

Jogsértő ügynöki tájékoztatások a közvetítő-választásról

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) megállapította, hogy az ACN Communications Hungary Kft. (ACN) a közvetítőválasztás keretében nyújtott telefon-szolgáltatások népszerűsítése során az egyes szóbeli tájékoztatásaival, szerződéses dokumentumaival tisztességtelen magatartást tanúsított 2013-ban. A jogsértés elkövetéséért 30.000.000 forint bírságot szabott ki a GVH.

A GVH jelentős számú fogyasztói jelzés alapján indított versenyfelügyeleti eljárás az ACN ellen.

A GVH megállapította, hogy az ACN kereskedelmi gyakorlata, mely elsősorban a független képviselők (ügynökök) szóbeli tájékoztatásain és egyéb dokumentumok fogyasztóknak történő átadásán alapult, több szempontból is jogsértő.

A GVH döntése szerint az ACN

- azt sugallta a fogyasztóknak, hogy a szolgáltatást az aktuális telefonszolgáltatójuk nyújtja,
- megtévesztette a fogyasztókat az őket terhelő díjak tekintetében; az ügynökök olcsóbb szolgáltatást ajánlottak anélkül, hogy a fogyasztók telefonköltségeiről elegendő információval rendelkeztek volna,
- elhallgatta a szolgáltatás több lényeges jellemzőjét, így a szerződés létrejöttének, hatálybalépésének időpontját, díjfizetésre vonatkozó szabályokat, továbbá
- megsértette a szakmai gondosság követelményét a szolgáltatásának népszerűsítésére és értékesítésére kialakított rendszerével.

A vizsgálat során feltárt, összesített panaszok valamint a szerződéssé nem váló ajánlatok, az elállások és a felbontott szerződések száma és aránya nem tekinthető olyan mértékűnek, amely esetében egyértelműen megállapítható lett volna, hogy elszórt, egyedi kifogások állnak a gyakorlat mögött. A jogsértést bizonyították az ACN nyilvántartásainak adatai, a GVH-hoz érkezett panaszok, valamint az ACN által csatolt felmérés eredményei és a szerződésbontási-elállási arányok is.

Az ACN felelőssége a független képviselők magatartásáért fennállt a vállalkozás gazdasági érdekeltségére tekintettel, és az is megállapítható, hogy az ACN fogyasztók érdekében tett intézkedései döntően utólagosak voltak, miközben az ügynökök rendszerszerű előzetes szűrését, kiválasztását, felkészítését vagy képzését nem tartotta szükségesnek vagy indokoltnak a tőlük elvárt készségekre, képességekre tekintettel.

A GVH a bírság kiszabásakor a kommunikációs költségekre alapozott (az ügynökök jutaléka és bónuszai a szóbeli tájékoztatások költségeként jelent meg), de figyelemmel volt arra is, hogy a kommunikáció egy részéhez nem kapcsolódott érdemi költség, bár annak hatása kétségtelen volt.

A GVH Versenytanácsa a bírság alapösszegének meghatározását követően súlyosító és enyhítő körülményeket vett figyelembe.

Súlyosító körülményként értékelte többek között, hogy

- az ACN már korábban elmarasztalásra került azonos magatartásért,
- az ACN egyidejűleg többféle jogsértést valósított meg,
- a célcsoport egy jelentősebb része idős ember, akik jellemzően érzékenyebben reagálnak az egyes üzenetekre, illetve sérülékenyebbeknek tekinthetők,
- a kifogásolt gyakorlat hosszabb ideig és változatlan intenzitással, folyamatosan zajlott.

Enyhítő körülményként azonosította, hogy az ACN

- több intézkedést is bevezetett az ügynökök ellenőrzése és a fogyasztói garanciák növelése érdekében,
- az utólagos tájékoztatásokkal egyes hiányosságokat orvosolhatott,
- a visszafizetésekkel a fogyasztói károkat igyekezett enyhíteni.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **Vj/96/2013.**

Budapest, 2014. november 21.

Gazdasági Versenyhivatal

Információ a sajtó részére:

dr. Basa Andrea

sajtószóvivő

cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

tel.: (+36-1) 472-890

fax: (+36-1) 472-8898

mobil: +36-30 618-6618

e-mail: basa.andrea@gvh.hu, sajto@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>