állítsd be a borraavaló mértékét: 0-20%!”* és a kötelezettségvállalásban foglalt: *„Jó volt a kiszolgálás? A borraavaló mértéke szabadon állítható 0-20% között!”* üzenetek) az alapbeállítás jellegén nem változtatnak, pusztán a szükséges kiegészítő információ javítanak.
- Az oktatással kapcsolatos vállalkozások kapcsán is elmondható, hogy a HelloPay szerződéses partnereinek oktatása és szabályzat kidolgozása elősegítheti ugyan a fogyasztók tájékoztatását, így az oktatással kapcsolatos kötelezettségek vállalása pozitívumként hozható fel a HelloPay javára és a törekvések értékelendők, azonban figyelemmel a vizsgált magatartás természetére – különös tekintettel a kereskedelmi gyakorlat időzítésére, helyére, jellegére – nem alkalmasak arra, hogy a fogyasztói döntésekre gyakorolt torzító hatásokat kiküszöböljék. Így ezen vállalkozások nem felelnek meg a Kötelezettségvállalási Közlemény 26. pont b) alpontjában foglaltaknak. Ebben a körben szükséges azt is kiemelni, hogy továbbra is életszerűtlen, hogy egy zsúfolt, hangos, felfokozott hangulatú rendezvényen a vendéglátóipari egységekben a partnerek a vásárlások során tájékoztatást adjanak a fogyasztóknak, így továbbra is a terminál minősül az elsődleges kommunikációs felületnek.
- Az edukációs kampány is a fogyasztói tudatosság növelését kívánja elősegíteni a készpénzhelyettesítő megoldások piacán, azonban szükséges kiemelni, hogy amennyiben ezen kampányban az adomány/borraavaló fizetésének és mértékének önkéntessége, a fogyasztók saját választási szabadsága nem kap kiemelt és hangsúlyos szerepet, akkor az edukáció a vizsgált magatartással nincs összefüggésben. Továbbá egy kommunikációs kampány lebonyolításnak

vállalása önmagában nem teszi szükségszerűen indokolttá a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadását (lásd a Kötelezettségvállalási Közlemény 33. pontját).

- A szerződésmódosítással kapcsolatos vállalás tulajdonképpeni tartalma az, hogy a HelloPay a versenyfelügyeleti eljárásban valószínűsített jogsértés vonatkozásában, azaz az alapértelmezettként megjelölt mértékű összeg beállításával kapcsolatban a választási lehetőséget és így a felelősséget az elfogadóhelyekre hárítja, ami azonban kétes megítélésű magatartás (lásd a 73. és 243. pontokat). Az elfogadóhelyek részére ezen jogosultság szerződésben való rögzítése a versenyfelügyeleti eljárásban kifogásolt magatartással kapcsolatos aggályokat nem szünteti meg, hanem továbbra is fenntartja, hiszen a jelen versenyfelügyeleti eljárás célja nem a partnerek, hanem a fogyasztók választási szabadságának a javítása, korrekciója lenne. Ezen vállalás tehát nem felel meg a Kötelezettségvállalási Közlemény 26. pontjában foglalt átláthatóság követelményének sem, mivel ahelyett, hogy az innovatív készpénz-helyettesítő megoldásokat alkalmazó vállalkozások gyakorlatát orientálná és egységes, a fogyasztók által is megismerhető, követhető és kedvező megoldást kínálna egy eshetőleges, elfogadóhelyenként változó, egyedi gazdasági döntéseken alapuló gyakorlat felé mutat. Ezen vállalási elem továbbá az esetlegesen elfogadásra kerülő kötelezettségvállalás későbbi ellenőrzését is nagymértékben nehezíti, mivel a versenyfelügyeleti eljárásban ismert elfogadóhelyek számát is figyelembe véve különböző mértékű – és potenciálisan szintén jogsértő – beállítások, gyakorlatok valósulnának meg.

268. A fentiekre is figyelemmel az eljáró versenytanács szerint a vállalatok a Kötelezettségvállalási Közlemény 26. pont c) alpontjában foglaltaknak nem felelnek meg, mivel az átláthatatlan és ellenőrizhetetlen vállalatok a közérdek hatékony védelmét nem képesek biztosítani, valamint a Kötelezettségvállalási Közlemény 26. pont b) alpontjában hivatkozott azon követelményt sem elégítik ki, amely a fogyasztói döntésekre gyakorolt torzító hatás kiküszöbölése lenne.

269. Szükséges megjegyezni, hogy a kötelezettségvállalás elfogadása mellett szólhat, hogy a nyilatkozat az eljárás vizsgálói szakaszában került benyújtásra (Kötelezettségvállalási Közlemény 29. pont), illetve az eljárás alá vont nem sértette meg korábban az Fttv.-nek, illetve a Kötelezettségvállalási Közlemény 12. pontjában jelzett más jogszabálynak a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen, jellemzően megtévesztésre alkalmas kereskedelmi gyakorlatok elleni védelmét szolgáló hivatott rendelkezését (Kötelezettségvállalási Közlemény 30. pont).

270. A kötelezettségvállalás elfogadása ellen szól azonban, hogy a kötelezettségvállalás elfogadásával elérhető várható előnyöknél nagyobb súllyal bír a tényállás teljes körű tisztázásához és az adott kereskedelmi gyakorlat jogi minősítéséhez fűződő közérdek [lásd a Kötelezettségvállalási Közlemény 35. pont d) alpontját]. Ebben a körben is kiemelendő, hogy 72-73. pontokban hivatkozott irányelv 2014. június 13-tól tiltja az olyan alapértelmezett opciókat, amelyeket a fogyasztóknak el kell utasítania, az irányelvet átültető kormányrendelet pedig 2017. május 6-tól hatályos. A HelloPay-nek a partnerei és saját termináljának működésére vonatkozó jogszabályi környezettel tisztában kell lennie, különös tekintettel arra a körülményre is, hogy a piacon újszerű, innovatív szolgáltatást nyújt. Mindezekre tekintettel a HelloPay vállalkozásnak különös gondossággal kellett volna eljárnia üzleti modelljének kialakítása során és tudnia kellett volna, hogy az alapértelmezettként beállított 10% opció alkalmazása jogszabályi tilalomba ütközhet és fogyasztóvédelmi szempontból kifogásolható [Kötelezettségvállalási Közlemény 36. pont f) alpont].

271. Megemlítendő továbbá, hogy a HelloPay vállalkozással szemben Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala válaszadási kötelezettség elmulasztása miatt kötelezésre szóló határozatot adott ki.¹²²

¹²² VJ/64-36/2017. számú irat

272. A kötelezettségvállalás elfogadása ellen szól továbbá, hogy a kötelezettségvállalás esetleges elfogadása esetén sem enyhülne érdemben az észlelt probléma, azaz az alapértelmezett opció általi többletösszeg fizetés kockázata (Kötelezettségvállalási Közlemény 33. pontja), illetve a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadásának eredményeként módosuló kereskedelmi gyakorlat nem mutat túl az adott ügyön és nem eredményezi a kereskedelmi gyakorlat fogyasztók szempontjából kedvező változását (Kötelezettségvállalási Közlemény 34. pont), figyelemmel arra is, hogy az eljáró versenytanács szerint (a vonatkozó ágazati szabályozástól függetlenül is) a fogyasztók üzleti döntésének zavartalanságát, korlátozásmentes biztosítását az jelentené, ha a terminálon nem lenne alapértelmezett beállítás vagy egy kvázi alapértelmezett beállításként a 0%-os mérték jelenne meg, valamint az adható borraivaló összes százalékos mértékét azonos betűmérettel jelenítené meg a felületen.

273. A fentiekre is figyelemmel az eljáró versenytanács nem fogadott el kötelezettségvállalást a jelen ügyben.

Összegzés

274. Az eljárás alá vont 2015. február 19-től 2016. április 14-ig tanúsított magatartása (a HelloPay terminál alapbeállítás nélküli modellje) tekintetében az eljáró versenytanács a Ket. 31. § (1) bekezdésének i) pontja alapján az eljárást megszüntette, mivel a tényállás a határozathozatalhoz szükséges mértékben nem volt tisztázható és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

275. Az eljáró versenytanács megállapította azonban a Tptv. 76. § (1) bekezdésének e) pontja alapján, hogy a HelloPay agresszív, az Fttv. 8. § (1) bekezdése szerinti tényállást megvalósító és ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat megsértő kereskedelmi gyakorlatot folytat 2016. április 15-től azáltal, hogy a HelloPay terminálok a 10%-os borraivaló/adomány mérték kiemelésével, annak alapbeállításával – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, a fizetési környezet jellemzőit is – pszichés nyomást gyakorol a fogyasztókra, ami jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos döntési szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára (mivel a fogyasztó helyett dönt egyrészt a borraivaló adásról, másrészt annak mértékéről), és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

Eltiltás

276. Tekintettel arra, hogy az eljáró versenytanács rendelkezésére álló információk szerint a jogsértő magatartás nem került még módosításra (teljeskörűen, pusztán megkezdődtek a módosítások), az eljáró versenytanács a Tptv. 76. §-a (1) bekezdés g) pontja alapján megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását és előírja a Tptv. 76. §-a (1) bekezdés h) pontjára figyelemmel, hogy az eljárás alá vont igazolja az eltiltásnak való megfelelést (a jelen határozat átvételét követő hat hónapon belül). A hat hónapon belüli gyakorlat módosítás és igazolás körében az eljáró versenytanács nem pusztán az eljárás alá vontak érveire volt tekintettel, hanem az egyes partnerek, szerződött felek és a fogyasztók érdekeire is.

277. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy határozta meg pontosan, részletekbe menően az eltiltásnak való megfelelés mikéntjét, azonban az életszerűen azt jelenti, hogy az eljárás alá vont a módosítás révén a fogyasztóknak valós, aktív döntési helyzetet biztosít a borraivaló és annak mértéke kapcsán (azaz ne legyen alapbeállítás, esetleg 0%-os legyen az alapbeállítás, így a borraivaló meghatározása a fogyasztótól függjön, annak mértéke az elégedettség függvényében legyen változtatható), ahogyan azt a szabályozás a kereskedőkre nézve egyébként is előírja.

Bírság

278. Figyelemmel továbbá a jogsértés jellegére, súlyára és az érintett piacra, az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően a Tptv. 76. §-a (1) bekezdés k) pontja és a Tptv. 78. §-ának (1)

bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak tartotta az eljárás alá vont vállalkozással szemben.

279. Az eljárás alá vont figyelmeztetés alkalmazhatósága körében előadott érvei kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a figyelmeztetés törvényi korlátai valóban nem állnak fenn a jelen ügyben a Tptv. 76. §-a és 78. §-a alapján,¹²³ az eljáró versenytanács azonban arra a megállapításra jutott számos tényezőt mérlegelve, hogy a vizsgált magatartás súlya (a lehetséges fogyasztói sérelem), a gyakorlat kiterjedtsége és az érintett fogyasztói kör nagysága, valamint azon körülmény, hogy a kifogásolt magatartás az eljárás alá vont üzletpolitikájának, működésének egyik meghatározó eleme (lásd az üzleti partnereknek szóló tájékoztatások, bevételnöveléssel kapcsolatos üzenetét, a szerződéses gyakorlatát), továbbá (lásd a 73. és 243. pontokat) a jogsértő magatartásra készítő szerződéses gyakorlat miatt a figyelmeztetés intézményét a jelen ügyben nem alkalmazza.
280. Az eljáró versenytanács utal a Fővárosi Törvényszék (a VJ/65/2016. számú versenyfelügyeleti eljárás elleni perben hozott) 13.K.700.112/2018/13. ítéletére, mely szerint míg a KKVtv. a kis- és középvállalkozásnak minősülő vállalkozások esetében kógens, mérlegelést nem tűrő rendelkezésként írja elő az első jogsértés alkalmával a bírság kiszabása helyett a figyelmeztetés alkalmazását, addig a Tptv. ettől eltérő szabálya a figyelmeztetés alkalmazásáról való döntést az eljáró hatóság mérlegelési jogkörébe utalja.
281. Az eljárás alá vont észrevételei kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy figyelmeztetés (a jogkövetés biztosíthatósága érdekében történő) alkalmazásának a célszerűsége másként értelmezendő azokban az ügyekben, amikor egy KKV egy-egy kereskedelmi gyakorlatával (vagy állításával, szlogenjével) kapcsolatban merül fel jogsértés, mint amikor a vállalkozás üzleti modelljének központi elemét érinti a kifogás, méghozzá olyan módon, hogy a kifogásolt magatartásból a fogyasztóknak (akár közvetlen) kára származhatott (a nem kívánt, vagy a más módon/mértékben megfizetni tervezett borraalókból, amelyektől a partnereknek bevétele – 7,8%-kal – nőtt a fogyasztók vagy a borraalóval jutalmazni tervezett személyek rovására). Még ha együttműködő vállalkozásról van is szó, az eltiltásnak való megfelelés olyan mértékű módosításokat vet fel, amelyre tekintettel kérdéses, hogy pusztán figyelmeztetéssel a jogkövető magatartás biztosítható, így a közérdek védelme indokolja a bírságot.
282. A fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló, a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének 12/2017. számú közleménye (a továbbiakban: Bírságközlemény) részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján a Gazdasági Versenyhivatal meghatározza az Fttv. és a Tptv. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.

¹²³ Tptv. 76. § (1) bekezdés l) pont: Az eljáró versenytanács határozatában a 78. § (8) bekezdése szerinti figyelmeztetést alkalmazhatja arra vonatkozó kötelezettség előírása mellett, hogy az ügyfél alakítson ki a versenyjogi előírásoknak megfelelést és jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrendet.

78. § (8) A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény szerinti kis- vagy középvállalkozással (a továbbiakban: kis- vagy középvállalkozás) szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén - kivéve az Európai Unió jogába való ütközés esetét - bírság kiszabása helyett az eljáró versenytanács figyelmeztetést is alkalmazhat.

(9) Nincs lehetőség a (8) bekezdés alapján a bírságtól való eltekintésre, ha

a) a jogsértés közbeszerzési eljárás során árak rögzítésére vagy a piac felosztására irányuló megállapodás kötésében, vagy összehangolt magatartás tanúsításában nyilvánul meg, vagy

b) a jogsértésre a személyeknek koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjához tartozó személlyel szemben került sor.

283. A Tpv. 78. § (3) bekezdése értelmében a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
284. A Bírságközlemény 13. pontja értelmében a célokra is figyelemmel a kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően öt, egymást követő lépésben történik. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét, ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, majd figyelemmel van a vállalkozások együttműködésére, végül pedig mérlegeli az esetleges fizetési nehézségekre tekintettel alkalmazható könnyítéseket.
285. Figyelemmel arra, hogy az elsődlegesen vizsgált kereskedelmi gyakorlatnak nincs elhatárolható költsége, illetve a kommunikációs költség összege nem ad megfelelő viszonyítási alapot (Bírságközlemény 19. pontja), a jelen ügyben az eljáró versenytanács az eljárás alá vont releváns bevételeiből indult ki a Bírságközlemény III.2. Árbevétel alapú bírságolás című része alapján.
286. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben a Bírságközlemény 20. pontjának első mondatára figyelemmel a jogsértő kereskedelmi gyakorlat révén realizált nettó árbevételt tekintette a bírság kiinduló összegének, ami a 71. pontbeli adatok (2016. április 15-től 2018. végéig kapott rendszerhasználati jutalék) alapján [ÜZLETI TITOK] Ft.
287. A kiinduló összeg fentiek szerinti meghatározását követően kerül sor az alapösszeg kiszámítására, amely a jogsértés súlyát, hatását és a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását kifejező súlyosító és enyhítő körülmények figyelembevételére ad lehetőséget. A kis jelentőségű súlyosító körülmény a bírság kiinduló összegét 0-5% közötti mértékben, a közepes jelentőségű 5-15%-kal, míg a kiemelt jelentőségű 15-25%-kal növeli. Hasonlóképpen, a kis jelentőségű enyhítő körülmény a bírság kiinduló összegét 0-5% közötti mértékben, a közepes jelentőségű 5-15%-kal, míg a kiemelt jelentőségű 15-25%-kal csökkenti.
288. Az eljáró versenytanács kiemelt jelentőségű súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy
- a szolgáltatás újszerű, innovációs jellegű (Bírságközlemény 31. pontja),
 - a vizsgált kereskedelmi gyakorlat intenzív volt a terminál alkalmazásának kiterjedtsége miatt, széles fogyasztói kört érinthetett éveken keresztül (Bírságközlemény 34. pontja),
 - az eljárás alá vont magatartása felróható volt, figyelemmel a 243. pontban írtakra is (Bírságközlemény 37-39. pontjai).
289. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben kiemelt enyhítő körülményt vette figyelembe
- a magatartás korrekciója (Bírságközlemény 45. pontja) körében az eljárás alá vont igazolt intézkedéseit kereskedelmi gyakorlatának átfogóbb módosítására (lásd a 111. és 143-147. pontokat), továbbá azt, hogy
 - egyes rendezvényeken – bár nem ismert milyen hatékonysággal – az eljárás alá vont kiegészítő tájékoztatásokat tett közzé a terminálja működéséről, ezen belül (bár nem elsődleges, szembetűnő információként) a borra való mértékének módosíthatóságáról (lásd pl. a VJ/64-111/2017. számú előzetes álláspont mellékletében látható eladáshelyi plakátokat).
290. A súlyosító és az enyhítő körülmények arányára figyelemmel a bírság alapösszege magasabb lett mint a kiinduló összeg.

291. Az alapösszeg kiszámítását követően kerül sor a Bírsághozjárás értelmében
- a) a jogsértés esetleges ismétlődésének,
 - b) a jogsértéssel elért előnynek,
 - c) az elrettentő hatásnak, és
 - d) a Tpv. 78. §-ában meghatározott bírság maximumának a figyelembe vételére.
292. A versenytanácsi gyakorlat értelmében súlyosabb szankció alkalmazandó az ismétlődő jogsértések esetén. A Bírsághozjárás 55. pontja értelmében ismétlődő jogsértésnek minősül, ha egy vállalkozás ugyanolyan vagy hasonló jogsértést tanúsít folytatólagosan vagy ismételten azt követően, hogy a Gazdasági Versenyhivatal vagy más hatóság megállapította a Bírsághozjárás 3. pontjában hivatkozott, a fogyasztók, illetőleg az üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó jogszabályi rendelkezések megsértését. Az eljáró versenytanács előtt nem ismert, hogy az eljárás alá vont kifogásolt magatartása bármely körülmény alapján ismétlődőnek minősülne.
293. A vállalkozás 2018. évi nettó értékesítési árbevétele 259.540.000 Ft volt, így a bírság maximuma 25.954.000 Ft, ami a jelen esetben egyben a bírság összegének a korlátja is. Az eljárás alá vont bírságot tovább csökkentő (a Bírsághozjárás VI. A vállalkozás együttműködésének figyelembevétele című fejezete alapján egyértelműen releváns) tényezőt nem adott elő, azonban az eljáró versenytanács ebben a körben – a fennálló körülményekre alapján, az eljárás alá vont érveire tekintettel, kivételesen – figyelembe tudta venni bírságszökkentő tényezőként az eljárás alá vont KKV volta miatt az együttműködés körében a már megvalósított módosítások mellett a folyamatban levő, megrendelt és a társaság bevételeihez képest jelentősebb elköteleződést és költségeket jelentő (már részben a kötelezettségvállalásában is előrevetített) módosításokat, valamint azon nyilatkozatát az eljárás alá vontnak, hogy kész az Gazdasági Versenyhivatal elvárásainak megfelelően módosítani gyakorlatát.

Részletfizetés

294. A fentiek szerint kalkulált 20.000.000 Ft-os bírság megfizetése kapcsán az eljárás alá vont jelezte, hogy annak teljesítése számára nem lehetséges, ezért részletekben történő teljesítést kért a 139-143. pontokban előadottakra figyelemmel.
295. A Tpv. 95/F. § (1) bekezdése alapján a jelen eljárásban a Tpv.-nek az eljárás megindításakor hatályos eljárási rendelkezéseit kell alkalmazni. A Ket. 74. §-ának (1) bekezdése szerint a kötelezést tartalmazó döntésben a hatóság részletekben történő teljesítést is előírhat. A részletfizetés engedélyezése azonban különleges és kivételes eset, csak a vállalkozás igazolt pénzügyi nehézségeire tekintettel történhet. A részletfizetés akkor engedélyezhető, ha a kiszabandó bírság egy összegben való megfizetése – folyó fizetési lehetőségeit figyelembe véve – kirívóan aránytalan terhet róna az adott vállalkozásra.
296. Az eljárás alá vont részletfizetési kérelme kapcsán az eljáró versenytanács egyszerre mérlegelte az eljárás alá vont érveit és a bírság megfizetéséhez fűződő közérdeket. Az eljáró versenytanács alapvetően a fizetési nehézség körében felmerült körülményeket és tényeket értékelte. A részletfizetés megállapíthatóságának mérlegelése során az eljáró versenytanácsnak figyelemmel volt a jogsértés jogkövetkezményének a jogsértés megállapításához időben közeli végrehajtásához fűződő közérdekre is a vállalkozás pénzügyi helyzetének veszélyeztetettségével összefüggésben.
297. Továbbá általánosságban elmondható a joggyakorlat alapján, hogy a részletfizetést önmagában, az összefüggések részletes és ok-okozati ismertetése nélkül nem alapozzák meg azon körülmények, hogy a cég veszteséges volt, hitellel rendelkezik, jelentősebb beruházást végez, továbbá a pénzügyi vagy likviditási nehézségeket sem elég önmagában állítani, azt okirattal és számszerű indokolással alá kell támasztani.

298. A jelen esetben azonban megállapítható, hogy az eljárás alá vont részletesen ismertette és indokolta kérelmét, jelentős mennyiségben iratokat (számításokat, ajánlatokat és tervezeteket is) csatolt és igyekezett az összefüggéseket is ismertetni. Az eljárás alá vont pénzügyi helyzetére, likviditási nehézségeire, hosszabb távú elkötelezettségeire és a várható költségeire különös tekintettel az eljáró versenytanács a rendelkezésre álló adatok, illetve saját következtetései alapján a jelen határozat rendelkező része szerinti részletfizetési konstrukció előírásáról döntött. Az eljáró versenytanács figyelemmel volt arra az összeghatárra is, amelyet az eljárás alá vont megjelölt mint havonta a működés fenntartása mellett kifizethető összeg, azonban ennek ellenére magasabb összegű részlet meghatározása mellett döntött, arra is tekintettel, hogy egy eljárás alá vont vállalkozásnak általánosságban működése során ésszerűen előre kell számolnia, kalkulálnia azzal, hogy egy ellene indult versenyfelügyeleti eljárásban jogsértés esetén bírság megfizetésére lehet kötelezve, illetve egy olyan vállalkozásról van szó, amelynek folyamatosan vannak bevételei.
299. A versenyfelügyeleti bírság első részletét a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A további részleteket az első részlet esedékességét követő hónaptól havonta, adott hónap 25. napjáig köteles teljesíteni az eljárás alá vont a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-000000000 számú bírságbevételei számlája javára. Bármely részlet elmaradása esetén a még fennálló teljes tartozás – egy összegben – esedékessé válik.
300. A bírságnak a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-000000000 számú bírságbevételei számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság).

XI.

Egyebek

301. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. § (1) bekezdése, a végzés elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 82. §-a, illetve a Ket. 98. §-a (3) bekezdésének c) pontja biztosítja. A Ket. 73. § (3) bekezdése értelmében egy okiratba foglalható a határozat és a végzés, illetve több határozat vagy végzés.
302. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
303. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.
304. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
305. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a

bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

306. A Tpvt. jelenleg hatályos 95/F. § (1) bekezdése értelmében a törvénynek a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény, valamint az azzal összefüggő egyes törvényi rendelkezések módosításáról szóló 2017. évi CXXIX. törvénnyel (a továbbiakban: Módtv4.) megállapított eljárási rendelkezéseit - a (2) bekezdésben írt eltéréssel - az e rendelkezések hatálybalépését követően indult és megismételt eljárásokban kell alkalmazni.
307. A (2) bekezdés értelmében azonban a Tpvt.-nek a Módtv4.-gyel megállapított, a végrehajtásra vonatkozó rendelkezéseit az e rendelkezések hatálybalépésekor még el nem rendelt, és az e rendelkezések hatálybalépésekor folyamatban lévő végrehajtási eljárásokra is alkalmazni kell.
308. A Tpvt. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról.
309. A Tpvt. 84/A. §-a alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
310. A Tpvt. 84/B. §-a alapján az eljáró versenytanács a döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg – ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható – végrehajtási bírságot szab ki.
311. A Tpvt. 84/C. §-a értelmében ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet.
312. A Tpvt. 84/D. §-ának (2) bekezdése alapján meghatározott cselekmény végrehajtását a Gazdasági Versenyhivatal foganatosítja, kivéve, ha az eljáró versenytanács végrehajtási bírság kiszabásáról döntött.
313. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság foganatosítja.

Budapest, 2019. november 20.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanács tag

dr. Gál Gábor s.k.
versenytanács tag

dr. Kőhalmi Attila s.k.
versenytanács tag