

dr. Tárczy Edit Zsuzsanna

# Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok az NFH, a GVH és a PSZÁF gyakorlatában

## Általánosságban

Magyarországon 2008. szeptember 1-én lépett hatályba a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Fttv.).

Az Fttv. hármas szintű tilalmi rendszert vezetett be: tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat – valószínűsíthető – megvalósulásakor az adott gyakorlatot először a feketelistás gyakorlatok közé kell beilleszteni (első szint). Ezeket a törvény melléklete tartalmazza, esetükben a hatóságok nem mérlegelhetik a jogsértés megtörténtét, hanem az ott megnevezett tényállások – minden egyéb körülményre tekintet nélkül – tisztességtelennek minősülnek. Amennyiben a beillesztés nem sikerül, a szóban forgó magatartást megtévesztő, vagy agresszív kereskedelmi gyakorlatként kell azonosítani (második szint). Ha ez sem lehetséges, a generál klauzula alkalmazandó (harmadik szint), mely általános tilalmat fogalmaz meg (3. § (1), (2) bek.) és azt a célt szolgálja, hogy az esetleges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok szankcionálhatóak legyenek akkor is, ha nem sorolhatók be egyértelműen sem a feketelistás, sem a megtévesztő, sem az agresszív gyakorlatok közé.

A gyakorlatok tilalmának megsértése esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (továbbiakban: NFH) jár el.

Az NFH nem az egyetlen eljárásra jogosult hatóság, ugyanis a Gazdasági Versenyhivatal (továbbiakban: GVH) jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (továbbiakban: PSZÁF) akkor jár el, ha az érintett kereskedelmi gyakorlat a vállalkozás olyan tevékenységével függ össze, melyet – a PSZÁF-ról szóló törvény (2007. évi CXXXV. törvény, továbbiakban: Psztv.) alapján – a PSZÁF felügyel.

A GVH, a PSZÁF és az NFH – mivel kötelesek együttműködni – megállapodást kötöttek, melyet évente kötelesek felülvizsgálni és honlapjukon közzé tenni.<sup>1</sup> 2009 – ben az említett három szerv kifejezte elégedettségét megállapodásukkal kapcsolatban, azt nem kívánták módosítani, azaz változatlan formában tartják hatályban mind a mai napig.<sup>2</sup>

Annak érdekében, hogy a fogyasztót ne érje joghátrány amiatt, hogy nem a hatáskörrel rendelkező hatósághoz fordult, a GVH, a PSZÁF és az NFH kötelesek áttenni a kérelmet az elbírálására jogosulthoz.<sup>3</sup> Egyébként a fogyasztó maga döntheti el, hogy melyik említett szervhez nyújtja be kérelmét, mivel – a fentiek alapján – nem neki kell foglalkoznia a hatáskör kérdésével.<sup>4</sup>

## NFH

Az NFH esetében meglehetősen alacsony a fogyasztói kérelmek alapján indult eljárások száma az összes eljárás számához képest: 2009-ben pl. az összes eljárás 10%-át tették ki csupán.<sup>5</sup>

## Határozatok

2009-ben a kérelmek több mint 80%-a megtévesztő jellegű kereskedelmi gyakorlatra vonatkozott, a feketelista valamely pontjának megvalósulását jelző beadványok több mint 70%-a csalogató reklám megvalósulását sérelmezte. Az ügyek elbírálása alapján azok több mint 60%-nál megtévesztő tevékenység, több mint 10%-nál megtévesztő mulasztás, végül közel 20%-nál feketelistás jogsértés megállapítására került sor.

1 Fttv. 12. § (1) és (3) bek.

2 Jól vizsgázott a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tiltó törvény. Elérhető az alábbi honlapon: <http://www.muzsakiforum.hu/cikk/67267/jol-vizsgazott-a-tisztesssegtelen-kereskedelmi-gyakorlatot-tilto-torveny?area=525> (utolsó lekérdezés: 2009. október 25.)

3 Fttv. 10. § (1) – (3) bek.

4 Szűcs András: Együttműködés a fogyasztók védelmére. KONTROLL V. évf. 9. szám – 2008. szeptember 1. o.

5 Mike Károly: Fogyasztóvédelem 2009: hatósági döntések, bírósági ítéletek 21. o. Közjő és Kapitalizmus Intézet, Műhelytanulmány, No. 20., 2010. április 15.

A leggyakoribb megtévesztések a következők voltak: az áru árával, illetve különleges árkedvezmény meglétével kapcsolatos valótlan állítások, az áru lényeges jellemzőit érintő valótlan állítások, valamint más vállalkozás árujával történő összetévesztésre alkalmas gyakorlat.<sup>6</sup>

2009-ben az esetek 64%-nál került sor a jogsértés megállapítására, és csak 9%-nál az eljárás megszüntetésére. Az esetek 81%-nál a hatóság fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, 14%-nál kötelezésre, 3%-nál feltételhez kötéshez, 2%-nál pedig a jogsértő magatartás megtiltására került sor.<sup>7</sup>

2010-ben – az eddig közzétett dokumentumok alapján – eddig 25 határozat született a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatban. 11 esetben fogyasztóvédelmi bírság kiszabására, további 13-nál fogyasztóvédelmi bírság kiszabására és kötelezésre, és egy esetben kötelezésre került sor.<sup>8</sup>

## Vizsgálati jelentések

Az NFH nyilvánosságra hozza vizsgálatainak eredményeit is, vizsgálati jelentések formájában. A vizsgálatokból az alábbiak állapíthatók meg:<sup>9</sup>

- 2008 októberében tartott vizsgálat tárgya az ún. direkt marketing volt.<sup>10</sup> Míg a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grtv.) rendelkezéseibe ütközést a vizsgált esetek több mint 40%-nál megállapították, addig az Fttv. esetén ez az arány csak a 6%-t közelített meg.
- az árak vonatkozásában: 2009 elején (január–február) 2230 üzlet 43%-nál árfeltüntetési szabálytalanság megállapításra került sor, a legtöbb szabálytalanság az észak-magyarországi régióban volt. A két leggyakoribb szabálytalanság: az eladási ár hiánya, illetve az egységár hiánya volt. Hasonló eredmény született a nyári folyamán végzett ellenőrzések során. 2010 elején (január–február) 2380 üzlet 43%-nál szabálytalanság megállapításra került sor, a legtöbb a nyugat-dunántúli régióban volt.

2010-ben az NFH az alábbi témákban tart ellenőrzéseket: fogyasztói forgalomban kapható termékek árfeltüntetésének ellenőrzése (különös tekintettel a gyógyszerárak árukinálatára); szavatossággal, jóállással kapcsolatos fogyasztói kifogások és a vásárlók könyvébe tett bejegyzések intézésének ellenőrzése. Továbbá: ásványi anyaggal dúsított fitnessz termékek és probiotikus étrend-kiegészítők laboratóriumi vizsgálattal egybekötött ellenőrzése; éticsokoládék kakaóvaj-ekvivalensének és kakaó szárazanyag tartalmának ellenőrzése. Továbbá: csecsemő - és kisgyermek ruházati termékek ellenőrzése; gazdasági reklámtevékenység átfogó ellenőrzése; árubemutatóval egybekötött termékértékesítési tevékenység ellenőrzése; elektronikus kereskedelem ellenőrzése.<sup>11</sup>

Az NFH ellenőrzései során általában nagyobb arányban tapasztalható a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megvalósítása, kb. átlag 40% körül, vagy a felett. Leggyakrabban megtévesztő gyakorlatok fordulnak elő, illetve gyakoriak a reklámokkal kapcsolatos feketelistás gyakorlatok megvalósítása is.

## GVH

Ez a tanulmány a hármasszintű tilalmi rendszer mentén ismerteti a Gazdasági Versenyhivatal kapcsolódó döntéseit,<sup>12</sup> melyek száma jelenleg immár meghaladja a hatvanat. A GVH honlapján közzétette a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos Elvi Állásfoglalását, melyben az Fttv.-ben található rendelkezéseket elemzi.

6 A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt, kérelemre indult eljárásokról 5. pont. Elérhető az alábbi honlapon: [http://www.nfh.hu/data/cms29761/ucp\\_09.pdf](http://www.nfh.hu/data/cms29761/ucp_09.pdf) (utolsó lekérdezés: 2010. augusztus 24.)

7 A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt, kérelemre indult eljárásokról 4. pont. Elérhető az alábbi honlapon: [http://www.nfh.hu/data/cms29761/ucp\\_09.pdf](http://www.nfh.hu/data/cms29761/ucp_09.pdf) (utolsó lekérdezés: 2010. augusztus 24.)

8 A határozatok megtekinthetők az alábbi címen: <http://www.nfh.hu/informaciok/hatarozat/hatarozatok>

9 A vizsgálati jelentések megtekinthetők az alábbi címen: <http://www.nfh.hu/informaciok/vizsgalati>

10 „Közvetlen üzletszerzés (direkt marketing): azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett, tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja termékek vagy szolgáltatások értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló, a Grtv. 3. §-ának d) pontja szerinti reklám továbbítása a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek (a továbbiakban együtt: ügyfelek) részére.” Kéretlen reklám – vizsgálati jelentés. Elérhető az alábbi honlapon: [http://www.nfh.hu/data/cms17313/keretlen\\_reklam\\_08.pdf](http://www.nfh.hu/data/cms17313/keretlen_reklam_08.pdf) (utolsó lekérdezés: 2010. augusztus 22.)

11 Ellenőrzési program 2010. Elérhető az alábbi honlapon: [http://www.nfh.hu/portal/informaciok/2010/program\\_2010.html](http://www.nfh.hu/portal/informaciok/2010/program_2010.html) (utolsó lekérdezés: 2010. augusztus 24.) dr. Szöllősy András: A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény alkalmazása az NFH gyakorlatában. Elérhető az alábbi honlapon: [http://www.google.hu/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CUBUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.nfh.hu%2Fdata%2Fcms32787%2Feger2.ppt&rct=j&q=A%20fogyaszt%C3%B3kkal%20szembeni%20tisztess%C3%A9gtelen%20kereskedelmi%20gyakorlat%20tilalm%C3%A1r%C3%B3l%20sz%C3%B3l%C3%B3%20t%C3%B6rv%C3%A9ny%20alkalmaz%C3%A1s%20az%20NFH%20gyakorlat%C3%A1ban&ei=2jmsTIHYFoKCO7dyb0H&usq=AFQjCNE3pAv7QdznKf46jIJOprVa\\_A&cad=rja](http://www.google.hu/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CUBUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.nfh.hu%2Fdata%2Fcms32787%2Feger2.ppt&rct=j&q=A%20fogyaszt%C3%B3kkal%20szembeni%20tisztess%C3%A9gtelen%20kereskedelmi%20gyakorlat%20tilalm%C3%A1r%C3%B3l%20sz%C3%B3l%C3%B3%20t%C3%B6rv%C3%A9ny%20alkalmaz%C3%A1s%20az%20NFH%20gyakorlat%C3%A1ban&ei=2jmsTIHYFoKCO7dyb0H&usq=AFQjCNE3pAv7QdznKf46jIJOprVa_A&cad=rja) (utolsó lekérdezés: 2010. október 6.)

12 Az ismertett döntések megtalálhatóak a Gazdasági Versenyhivatal honlapján: [http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&st=1&pg=10&m81\\_act=9](http://www.gvh.hu/gvh/alpha?do=2&st=1&pg=10&m81_act=9)

## A GVH eljárása

Ha vizsgáló olyan tevékenységet, magatartást, vagy állapotot észlel, melyek vonatkozásában – az Fttv. alapján – eleve a GVH jogosult eljárni, köteles végzéssel, hivatalból vizsgálatot elrendelni.<sup>13</sup>

2009. november 6-án kelt végzésében a GVH Versenytanácsa rögzítette, hogy a verseny érdemi befolyásolására való alkalmasság vizsgálatánál azt kell mérlegelni, hogy fennáll-e az adott termékkel kapcsolatos esetleges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat gazdasági versenyre gyakorolt káros hatásának lehetősége.<sup>14</sup>

A „gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas” kitételre példa a 2009. június 30-án kelt határozat, melyben a Versenytanács a kitétel teljesülését megállapította, két tényre tekintettel: a) a kereskedelmi gyakorlat kapcsán alkalmazott kommunikációs eszközök a fogyasztók széles körét érték el b) a kereskedelmi gyakorlattal érintett földrajzi terület azonos volt az ország több, mint három megyéjében elhelyezkedő településeken található üzletek (az eljárás alá vont vállalkozás üzleteinek) vonzáskörzetével.

Az Fttv. értelmében 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.<sup>15</sup> Ennek kapcsán a GVH leszögezi, hogy reklám és kommunikáció esetében nem elég csak azt figyelembe venni, hogy az adott vállalkozás kinek juttatja el az anyagokat, ennél fontosabb, hogy kinek/kiknek szólnak közvetlenül/közvetve ezek az anyagok.

Az Elvi Állásfoglalás kitér az Fttv. ügyleti döntés fogalmára is – 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 – melynek kapcsán a GVH hangsúlyozza, hogy annak tartalmát nem szabad a fogyasztó – magánjog szerinti – szerződési akarataként értékelni. Így az ügyleti döntés nem feltétlenül kapcsolódik a szerződés megkötéséhez, valamint az Fttv. védett jogi tárgya a fogyasztói döntés folyamata (mely során több ügyleti döntésre is sor kerülhet).<sup>16</sup>

A Versenytanács több alkalommal figyelembe vett bírósági döntéseket, és hivatkozott azokra. Így pl. a 2009. július 7-én hozott határozatban, melyben a Fővárosi Bíróság 11. K. 30.062/2007. számú ítéletére hivatkozott, melyben a Bíróság kijelentette, hogy nem mondható ki, hogy a fogyasztó megfelelő telekommunikációs ismeretekkel rendelkezik, azaz nem jelenthető ki, hogy valamennyi fogyasztó képes tudatosan informálódni. Ezt kiegészítve, egy későbbi (2. K. 33.639/2007/9. számú) ítéletében a Fővárosi Bíróság kifejtette, hogy a reklámok valóság-tartalmában fenntartás nélkül megbízó fogyasztó is racionális fogyasztónak minősül, mivel a fogyasztó nem köteles ellenőrizni a reklámokban szereplő információkat. A Fővárosi Ítéletábla hasonló megállapítást tett 2. Kf. 27.170/2007/6 számú ítéletében, kijelentve, hogy nem várható el az ésszerűen eljáró fogyasztótól, hogy kétségbe vonja a reklám szavahihetőségét, mivel ebből következően akkor mindig eleve köteles lenne megkérdőjelezni valamennyi reklámbeli információt. Az Ítéletábla hozzáfűzte, hogy a fogyasztótól amúgy sem várható el, hogy egy – akár huzamosabb ideig tartó – kutatási tevékenységet folytasson.<sup>17</sup>

### Első szint: feketelista

A GVH Versenytanácsa 2009. július 16-án kibocsátott végzésében kifejtette, hogy a nyereség és vagyonszerzés céljából gazdasági tevékenységet folytató vállalkozás felé támasztott azon követelmény, hogy a részéről a fogyasztók felé nyújtott tájékoztatások igazak és pontosak legyenek, alapvető. Ezen felül a versenyhelyzetben lévő vállalkozással szemben továbbá fokozottan jelentkezik az elvárás, hogy információi valóságosak és tényszerűek legyenek. A vállalkozás nem alapozhat arra az elvárásra, hogy a fogyasztó kötelessége ellenőrizni, hogy a reklám állítása megfelel-e a valóságnak, mivel ekkor a fogyasztóra hárulna a jogsértő magatartás elhárításának terhe, illetve ebből az elvárásból az is következne, hogy a fogyasztónak eleve kételkednie kellene a reklámok tartalmában. A Versenytanács szerint ez az elvárás a tisztességes verseny egyik alapelemét, a bizalmat kérdőjelezi meg.<sup>18</sup>

2009. július 14-én hozott határozatában a Versenytanács ugyanakkor a vállalkozások „védelmében” hozzáfűzte a fentiekhez, hogy nem várható el, hogy valamennyi, termékre vonatkozó információ feltüntetésre kerüljön a reklámban, mert ez túlzott mennyiségű, értelmezhetetlen információteveget eredményezne. Ugyanakkor bár-

13 A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 10. § (1), (3) bek., 26. §/ (1) bek.

14 A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának Vj-34-22/2009. számú végzése

15 Fttv. 2. § d) pont

16 A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának Elvi Állásfoglalásai 2010 2.2., 3.1., 3.2.

17 A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának Vj – 6 - 26/2009. számú határozata

18 A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának Vj – 139/2008/33. számú végzése

mely megjelenített adatnak pontosnak kell lennie. A Versenytanács vizsgálata során maga is a reklámmal közvetített, hangsúlyosan megjelenő üzenetet veszi figyelembe, és nem azt, ahogy az üzenet formailag megjelenik.<sup>19</sup>

Egy későbbi határozatában a testület ehhez hozzáfűzte, hogy a reklám egészét, összhatását kell vizsgálni, nem pedig az egyes részeit.<sup>20</sup>

### Második és harmadik szint: megtévesztő, agresszív gyakorlatok, generál klauzula

A hármas tilalmi rendszerben csak a feketelistás gyakorlatok esetében automatikus az eljárás megindítása. A többi szinten néhány, az Fttv.-ben részletett körülmény bizonyítása szükséges.

Az Elvi Állásfoglalásban a GVH a megtévesztő – és az agresszív – gyakorlatok kapcsán kifejti, hogy ahhoz, hogy egy gyakorlat a 3. § (1) bek.-be ütközzön úgy, hogy megtévesztőnek – vagy agresszívnek – minősüljön, kizárólag az utóbbi két kategóriára irányadó törvényi feltételeknek kell teljesülniük. Vagyis a generál klauzulához kapcsolt feltétel – a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhízeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el – nem vizsgálendő.<sup>21</sup>

A Versenytanács az Fttv. 3. § (1) bek.-t sértő magatartásként értékelte a Penny Market Kereskedelmi Kft. fent említett tevékenységét.

Döntése során a Versenytanács az árral kapcsolatos, az Elvi Állásfoglalásban is megtalálható álláspontját is ismertette. Ennek értelmében a fogyasztó döntése során lényeges körülmény, hogy – a fogyasztóval közölt – akciók árán történő vásárlás esetén a fogyasztó részesül-e árkedvezményben, és ha igen, milyen mértékű lesz a megtakarítás. A termékeket értékesítő vállalkozás köteles megfelelő módon tájékoztatni a fogyasztókat az akciók áráról és a – nem akciók árhoz mért – megtakarításról. Így e két körülménnyel kapcsolatos magatartások valósítják meg a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatokat. Vagyis: ha az adott vállalkozás nem az általa – bármely formában – meghirdetett árán értékesíti a termékeit, vagy /és a fogyasztó nem a közölt árkedvezményben részesül, és így nem valósul meg a megjelölt megtakarítás.

Az Fttv. előírja, hogy ha az adott gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, akkor az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Mivel jelen esetben nem lehetett meghatározni pontosan körülírható tulajdonságokkal rendelkező fogyasztói csoportot, ezért a Versenytanács – a tájékoztatásokat tekintve – azon fogyasztók értelmezését vette figyelembe, akik az adott helyzetben, ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jártak el. Elvi Állásfoglalásában a Versenytanács kitér arra is, hogy ezen kitételeknek azon fogyasztók is eleget tesznek, akik nem kételkednek a reklámok valóságtartalmában, mivel nem kötelességük ellenőrizni az információk valódi helytállóságát.<sup>22</sup>

A GVH Versenytanácsa 2009. május 27-én meghozott határozatában megállapította, hogy az eljárás alá vont vállalkozás megtévesztő gyakorlatot folytatott akkor, amikor tájékoztató anyagaiban azt állította, hogy egy terápiás készülék gyógyhatással bír,<sup>23</sup> illetve egyes tájékoztatások során elhallgatta, hogy a készüléket – gyógyhatás szempontjából – nem vizsgálta szakhatóság, más tájékoztatások során viszont ennek ellenkezőjét sugallta.

A felmerülő feketelistás gyakorlat kapcsán – annak valótlán állítása, hogy az áru alkalmas betegségek, illetve az emberi szervezet működési zavarai vagy rendellenességei gyógyítására – a Versenytanács leszögezte, hogy nem tartozik feladatai közé – a tényállás tisztázása során – a hatósági vizsgálatok megismétlése, vagy azok pótlása. Azonban, ha – mint jelen esetben is – a tájékoztatások gyógyhatásról szólnak, akkor, amennyiben ezt a hatást a vállalkozás nem igazolja, ez alapján megállapítható a jogsértés.<sup>24</sup>

A GVH Versenytanácsa eddig több mint hatvan alkalommal foglalkozott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal. Ennek során többségében határozatot hozott, megállapítva a gyakorlatok valamelyikének megvalósulását, a többi alkalommal pedig végzéssel megszüntette az eljárást. Az esetek döntő többségében a megtévesztő gyakorlatok megvalósulásának megállapítására került sor, azzal a megjelöléssel, hogy ezek megvalósításával sértült a 3. § (1) bek.

19 Példaként a kis betűmérettel megjelenő tájékoztatást hozta fel a Versenytanács: bár az elvárt tájékoztatást így tartalmazza a reklám, de azt a fogyasztók nem fogják feltétlenül észlelni. A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának Vj – 24 - 17/2009. számú határozata

20 A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának Vj – 066 - 034/2009. számú határozata

21 A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának Elvi Állásfoglalásai 2010 6.3.

22 A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának Vj – 133/2008/22. számú határozata

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának Elvi Állásfoglalásai 2010 4.2., 6.1.

23 A gyógyszerrel és gyógyászati segédeszközzel kapcsolatos, fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó szabályok – így a reklámozással kapcsolatosak – megsértése esetén az eljárás lefolytatására egyébként szintén az Fttv. – ben meghatározott hatóság jogosult, az abban foglaltak szerint.

A biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászatisegédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló 2006. évi XCVIII. törvény 18/A. § (1) bek.

24 A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának Vj – 147/2008/31. számú határozata

## PSZÁF

Az Fttv. hatályba lépése, és a PSZÁF – fal kapcsolatos rendelkezései miatt a Pszvt. módosult, pl. kiegészült a „Közérdekű igényérvényesítés” résszel. Továbbá hatályba lépett a fogyasztói beadványok intézésének, valamint a bejelentések alapján és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok észlelése esetén indított vizsgálatok lefolytatásának eljárásrendje, illetve külön utasításként jelent meg a fenti ügyintézésrel összefüggő kiadmányozási rend is. Új utasítás készült a felügyeleti bírságbevételek pályáztatási szabályairól, valamint a felügyeleti ügyintézés általános rendjéről is.

Az Fttv. hatályba lépését követően a PSZÁF üdvözölte azt, mivel úgy találta, hogy a szabályozás fogalmi kellően általánosak és átfogóak ahhoz, hogy segítsék az azonos értelmezést, a törvény továbbá támogatja az önszerveződést, valamint a felelősök körét széleskörűen, de egyértelműen határozza meg. További pozitívumként értékelte aényt, hogy az Fttv. megkívánja a hatóságok közötti együttműködést, mert így a nehezen kezelhető ügyeket rövid időn belül át tudja tenni a GVH-hoz, a megmaradt ügyek egyszerűbb jellege miatt javulhat az ügyintézés sebessége. Szintén üdvözölte aényt továbbá, hogy a PSZÁF a fogyasztói panaszok körében közvetlen bírságolási jogot kapott.<sup>25</sup>

2008-ban kilenc ügyben merült fel a törvény megsértésének gyanúja. A későbbi beadványok nyolcvankét százaléka panasz volt, a többi bejelentés. Tizenegy vizsgálat indult (háromat összevontan vizsgáltak, mivel ugyanazon problémákra vonatkoztak), de csak egy esetben került sor bírság kiszabására, hat esetben a PSZÁF felhívta a feleket a rendelkezések betartására, négy esetben pedig intézkedésre nem került sor, mivel a szabálysértés csekély súlyú volt.<sup>26</sup>

Az Fttv. és a kapcsolódó módosítások, hatályba lépések folytatásaként a PSZÁF, a GVH, a Bankszövetség és a Kormány közösen kidolgozott egy magatartási kódexet, „a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról” címmel. A kódexet 2009. szeptember 16. – án írták alá, és 2010. január 1. – jén lépett hatályba.

A kódex szól a felelős hitelezés általános normáiról, a szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elveiről, a szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításáról, az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése körében alkalmazandó eljárásokról, valamint a végrehajtási eljárás előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelező magatartás elveiről is.

A kódex szabályainak betartásáért a PSZÁF felelős,<sup>27</sup> az Fttv. értelmében ráadásul a magatartási kódexben foglaltak be nem tartása megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak minősül, ha ezek betartására az adott fél – igazolható módon – kötelezettséget vállalt, és a kereskedelmi gyakorlat keretében utal a kódexnek való alávetettségére, és mindezekkel a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, melyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas a fél magatartása.<sup>28</sup>

2009-ben a PSZÁF célul tűzte ki a pénzügyi kultúra terjesztésében vállalt szerepének növelését, mivel a gazdaságban bekövetkezett problémák miatt valószínűnek tartotta, hogy növekedni fog a törvényszegések és a fogyasztók megtévesztésének száma.<sup>29</sup> E feltételezést alátámasztja az a körülmény, hogy míg 2009-ben hat határozat született a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatban, addig idén eddig már huszonnyolc határozatot bocsátott ki a Felügyelet.<sup>30</sup>

## Összegzés

Ez a tanulmány – terjedelmi korlátai miatt – nem tud kellően részletes képet nyújtani a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megítéléséről. Így hiányzik a bírósági ítéletek ismertetése, valamint az egyes hatóságok gyakorlatának tényleges megismeréséhez is átfogóbb elemzésre volna szükség.

25 Náray László: Tisztességtelen gyakorlat a pénzügyi szolgáltatásoknál. Elérhető az alábbi honlapon: <http://www.feosz.hu/files/uplink/nl.ppt> (utolsó lekérdezés: 2008. december 2.)

26 Éves jelentés 2008 68., 73., 85. o. Elérhető az alábbi honlapon: [http://www.pszaf.hu/data/cms1967442/pszaf\\_eves\\_2008\\_nyomtatasa.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms1967442/pszaf_eves_2008_nyomtatasa.pdf) (utolsó lekérdezés: 2010. november 5.)

27 Védelem a hiteleseknek – A pénzügyi szervezetek képviselői aláírták a banki magatartáskódexet. Elkérhető az alábbi honlapon: <http://www.jogiforum.hu/hirek/21640#axzz10dfzeKm1> (utolsó lekérdezés: 2010. szeptember 26.)

28 Fttv. 6. § (2) bek. b) pont

29 Éves jelentés 2008 21. o. Elérhető az alábbi honlapon: [http://www.pszaf.hu/data/cms2180912/pszaf\\_eves\\_2009c.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms2180912/pszaf_eves_2009c.pdf) (utolsó lekérdezés: 2010. november 5.)

30 A határozatok megtekinthetőek az alábbi címen: [http://www.pszaf.hu/bal\\_menu/hatarozatok](http://www.pszaf.hu/bal_menu/hatarozatok)

Az eddigiekből is leszűrhető, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos döntések döntő többségét a GVH hozta meg, legalábbis az eddig megismert adatok alapján. Ezek esetében pedig megtévesztő gyakorlatok megállapítására került sor a leggyakrabban, míg az agresszív esetek száma jóval alacsonyabb.

Mindhárom hatóság folyamatosan bocsátja ki tájékoztató anyagait, szervez konferenciákat annak érdekében, hogy a fogyasztók ismereteit bővítse. A közel jövőben remélhetőleg mindezek hatására valóban ismertebbé válnak az Fttv. rendelkezései és a fogyasztók számára biztosított lehetőségei is.