

## **Kötelezettséget vállalt a TIGÁZ**

**A Gazdasági Versenyhivatal elfogadta a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt. (TIGÁZ) kötelezettségvállalását a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat gyanúja miatt indított vizsgálatában.**

A Gazdasági Versenyhivatal azért indított eljárást a TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zrt.-vel (TIGÁZ) szemben, mert az új ügyfelek szerzését célzó kereskedőváltásra ösztönző kampányai során a közvetlen felkeresés útján történő ügyfélszerzési tevékenysége keretében valószínűsíthetően nem vagy nem egyértelműen adott információt a kereskedőváltás lényeges tulajdonságairól, így kérdéses volt, hogy a fogyasztók megfelelő információkkal rendelkeztek-e az ügylet tényleges mibenléte tekintetében.

A GVH-hoz beérkezett panaszokban a fogyasztók azt kifogásolták, hogy kéretlenül ismeretlen személyek keresték meg őket otthonukban, akik a földgázellátásukkal kapcsolatos körülményekről érdeklődtek, majd egy dokumentumot írtattak alá velük különféle kedvezmények fejében. Az érintett fogyasztók később szembesültek azzal, hogy az ügynökök nem az őket addig ellátó szolgáltató képviselőjében jártak el, valamint azzal, hogy az aláírt dokumentum egy kereskedőváltásra vonatkozó meghatalmazás, amelyben a korábbi földgázszolgáltatójukkal fennálló egyetemes szolgáltatási szerződésük megszüntetését kezdeményezték, valamint több esetben olyan dokumentum alapján indult meg a fogyasztó nevében a kereskedőváltás, amelyet az érintett fogyasztó – állítása szerint – soha nem írt alá.

A vállalkozás az eljárásban kötelezettséget vállalt arra, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra és kommunikációra, illetve a megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatok elkerülésére vonatkozó szabályokat és alapelveket rögzítő belső dokumentuma (Management System Guideline) továbbra is hatályban marad. Ezen kívül a telefonos és személyes ügyfélszolgálati munkavállalóinak és a fogyasztókat közvetlenül felkereső ügynököknek oktatást, majd vizsgát szervez a fogyasztók megtévesztésére alkalmas kereskedelmi gyakorlatokról rendelkező jogszabályok tartalmáról. Vállalta továbbá, hogy kérelmezi a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyását az általa alkalmazott egyetemes szolgáltatási szerződési feltételek oly módon történő módosítása érdekében, hogy a szerződés hatálybalépésének feltételeként a korábbi szolgáltatóval kötött szerződés megszűnése, a hatálybalépés időpontjaként a korábbi szerződés megszűnésének időpontja kerüljön meghatározásra.

A Gazdasági Versenyhivatal a TIGÁZ vállalásainak elfogadásával és kötelezővé tételével biztosíthatónak látta a közérdek hatékony védelmét és valószínűsíti, hogy a jövőben ennek hatására csökken az észlelt probléma megismétlődésének kockázata,

ezért a kötelezettségvállalás elfogadásával megszüntette az eljárást, a vállalások teljesülését utóvizsgálatban ellenőrzi.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj-108/2012.**

Budapest, 2013. november 5.

Gazdasági Versenyhivatal

**Információ a sajtó részére:**

Gondolovics Katalin

sajtószóvivő

cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.

levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036

tel: (+36-1) 472-8902

email: sajt@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>