



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/63/2017.

Iktatószám: VJ/63-34/2017.

Betekinthető!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Cs. F. képviseletre jogosult meghatalmazott munkavállaló¹ által képviselt **Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft.** (1027 Budapest, Bem József utca 6. fszt.) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának, valamint az üzletfelek megtévesztése tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

- I. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. 2016 júliusától kezdődően tisztességtelen kereskedelmi és üzleti gyakorlatot tanúsít a „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” megnevezésű tanúsítványával és az azzal kapcsolatos kommunikációjával.
- II. A fenti jogsértés miatt az eljáró versenytanács az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft.-vel szemben 11.076.400,- Ft, azaz tizenegymillió-hetvenhatezernégyszáz forint versenyfelügyeleti bírságot szab ki, amely összeget a vállalkozás a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára köteles megfizetni a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül.

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 a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.
- III. Az eljáró versenytanács a jogsértés megállapításán túlmenően 2018. december 31-től eltiltja az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft.-t a fenti jogsértő kereskedelmi gyakorlat folytatásától.
- IV. Ezenkívül az eljáró versenytanács kötelezi az eljárás alá vontat, hogy magatartása jogsértő voltáról 2018. december 31-ig levélben vagy e-mail-ben tájékoztassa az ügyfeleit², valamint valamennyi honlapjának főoldalán, annak megnyitásakor rögtön észlelhető módon közvetlenül ismertesse 1 éven keresztül a Gazdasági Versenyhivatal jelen határozatának rendelkező részét és a közzététel keretében biztosítsa a határozat, valamint az arról a Gazdasági Versenyhivatal által kiadott sajtóközlemény közvetett (hyperlink útján történő) elérhetőségét.

¹ VJ/63-25/2017. számú beadvány melléklete.

² Azon vállalkozásokat, akik számára kiállította tanúsítványát.

- V. Az eljáró versenytanács kötelezi az eljárás alá vontat, hogy a jelen határozat III. és IV. pontjába foglalt kötelezettségek teljesítését és azok igazolását ellenőrizhető módon, 2019. január 31-ig igazolja a Gazdasági Versenyhivatal felé.

Az igazolás, illetve az eltiltásnak való megfelelés elmaradása esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított harminc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani, elektronikusan, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

INDOKOLÁS

I.

Az eljárás előzménye

1. A Gazdasági Versenyhivatal a VJ/108/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásban meghozott – a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság³ és a Fővárosi Törvényszék által is megerősített⁴ – döntésében megállapította, hogy az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. (továbbiakban: ÜVVK vagy eljárás alá vont) 2014 decemberétől kezdődően tisztességtelen kereskedelmi és üzleti gyakorlatot tanúsított a „Megbízható Cég” megjelölés alkalmazásával és az azzal kapcsolatos kommunikációjával.
2. A jelen eljárás előzményét képező eljárás a tényállás hasonlóságára figyelemmel tekinthető relevánsnak, mivel az eljárás többek között annak a vizsgálatára irányult, hogy az eljárás alá vont 2014 decemberétől kezdődően
 - a „Megbízható Cég” minősítést igazoló tanúsítvánnyal és matricával, illetve a honlapján tévesen keltette-e azt a látszatot a fogyasztók számára, hogy a minősítés megszerzése átfogó feltételrendszernek való megfelelést igazol, figyelemmel arra, hogy a vizsgálat valószínűsíthetően nem teljes körű, az kizárólag egyes kifejezések szűrésére irányul, továbbá
 - a fentiek révén a szakmai gondosság követelményét is megsértette-e, továbbá
 - megtévesztette-e az üzletfeleket a minősítés elvégzése, és annak az elvégzett vizsgálathoz képest történő kommunikálása révén arra tekintettel, hogy
 - a minősítéssel kapcsolatos, az üzletfeleknek szóló tájékoztatásában azt állította, hogy a minősítés megszerzése átfogó feltételrendszernek való megfelelést igazol,
 - ugyanakkor a vizsgálat valószínűsíthetően nem teljes körű, az kizárólag egyes kifejezések szűrésére irányuló internetes keresésre terjed ki.⁵
3. A hivatkozott eljárást lezáró döntésében az eljáró versenytanács elvi élel mondta ki, hogy *„Nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja a lehetséges fogyasztói értelmezést.”*⁶

³ 3.K.32.752/2016/12. számú ítélet.

⁴ 3.Kf.650.012/2017/4. számú ítélet.

⁵ VJ/108-44/2015. számú versenytanácsi határozat.

⁶ A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv-vel, Grt-vel és a Tpv-t III. fejezetével, a Gyftv-vel és az Éltv-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (2017), I.13.18. pont.

II. A vizsgálat tárgya

4. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) vizsgálatot elrendelő, a versenyfelügyeleti eljárást megindító végzésének⁷ indokolása szerint:

„A Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. 2016 júliusától

o a „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” szlogenű tanúsítványával és matricájával valószínűsíthetően megtévesztő módon keltette azt a látszatot a fogyasztók számára, hogy a tanúsítvány megszerzése átfogó feltételrendszernek való megfelelést igazol, továbbá

- a tanúsítványhoz és a matricához is kapcsolódó telefonos direkt marketing során nyújtott tájékoztatásával, tájékoztató levelével (e-mail) és honlapján valószínűsíthetően megtévesztő módon keltette azt a látszatot az üzletfelek számára, hogy a tanúsítvány megszerzése átfogó internetes vizsgálatnak való megfelelést igazol,

ugyanakkor a tanúsítvány mögött álló vizsgálat valószínűsíthetően nem teljes körű, az kizárólag előre meghatározott, alacsony számú kifejezés szűrésére irányuló internetes keresésre terjed ki.

E körben a Gazdasági Versenyhivatal észlelte továbbá, hogy a tanúsítványhoz kapcsolódó minősítési rendszert az eljárás alá vont vállalkozás valószínűsíthetően nem a szakmai gondosság követelményének megfelelően alakította ki, mivel abba a fogyasztói értelmezésnek való megfelelést szolgáló kritériumokat feltehetően nem építette be.

Az eljárás alá vont az előbbiek révén

o a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat, továbbá

o a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 8. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette a Tpv. 8. § (1) bekezdésében előírt tilalmat, továbbá

o az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.”.

Ezért a Gazdasági Versenyhivatal 2017. december 19-én versenyfelügyeleti eljárást indított az Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ Kft. ellen. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárást megindító végzés indokolása szerint „kiterjed az eljárás alá vont 2016 júliusától a jelen végzés indokolásának I. Tényállás részében ismertetett gyakorlata megvalósítása során alkalmazott, valamint az ott kifogásoltakkal egyező tartalmú, illetve üzenetű valamennyi kereskedelmi, illetve üzleti gyakorlatára.”.

III. Az eljárás alá vont vállalkozás

5. Az ÜVVK bejegyzésére 2014. december 8-án került sor, főtevékenysége reklámügynöki tevékenység. Egyéb tevékenységi köreiben szerepel még többek között a piac-, közvélemény kutatás és a világháló portál szolgáltatás is.⁸

6. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint – mellyel ellentétes információ az eljárás során nem merült fel – anyavállalata nincs.⁹ A vállalkozás egyszemélyi tulajdonosa Marek Róziecki lengyel állampolgár.¹⁰ Az eljárás alá vont 2017. évi nettó árbevétele: 110.764.000 Ft.¹¹

⁷ VJ/63/2017.

⁸ VJ/63-21/2017., 2. melléklet.

IV. A vizsgált szolgáltatás

IV.1. Nielsen piackutatása

7. Mielőtt az eljáró versenytanács konkrétan bemutatná a vizsgált szolgáltatást, szükségesnek tartja bemutatni a magyar fogyasztók boltválasztási gyakorlatát, tekintettel arra, hogy ez konkrétan összefügg az ÜVVK által kínált szolgáltatással és szükséges ennek ismerete a fogyasztók és az üzletfelek döntésének megértéséhez.
8. A Nielsen Piackutató Kft. 2016 áprilisában a magyar fogyasztók boltválasztását érintő piackutatás eredményeit ismertető, alábbi cikket tette közzé „Boltválasztás: a vásárlás legyen kellemes élmény”¹² címmel, melyből az alábbi megállapítások relevánsak jelen ügyben:

„Amikor az emberek általában négy-öt élelmiszerüzlet közül kiválasztják, hogy melyikbe menjenek, első számú szemponttá lépett elő, hogy a vásárlás kellemes élményt nyújtson. Második legfontosabb tényező, hogy a polcokon könnyen és gyorsan megtalálják, amire szükségük van. Utána következik, hogy amit meg akarnak venni, az legyen készleten. Többek között ezt állapítja meg a Nielsen fogyasztói információkat és ismereteket szolgáltató vállalat új tanulmánya a vásárlási szokásokról.

Szeretnek boltba járni a magyarok. Arra a kérdésre ugyanis, hogy miért nem vesz élelmiszert online, a válaszadók több mint egyharmada azt mondta, hogy számára öröm és élmény üzletben vásárolni.

Átalakulnak a fogyasztók igényei, hiszen például hat éve még a boltválasztás leglényegesebb kritériumának számított a vevőknél, hogy megtaláljanak egy helyen mindent, amire szükségük van. Harmadsorban pedig azt említették, hogy az élelmiszerek ériék meg az árukat.

Lojálisabbak lettek a magyar fogyasztók. Amíg egy évvel korábban a felmérést megelőző négy hét során 11 százalékuk keresett fel csak egy üzletet, addig legutóbb már 16 százalékuk.

„Élelmiszert online még kevesen vásárolnak; csak a válaszadók 8 százaléka. Arányuk azonban duplája az előző évinek, és a trend várhatóan folytatódik” – mondja Szűcs-Villányi Ágnes, a Nielsen osztályvezetője. – „Jelzi az internet mind fontosabb szerepét, hogy kiskereskedelmi vállalatok honlapján a megkérdezettek több mint fele tájékozódik promóciós ajánlatokról. Tizből négyen pedig termékekről informálódnak a neten”.

Minden évben felméri a Nielsen a vásárlási szokások jellemzőit. Többek között a felkeresett boltok számát, nagy bevásárlások gyakoriságát, a fogyasztók ártudatosságát, érzékenységüket promóciókra, a kiskereskedelmi vállalatok web oldalának használatát vagy a kereskedelmi márkás termékek megítélését.

Nem csak általános képet ad a magyar fogyasztókról a Shopper Trends című kutatás. Feltárja az egyes üzletláncok vásárlóinak szocio-demográfiai jellemzői mellett elvárásaikat is, valamint azt, hogy mennyire elégedettek az általuk ismert bolttal.

Például aki azt gondolná, hogy a diszkontok vásárlói eléggé hasonlítanak egymásra, meglepődne az eredményeken. Ugyanis a három magyarországi diszkont lánc vásárlói erősen különböznek. Egyikben dupla annyi a férfiak aránya, mint a másik kettőben. Két lánc vásárlói közt 35 évesek és idősebbek jobban dominálnak, míg a harmadikban kimagaslik a 25-49 évesek aránya.

Jövedelem szempontjából szintén eltérnek az egyes diszkont láncok vevőkörei. Közös nevezőjük, hogy a legnagyobb csoportot mindegyikben a közepes jövedelműek alkotják.

⁹ VJ/63-13/2017, 1. pont.

¹⁰ VJ/63-9/2017.

¹¹ VJ/63-21/2017., 1. melléklet.

¹² VJ/63-22/2017.

Szűcs-Villányi Ágnes rámutat: „Persze a fogyasztók más és más elvárásokat támasztanak különböző csatornákkal és egyes láncokkal szemben. A bolti szolgáltatásokkal pedig eltérő mértékben elégedettek. Forgalmukat azok a kiskereskedők növelhetik, akik választékukat vevőik igényeinek megfelelően, harmonikus eladótéri környezetben helyezik el, a keresett árukat mindig készleten tartják, továbbá kedvező árakkal, és fogyasztóik számára érdekes promóciókkal kellemessé teszik a vásárlást.”.

IV.2. A szolgáltatás jellemzői

9. Az eljárás alá vont olyan vállalkozásoknak kínál „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” megnevezésű tanúsítványt és matricát, illetve lehetőséget a saját honlapján (www.fogyasztoivelemen.hu) közzétett elektronikus névjegykártya elkészítésére, amelyekről nem talál negatív véleményt az interneten – azaz a felsorolt elemekből álló csomag értékesítése az internetes vélemények vizsgálatához kapcsolódó tevékenység.
10. A csomagot megvásárló vállalkozásnak arra is lehetősége nyílik, hogy a „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” emblémát a saját honlapján, céges levélpapírján és borítékán, illetve szóróanyagain használja.¹³
11. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a projekt csak Magyarországon fut „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” név alatt, más országokban „Megbízható Cég Tanúsítvány” az elnevezése.¹⁴ E körben a kiemelendő, hogy a rendelkezésre álló információk szerint az elnevezésbeli eltérés abból fakad, hogy a VJ/108/2015. számú versenyfelügyeleti eljárás hatására az eljárás alá vont a „Megbízható Cég Tanúsítvány” elnevezést hazánkban „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” elnevezésre változtatta.

IV.2.1. A vizsgálati módszer

12. Az eljárás alá vont által értékesített csomag mögött álló vizsgálat egy szoftver-algoritmuson¹⁵ alapszik, amely az alábbi 18 szóra és azok ragozott alakjaira vonatkozóan folytat le keresést az interneten:
 1. hazug,
 2. átvág,
 3. megbízhatatlan,
 4. csaló,
 5. alkalmatlan,
 6. tolvaj,
 7. meglop,
 8. lop,
 9. átejt,
 10. be-/kiszámíthatatlan,
 11. szélhámos,
 12. félrevezet,
 13. simlis,
 14. becselen,
 15. megtévesztő,
 16. kókler,
 17. becsap,
 18. felültet.¹⁶
13. A rendelkezésre álló információk alapján megállapítható, hogy az algoritmikus vizsgálatot, illetve annak informatikai háttérét egy külső szereplő biztosítja az ÜVVK számára. A vállalkozás ügyvezetőjének nyilatkozata szerint ugyanis a szoftver jogtulajdonosa Mr Solutions Marek Róziecki megnevezésű vállalkozás, és minden országban, ahol az

¹³ VJ/63-23/2017. (B/460-3/2017. „GVH: Email minta” melléklet).

¹⁴ VJ/63-13/2017., 5. pont.

¹⁵ VJ/63-6/2017.

¹⁶ VJ/63-4/2017., 1. pont.

algoritmikus vizsgálaton alapuló projekt jelen van, a vállalkozások jogdíjat fizetnek a jogtulajdonosnak a rendszerhasználatért.¹⁷

14. E körben az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a szolgáltatáshoz tartozó összes feltételért, vagyis a rendszerért, a honlapért, adatbázisért, a cégek bevizsgálásáért és a postázáshoz szükséges eszközökért (boríték, matrica, képeret) Mr Solutions Marek Róziecki felel.¹⁸ Így az anyagok nagy része Lengyelországból érkezik, s amit az ÜVVK hazánkban szerez be, az a nyomtatópatron, a nyomtatáshoz szükséges papír, illetve időnként a matrica – melyek költsége azonban a jogdíjból levonásra kerül.¹⁹ Az ÜVVK előadta, hogy kizárólag telefonhívást végez, tanúsítványt értékesít és azt igény szerint postázza, illetve a megrendeléssel együtt jelzi Mr Solutions Marek Rózieckinek, hogy jelenítse meg az érintett vállalkozás elektronikus névjegykártyáját a www.fogyasztotivelemenyn.hu honlapon.²⁰
15. Megállapításra került, hogy Mr Solutions Marek Róciecki nem természetes személy, hanem egy jogi személy, melyben az ÜVVK lengyel ügyvezetője, Marek Róziecki a tulajdonos.²¹
16. Az eljárás alá vont honlapján közzétett információk alapján ismert, hogy a nem publikus felületekhez (pl. Facebook zárt csoport) az algoritmusnak nincs hozzáférése.
17. Az eljárás alá vont előadta, hogy amennyiben az algoritmus nem talál negatív véleményt az adott vállalkozásról, az ÜVVK felkeresi telefonon, értesíti a lefolytatott vizsgálatról és annak menetéről, továbbá arról, hogy jogosulttá vált a tanúsítványra, illetve a csomag tartalmára.²²
18. Az eljárás alá vont a 2018 februárjában beérkezett adatszolgáltatásában²³ előadta, hogy az ajánlattal csak a – 2016 júliusáig kiállított, fentebb említett Megbízható Cég Tanúsítvány megvásárlása révén – már meglévő ügyfeleit keresi meg. Kiemelendő azonban, hogy még ha az eljárás alá vont az adatszolgáltatást közvetlenül megelőzően valóban csak a meglévő ügyfeleket kereste is meg, ez a megállapítás nem lehet érvényes a vizsgált időszak egészére, mivel adatszolgáltatásához a telefonos megkereséseknél használt, célzottan az új ügyfeleinek szóló tájékoztató szöveget is csatolt az eljárás alá vont.
19. Az eljárás alá vont előadta, hogy amennyiben az ügyfél jelzi, hogy igénybe szeretné venni a szolgáltatást, azt egy *kézi vizsgálatnak* is aláveti, annak érdekében, hogy biztosított legyen a negatív vélemények hiánya és az árnyalt vélemények kiszűrése.²⁴ E körben ismertette, hogy a kézi vizsgálat már nem az előre meghatározott kifejezésekre irányul, hanem az ÜVVK az adott cég nevére keres rá a Google keresőben, és azokat a potenciális oldalakat vizsgálja, amelyeken véleményt lehet alkotni az adott vállalkozásról (Facebook, blog, fórum, saját weboldal).²⁵ Ha ennek során olyan véleményt talál, amelyet az algoritmus nem szűrt ki, de a szöveggörnyezetből kiderül a fogyasztókhöz való tisztességtelen hozzáállása, abban az esetben a megrendelést törli,²⁶ amit az érintett vállalkozásnak is jelez.²⁷ Megjegyezte, hogy a kézi vizsgálat elvégzésére azért csak a megrendelés igénylése után kerül sor, mert túl nagy erőforrást és költséget igényelne részéről valamennyi vállalkozás átvizsgálása – ide értve a szolgáltatást nem igénylő vállalkozásokat is.²⁸

¹⁷ VJ/63-13/2017., 1. és 5. pont.

¹⁸ VJ/63-13/2017., 10. pont.

¹⁹ VJ/63-13/2017., 17. pont.

²⁰ VJ/63-13/2017., 17. pont.

²¹ VJ/63-22/2017., 3-5. melléklet.

²² VJ/63-2/2017., 2. pont.

²³ VJ/63-2/2017.

²⁴ VJ/63-2/2017., 2. pont.

²⁵ VJ/63-4/2017., 2. pont.

²⁶ VJ/63-4/2017., 2. pont.

²⁷ VJ/63-2/2017., 2. pont

²⁸ VJ/63-2/2017., 2. pont.

20. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy a „tanúsított” vállalkozásokat évente vizsgálja újra meg.²⁹
21. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy az eljárás alá vont nem támasztotta alá hitelt érdemlően azt, hogy ténylegesen elvégezné a bemutatott kézi vizsgálatot. Egyrészt ugyanis nem nyújtott be a kézi vizsgálat folyamatát szabályozó iratot, másrészt előadta, hogy a már elvégzett vizsgálatokról semmiféle listát vagy jegyzőkönyvet nem vezet.³⁰ Továbbá úgy nyilatkozott, hogy mivel a vizsgálati módszer nagyon egyszerű, nem érzi szükségét bármilyen belső szabályzatnak.³¹ Megjegyzendő, hogy a kézi vizsgálatot a honlapnak a vizsgálati módszert ismertető része³² sem említi.

IV.2.2. Az eljárás alá vont által az érintett szolgáltatásnak tulajdonított előnyök

22. Az eljárás alá vont a honlapján arról tájékoztat, hogy a Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány célja mindenekelőtt a résztvevők pozitív megjelenése az ügyfelek előtt. A potenciális ügyfél ugyanis, először belépve az üzletbe, sokkal nagyobb bizalmat tanúsít egy olyan cég iránt, mely rendelkezik ilyen pozitív megkülönböztetéssel, azzal az üzlettel szemben, ahol ez nem található meg. A tanúsítvány ugyanis már önmagában bizalmat ébreszt az ügyfelek körében.³³ Nem beszélve arról, hogy egy falon kifüggesztett tanúsítvány még inkább felkelti a látogatók érdeklődését. Hasonló szerepük van a matricáknak, melyeket a kirakatokra vagy a szolgálati autókra lehet elhelyezni. A potenciális vevő az üzlet mellett elhaladva tudomást szerez arról, hogy a vállalkozás – a vizsgálat alapján – megbízható. Az egész rendszernek tehát alapvető célja, hogy minél több potenciális ügyfélhez jusson el az az üzenet, hogy a résztvevő cégek megbízható szolgáltatásokat nyújtanak, ami segít kiemelkedni a konkurencia közül.³⁴

IV.2.3. Az érintett szolgáltatásból származó árbevétel

23. Az eljárás alá vont honlapjának tanúsága szerint a 19 megyében és Budapesten egyaránt működnek tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozások,³⁵ s a számuk több ezerre tehető.³⁶ Az eljárás alá vont előadta, hogy nem vezet pontos statisztikát arról, hogy hány vállalkozást keresett fel.³⁷
24. A telefonos direkt marketing során nyújtott tájékoztatás szerint a csomag ára 14.900 Ft volt,³⁸ azonban ez az összeg az eljáró versenytanács megállapítása szerint nem tekinthető a vizsgált időszak egészére irányadónak, mivel az ár az eljárás alá vont nyilatkozata szerint más volt az egyes időszakokban.³⁹
25. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy a csomag értékesítéséből 2016 júliusától 2018 februárjáig összesen bruttó 246.000.000 Ft, 2018 februárjától 2018 júniusáig pedig 40.616.000 Ft árbevétele származott.⁴⁰ Vagyis az eljárás alá vont az eljáró versenytanács megállapítása szerint 286.616.000 Ft nettó árbevételt⁴¹ realizált 2016 júliusa és 2018 júniusa között az érintett csomagból.

²⁹ VJ/63-23/2017. (B/460-3/2017.), 11. pont.

³⁰ VJ/63-6/2017., 2. pont.

³¹ VJ/63-4/2017., 3. pont.

³² Lásd: honlap „A tanúsítványról” része.

³³ A honlap elírást tartalmaz, ugyanis magáról a Fogyasztói Vélemény Tanúsítványról szól, azonban az önmagában bizalomkeltésre való alkalmasság tekintetében a Megbízható Cég elnevezésű tanúsítványra utal vissza.

³⁴ VJ/63-22/2017.

³⁵ VJ/63-22/2017. (honlap).

³⁶ VJ/63-2/2017. (pendrive).

³⁷ VJ/63-23/2017. (B/460-3/2017.), 5. pont.

³⁸ VJ/63-23/2017. (B/460-3/2017.)

³⁹ VJ/63-2/2017., 4. b. pont.

⁴⁰ VJ/63-20/2016.

⁴¹ <http://szamoldki.com/penz/nettokalkulator>

IV.3. A vizsgált kereskedelmi, illetve üzleti gyakorlat

IV.3.1. A vizsgált kommunikáció

26. Az alábbiakban a 2016 júliusától alkalmazott

- a vállalkozások közreműködésével a fogyasztók felé megjelenített *tanúsítvány* (IV.3.1.1.),
- a vállalkozások közreműködésével a fogyasztók felé megjelenített *matrica* (IV.3.1.2.),
- az eljárás alá vont saját oldalán közzétett *Facebook poszt* (IV.3.1.3.),
- a vállalkozások részére *telefonos direkt marketing* során nyújtott tájékoztatás (IV.3.1.4.),
- a vállalkozások részére küldött tájékoztató *levél (e-mail)* (IV.3.1.5.),
- a www.fogyasztouvelemen.hu honlap (IV.3.1.6.)

megjelenési jellemzőit és tartalmát ismertetik.

IV.3.1.1. A tanúsítvány

IV.3.1.1.1. A 2016-ban alkalmazott tanúsítvány:⁴²

27. A 2016-ban alkalmazott **tanúsítvány** egy A/4-es méretű, fehér háttérrel rendelkező papírlap, amely egy csillagokkal körbefuttatott „FVT online” szövegű séma (logó), valamint a lap jobb alsó sarokban elhelyezett, piros csillagokból álló ív mellett az alábbi szöveget tartalmazza:

„(sorszám, hely, dátum)

FOGYASZTÓI VÉLEMÉNY TANÚSÍTVÁNY

A Fogyasztói Vélemény Tanúsítványt csak azok a vállalkozások és cégek érdekelhetik ki, akiknek a munkájukról és szolgáltatásaikról a vizsgálat alapját képező algoritmus nem talált negatív fogyasztói véleményt az interneten.

A vizsgálat pontos időpontja: (nap, hónap, év, óra, perc)

(vállalkozás neve)

A tanúsítvány az ügyfelekhez való becsületes hozzáállás, valamint a kifogástalan munkavégzés ékes bizonyítéka.

Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ

Csadi Ferenc Ügyvezető

(aláírás, FVT online szövegű bélyegző)”

⁴² VJ/63-22/2017.

28. A tanúsítvány képi megjelenítése az alábbi:



IV.3.1.1.2. A 2017-ben alkalmazott tanúsítvány:⁴³

29. A 2017-ben alkalmazott **tanúsítvány** egy A/4-es méretű, fehér háttérrel rendelkező papírlap, amely egy csillagokkal körbefuttatott „FVT online” szövegű séma (logó), valamint a lap jobb alsó sarokban elhelyezett, piros csillagokból álló ív mellett az alábbi szöveget tartalmazza:

„(sorszám, hely, dátum)

FOGYASZTÓI VÉLEMÉNY TANÚSÍTVÁNY 2017

A Fogyasztói Vélemény Tanúsítványt csak azok a vállalkozások és cégek érdemelhetik ki, akiknek a munkájukról és szolgáltatásaikról a vizsgálat alapját képező algoritmus nem talált negatív fogyasztói véleményt az interneten.

*A vizsgálat pontos időpontja: (nap, hónap, év, óra, perc)
(vállalkozás neve)*

A tanúsítvány az ügyfelekhez való becsületes hozzáállás, valamint a kifogástalan munkavégzés ékes bizonyítéka.

Ügyfél Vélemény Vizsgálati Központ

Csadi Ferenc *Ügyvezető*

(aláírás, FVT online szövegű bélyegző)”

⁴³ VJ/63-22/2017.

30. A tanúsítvány képi megjelenítése az alábbi:



IV.3.1.1.3. A 2018-ban alkalmazott tanúsítvány:⁴⁴

31. A 2018-ban alkalmazott **tanúsítvány** a 2017-es tanúsítvánnyal megegyező tartalmú, csupán az évszámban tér el.
32. A tanúsítvány képi megjelenítése az alábbi:



33. Az eljárás alá vont honlapján elhelyezett tájékoztatás szerint a tanúsítvány használatának ajánlott módja az üzlethelyiség falán történő kifüggesztés.⁴⁵

⁴⁴ VJ/63-22/2017.

⁴⁵ VJ/63-22/2017.

IV.3.1.2. A matrica

IV.3.1.2.1. A 2016-ban alkalmazott matrica:

34. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy 2016-os **matricát** nem tud csatolni, mivel a fölösleget megsemmisítette⁴⁶ (s e tekintetben az eljáró versenytanács internetes keresése sem vezetett eredményre). Ugyanakkor előadta, hogy a dátumon kívül nem volt különbség a 2016-os, illetve a 2017-es és 2018-as matrica között.⁴⁷

IV.3.1.2.2. A 2017-ben és 2018-ban alkalmazott matrica:

35. A 2017-ben, illetve 2018-ban alkalmazott **matrica** egy A/6-os méretű, vízálló lap, amely a fehér alapon egy piros pipával megjelölt földgömb séma (logó), valamint egy, a lap jobb alsó sarkában elhelyezett, piros csillagokból álló ív mellett az alábbi szöveget tartalmazza:

*„FOGYASZTÓI VÉLEMÉNY TANÚSÍTVÁNY
EZ A VÁLLALKOZÁS FOGYASZTÓI VÉLEMÉNY 2017 TANÚSÍTVÁNNYAL
RENDELKEZIK
Részletekért kérjük látogasson el a www.fogyasztotivelemen.hu weboldalra.”*

36. A 2017-es matrica képi megjelenítése az alábbi:⁴⁸



37. A 2018-as matrica képi megjelenítése az alábbi:⁴⁹



⁴⁶ VJ/63-13/2017., 6. pont.

⁴⁷ VJ/63-13/2017., 6. pont.

⁴⁸ VJ/63-13/2017. melléklete.

⁴⁹ VJ/63-13/2017. melléklete.

38. Az eljárás alá vont honlapján elhelyezett tájékoztatás szerint a matrica használatának ajánlott módja céges autóra, illetve az üzlet kirakatára történő felragasztás.⁵⁰
39. Az eljárás alá vont előadta, hogy a csomagba 5 db matrica tartozik, azonban a darabszám egyéni igény szerint változhat.⁵¹

IV.3.1.3. Facebook poszt

40. Az eljárás alá vont 2016. november 24-én az alábbi posztot tette közzé saját Facebook oldalán:⁵²

„Az internet és a modern technológia széleskörű elterjedésének köszönhetően a fogyasztóknak egyre több információ áll rendelkezésükre a szolgáltatásokkal és termékekkel kapcsolatban, ami által egyre igényesebbek és óvatosabbak. A „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” elősegíti azon vállalkozások megjelenését, amelyek kifogástalan véleménnyel rendelkeznek az ügyfelek és a partnerek részéről.

(tanúsítvány képe)”

41. A poszt az alábbiak szerint került közzétételre:



42. A poszt jelenleg is elérhető.

IV.3.1.4. A telefonos direkt marketing

43. A **telefonos direkt marketing** keretében az eljárás alá vont eltérő tájékoztató szöveget alkalmazott attól függően, hogy már meglévő, vagy pedig új ügyfelet keresett meg. Az alábbiakban a telefonos kapcsolatfelvétel releváns – azaz a vizsgálat mikéntjére vonatkozó – kijelentései kerülnek ismertetésre (a kiemelés az eljáró versenytanácsból származik).

a. Új ügyfeleknek nyújtott tájékoztatás⁵³

⁵⁰ VJ/63-22/2017.

⁵¹ VJ/63-13/2017., 19. pont.

⁵² VJ/63-26/2017.

„Tájékoztatni szeretném Önt arról, hogy az önök cége (vállalkozása, üzlete) jogosulttá vált a Fogyasztói Vélemény Tanúsítványnak az átvételére (...). Ehhez külön gratulálni szeretnék! Ez egy nemzetközi szintű, papír alapú tanúsítvány. Hogy jobban érthető legyen, ezt az elismerést csak azok a cégek, vállalkozások szerezhetik meg, amelyekről a **„vélemény faktort” vizsgáló algoritmusunk nem talál negatív véleményt az interneten.** Projektünk célja egy olyan cégekből álló adatbázis létrehozása, amelyben a **vállalkozásoknak nincs negatív fogyasztói véleménye az interneten,** ezáltal segítve az ügyfeleket a megbízható cégek keresésében.

b. Meglévő ügyfeleknek nyújtott tájékoztatás⁵⁴

„Tőlünk kapták meg tavaly/tavalyelőtt a Megbízható Cég tanúsítványt. A nagy sikerre való tekintettel és mivel az idei évben is jogosultak az oklevél átvételére (...). Annyi változás van, hogy a tanúsítvány sokkal dekoratívabb és **megváltoztattuk a nevét Fogyasztói Vélemény Tanúsítványra** (...) azért is, mert ez a név **jobban tükrözi, hogy a Fogyasztók Véleményéről van szó.**”.

IV.3.1.5. A tájékoztató e-mail

44. Az alábbiakban a **tájékoztató levél (e-mail)** releváns kijelentései kerülnek ismertetésre.⁵⁵

„Gratulálunk Önnek, hogy a cége jogosultságot nyert a Fogyasztói Vélemény Tanúsítványra. Minden cég, amely jogosultságot kap a belépésre, egy **speciálisan erre a célra létrehozott jogvédett algoritmos rendszernek a vizsgálatán megy keresztül,** amelynek **célja a negatív vélemények alapján a nem megbízható cégek kiszűrése.** Azoknál a cégeknél, amelyeknél **nem talál a rendszer negatív véleményt, jogosultságot nyernek a tanúsítvány átvételére.** Ez tehát egy visszaigazolás arról, hogy az Önök cége az ügyfelek véleménye alapján megbízható!”.

IV.3.1.6. A honlap

45. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy az ÜVVK kereskedelmi gyakorlata keretében több honlapot is üzemeltet, így például a www.uvvkozpont.hu és a www.fogyasztotivelemenye.hu honlapokat. Ezeknek a szerkezete és tartalma is közel azonos, azokon érdemi eltérés nem található, így jelen határozatban a www.fogyasztotivelemenye.hu honlapon találhatóakat rögzítette azzal, hogy azzal azonos tartalmú kereskedelmi gyakorlat kerül kifejtésre a [www.uvvkozpont](http://www.uvvkozpont.hu) honlapon is.
46. Az eljárás során a GVH a weboldalak korábbi verzióit eltároló „internetes időgép” szolgáltatással tártá fel az eljárás alá vont honlapjainak korábbi állapotait, melynek eredményeként az alábbi megállapítások tehetőek.

IV.3.1.6.1. A honlap szerkezete:

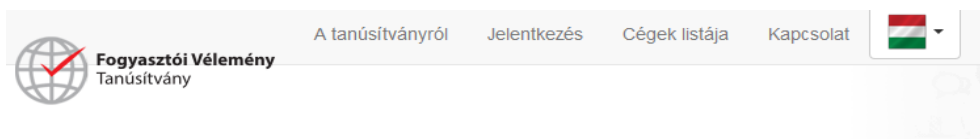
47. A korábbi honlap állapotok tanúsága szerint az eljárás alá vont honlapja az alábbiak szerint épült fel 2016 júliusa és 2018 júniusa között.

⁵³ VJ/63-23/2017. (B/460-3/2017. „GVH: Hideghívásra script” melléket).

⁵⁴ VJ/63-23/2017. (B/460-3/2017. „GVH: Hideghívásra script” melléket).

⁵⁵ VJ/63-23/2017. (B/460-3/2017. „GVH: Email minta” melléket).

48. A honlap 2016 szeptemberében az alábbiak szerint épült fel:⁵⁶



- „Főoldal” (Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” fül), amely többek között a tanúsítványt igénylő vállalkozások számáról, továbbá röviden a tanúsítvány kiérdemlésének feltételéről és az ahhoz kapcsolódó előnyökről (hitelesség, megbízhatóság, megkülönböztetés) tájékoztatott,
- „A tanúsítványról” fül, amely arról tájékoztatott, hogy miért érdemes a tanúsítvánnyal rendelkezni, mi a tanúsítvány, mit jelent a mögötte álló vizsgálat, a tanúsítvány és az e-névjegykártya mire jó, illetve mit tartalmaz a csomag,
- „Jelentkezés” fül, amely a tanúsítvány igényléséhez szükséges űrlap mellett ügyféli véleményeket és a tanúsítvány előnyeit ismertető tájékoztatást tartalmazott,
- „Cégek listája” fül, amely a tanúsítvánnyal rendelkező cégeket tartalmazta,
- „Kapcsolat” fül, amely a vállalkozás elérhetőségéről, továbbá arról informált, hogy a tanúsítványt az ÜVVK állítja ki, s kérdés esetén a megadott elektronikus levelezési címen elérhető.

49. A rendelkezésre álló honlap mentések tanúsága szerint a későbbi, 2017 márciusáig elérhető nyilvános honlap állapotok esetében szintén a **bemutatott struktúra érvényesült.**⁵⁷

50. A honlap 2017 márciusában az alábbi, módosult tartalommal volt elérhető:⁵⁸

- a „Főoldal” kiegészült a vállalkozás által korábban kibocsátott Megbízható Cég Tanúsítványt érintő „Hírek” blokkal, és eltávolításra került a tanúsítványhoz kapcsolódó előnyökre (hitelesség, megbízhatóság, megkülönböztetés) vonatkozó tájékoztatás,
- a „Cégek listája” fül alatt megyék szerinti bontásban is megtekinthetővé váltak a tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozások.

51. A honlap 2018 márciusában már az alábbiak szerint épült fel:



Vagyis egy „Elit tagság” fül is elérhetővé vált, amely azokat a vállalkozásokat fogja össze, amelyek több mint egy éve vesznek részt a Fogyasztói Vélemény programban.

A nyilvános honlap állapotok tanúsága szerint a későbbiekben is a bemutatott struktúra érvényesült, és a honlap 2018 júniusában is **ebben a struktúrában volt elérhető.**⁵⁹

IV.3.1.6.2. A honlap tartalma:

52. Az alábbiakban kizárólag a „Főoldal”, a „Tanúsítványról” fül és a „Jelentkezés” fül alatt elérhetővé tett tartalom kerül ismertetésre, figyelemmel arra, hogy a vizsgált magatartás szempontjából ezek a honlap részek tekinthetők relevánsnak. A jelen eljárásnak ugyanis az

⁵⁶ VJ/63-22/2017..

⁵⁷ VJ/63-22/2017.

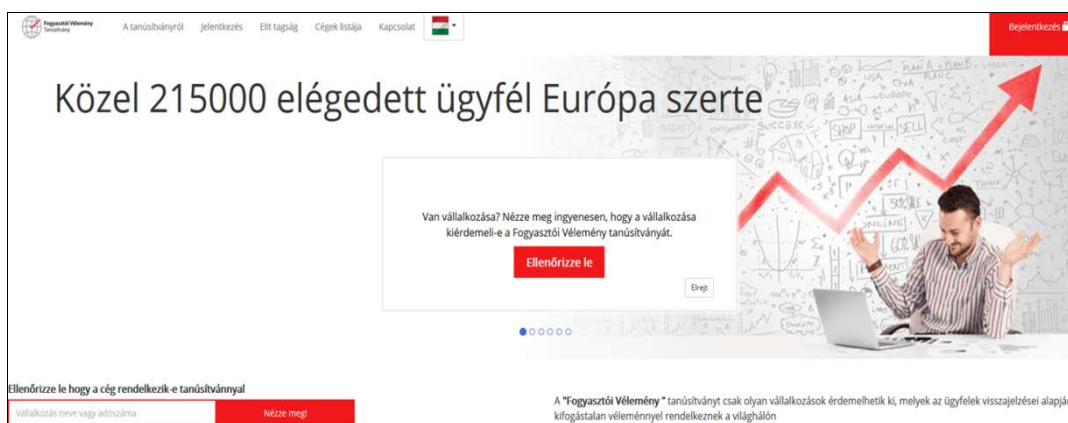
⁵⁸ VJ/63-22/2017.

⁵⁹ VJ/63-22/2017.

képezi a tárgyat, hogy – többek között – a honlap a tanúsítvány mögött álló internetes vizsgálat átfogó jellege tekintetében megtéveszthette-e az üzletfeleket. Figyelemmel arra, hogy magára a vizsgálatra vonatkozó megállapításokat a honlap hivatkozott részei tartalmazzanak, az eljáró versenytanács az egyéb honlap részeken szereplő tájékoztatások ismertetését mellőzi.

IV.3.1.6.2.1. A „Főoldal” releváns tartalma:

53. A rendelkezésre álló honlap mentések alapján a „Főoldal” az alábbi, releváns tájékoztatást tartalmazta 2016 szeptemberében (a kiemelés az eljáró versenytanácstól származik):⁶⁰
 - „A „Fogyasztói Vélemény” tanúsítványt csak olyan vállalkozások érdemelhetik ki, melyek az **ügyfelek visszajelzései alapján kifogástalan véleménnyel rendelkeznek a világhálón**”.
54. A hivatkozott tájékoztatás a honlap a feltárt későbbi állapotain⁶¹ (2016 decembere, 2017 márciusa, 2017 augusztusa, 2018 márciusa, 2018 júniusa) is szerepel, és az **2018 júniusában is elérhető**.⁶²
55. A hivatkozott tájékoztatás a honlapon az alábbiak szerint jelent meg.



(a honlap részlete, amelyen a hivatkozott tájékoztatás a kép jobb alsó sarkában szerepel)

56. A rendelkezésre álló honlap mentések alapján a főoldal „Hírek” rovata („Fontos változások a Megbízható Cég tanúsítvány visszavonásával kapcsolatban” címmel) az alábbi, releváns tájékoztatást tartalmazta 2017 márciusában (a kiemelés az eljáró versenytanácstól származik):⁶³
 - „Tisztelt Ügyfeleink. Értesíteni szeretnénk Önöket arról, hogy a mai naptól kezdve (2016.03.14) **fontos változtatásokat vezettünk be annak érdekében, hogy az általunk kínált termék még megbízhatóbb és hitelesebb legyen**, mind az ügyfelek, mind a fogyasztók számára egyaránt. Az alábbi pontokban eszközöltünk változtatást:
 1. **A jogvédett programunk által bevizsgált cégeket mostantól, személyes bevizsgálással is kiegészítjük. Minden vizsgálatot, amit az algoritmusunk elvégez, egy, a munkatársunk által kézi utóvizsgálat is követni fogja.** Ennek köszönhetően a vizsgálatot még pontosabbá tesszük. A gyakorlatban ez úgy néz ki, hogy **minden jelentkező vállalkozás automatikus vizsgálatát egy kézi vizsgálat követi.**
 2. **Panaszvonal bevezetése:** mostantól minden Megbízható Cég tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozás e-névjegykártyája alatt, megtalálható lesz egy panaszbejelentő űrlap. Abban az esetben, ha egy adott vállalkozásról **negatív**

⁶⁰ VJ/63-22/2017.

⁶¹ VJ/63-22/2017.

⁶² VJ/63-22/2017.

⁶³ VJ/63-22/2017.

véleményt találnak, mondjuk egy olyan felületen, amely nem publikus és a véleményvizsgáló algoritmusként nincs hozzáférése (pl. Facebook zárt csoport), akkor kérjük, küldjék el nekünk a megjelenés dátumával. Amennyiben a bejelentés helyesnek bizonyul, abban az esetben az adott vállalkozást kizárjuk a projektből, a bejelentőt pedig egy köszönőlevéllel és egy apró meglepetéssel jutalmazzuk. Szeretnénk felhívni a figyelmet a visszaélések elkerülése végett, hogy csak azokat a vállalkozásokat áll módunkban törölni rendszerünkben, amelyekről a bejelentett negatív vélemény korábban megjelent, mint a tanúsítvány kiállítási dátuma. Ezek a vállalkozások elveszítik részvételi jogukat a projektben és a tanúsítványuk költségeit visszatérítjük számukra. (Nem kívánunk a megbízhatatlan cégeken nyereszkeskedni).

Mindezek mellett értesíteni fogjuk azokat a tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozásokat, amelyekről a kiállítást követően negatív vélemény jelenik meg. Javasoljuk, hogy fogyasztóik bizalmának visszanyerése érdekében éljenek változtatásokkal. Ezek a vállalkozások esznek attól a lehetőségtől, hogy a projekt további részesi lehessenek.

A fenti változtatásokat annak érdekében vezettük be, hogy projektünk még tökéletesebb és a résztvevő vállalkozások még megbízhatóbbak legyenek, ezáltal növelve az ügyfelek elégedettségét.”.

57. A tájékoztatás az alábbiak szerint jelent meg a honlap főoldalának „Hírek” rovatában.⁶⁴



Hírek

FONTOS VÁLTOZÁSOK A MEGBÍZHATÓ CÉG TANÚSÍTVÁNY VISSZAVONÁSÁVAL KAPCSOLATBAN!

Tisztelt Ügyfeleink! Értesíteni szeretnénk Önöket arról, hogy a mai naptól kezdve (2016.03.14) fontos változtatásokat vezettünk be annak érdekében, hogy az általunk kínált termék még megbízhatóbb és hitelesebb legyen, mind az ügyfelek, mind a fogyasztók számára egyaránt. Az alábbi pontokban eszközöltünk változtatást: A jogvédett programunk által bevizsgált cégeket mostantól, személyes bevizsgálással is kiegészítjük. Minden vizsgálatot, amit az algoritmusunk elvégez, egy, a munkatársunk által...

[További információ](#)

REKLÁMKAMPÁNY A MEGBÍZHATÓ CÉGEK SZÁMÁRA AZ RTL KLUBON!

Tisztelt Ügyfeleink! Szeretnénk önöknek jelezni, hogy 2016 január 22-től kezdve folyamatos reklámkampányt indítunk az RTL Klubon azon vállalkozások számára amelyek igényelték a Megbízható Cég tanúsítványát. Célunk, hogy minél több fogyasztó ismerje meg, és vegye igénybe azon vállalkozások szolgáltatásait akik rendelkeznek a tanúsítvánnyal.

[További információ](#)

NAV JAVÍTOTT KÖZLEMÉNYEI

A NAV sajtóosztálya egyeztetésünk során, egy javított közleményt bocsátott ki, amiben pontosítja, mely tanúsítványokat értékesítő vállalkozásra kell vigyázni!

http://nav.gov.hu/nav/sajtoszoba/hirek/tanusivany_mebizhato_adozorol.html

[További információ](#)

58. A „További információk” lehetőségre kattintva a tájékoztatás az alábbiak szerint jelent meg teljes terjedelemben.

FONTOS VÁLTOZÁSOK A MEGBÍZHATÓ CÉG TANÚSÍTVÁNY VISSZAVONÁSÁVAL KAPCSOLATBAN!

Tisztelt Ügyfeleink! Értesíteni szeretnénk Önöket arról, hogy a mai naptól kezdve (2016.03.14) fontos változtatásokat vezettünk be annak érdekében, hogy az általunk kínált termék még megbízhatóbb és hitelesebb legyen, mind az ügyfelek, mind a fogyasztók számára egyaránt. Az alábbi pontokban eszközöltünk változtatást:

1. A jogvédett programunk által bevizsgált cégeket mostantól, személyes bevizsgálással is kiegészítjük. Minden vizsgálatot, amit az algoritmusunk elvégez, egy, a munkatársunk által készített utóvizsgálat is követni fogja. Ennek köszönhetően a vizsgálatot még pontosabbá tesszük. A gyakorlatban ez úgy néz ki, hogy minden jelentkező vállalkozás automatikus vizsgálatát egy kézi vizsgálat követi.
2. Panaszvonal bevezetése: mostantól minden Megbízható Cég tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozás e-névjegykártyája alatt, megtalálható lesz egy panaszbejelentő űrlap. Abban az esetben, ha egy adott vállalkozásról negatív véleményt találunk, mondjuk egy olyan felületen, amely nem publikus és a véleményvizsgáló algoritmusként nincs hozzáférése (pl. Facebook zárt csoport), akkor kérjük, küldjék el nekünk a megjelenés dátumával. Amennyiben a bejelentés helyesnek bizonyul, abban az esetben az adott vállalkozást kizárjuk a projektből, a bejelentőt pedig egy köszönőlevéllel és egy apró meglepetéssel jutalmazzuk. Szeretnénk felhívni a figyelmet a visszaélések elkerülése végett, hogy csak azokat a vállalkozásokat áll módunkban törölni rendszerünkben, amelyekről a bejelentett negatív vélemény korábban megjelent, mint a tanúsítvány kiállítási dátuma. Ezek a vállalkozások elveszítik részvételi jogukat a projektben és a tanúsítványuk költségeit visszatérítjük számukra. (Nem kívánunk a megbízhatatlan cégeken nyereszkeskedni)

Mindezek mellett értesíteni fogjuk azokat a tanúsítvánnyal rendelkező vállalkozásokat, amelyekről a kiállítást követően negatív vélemény jelenik meg. Javasoljuk, hogy fogyasztóik bizalmának visszanyerése érdekében éljenek változtatásokkal. Ezek a vállalkozások esznek attól a lehetőségtől, hogy a projekt további részesi lehessenek.

A fenti változtatásokat annak érdekében vezettük be, hogy projektünk még tökéletesebb és a résztvevő vállalkozások még megbízhatóbbak legyenek ezáltal növelve az ügyfelek elégedettségét.

⁶⁴ VJ/63-22/2017.

59. A hivatkozott tájékoztatás a honlap feltárt későbbi állapotain⁶⁵ (2017 augusztusa, 2018 márciusa, 2018 júniusa) is szerepelt azonos tartalommal, és az **2018 júniusában is elérhető.**⁶⁶

IV.3.1.6.2.2. A „tanúsítványról” fül alatti releváns tartalom:

60. A rendelkezésre álló honlap mentések alapján „A tanúsítványról” fül alatt elhelyezett, „Mi a Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány”, illetve „Mit jelent a Vélemény Faktor?” című tartalom az alábbi tájékoztatások szerepeltek **2016 szeptemberében** (a kiemelés az eljáró versenytanácstól származik):
- *Ezek után a megfelelő szakértelemmel kifejlesztettünk egy olyan innovatív kutatási módszert, amely lehetővé tette egy úgynevezett Vélemény Faktort meghatározó algoritmus létrehozását. A vizsgálati módszer egy teljesen innovatív és szerzői jogvédelem alatt álló, a véleményeket átvizsgáló tényezőkön alapul. Az ÜVVKözpont saját költségén vizsgálatokat folytat le minden magyar vállalkozásról, ezt a speciális intelligens programot használva, amit kezdetektől a CBOK fejlesztett ki.”,*
 - *A Vélemény Faktort arra találtuk ki, hogy az erre a célra kifejlesztett algoritmus kimutassa, mennyi negatív véleményt találhatnak a potenciális ügyfelek az interneten. Minden vállalkozást az alapján vizsgálunk meg, hogy mennyi negatív szót vagy kifejezést lehet róluk megtalálni az egész internetet átböngészve, így megmutatva azt, hogy az adott cég mennyire hiteles és hogy az fogyasztók milyen véleménnyel vannak róla. Minden témában átvizsgálásra kerül a szöveggörnyezet, amiben a cég neve szerepel. Ha a program olyan szavakat vagy kifejezéseket talál, amelyek negatívan jellemzik az adott vállalkozást (például lehetnek ezek olyan kifejezések, amik arra utalnak, hogy a vállalkozás tisztességtelen és kihasználja a fogyasztókat, vagy egyéb jellemzők), ez arra utal, hogy az ügyfelek véleményei alapján nem ajánlatos a vállalkozás szolgáltatásait igénybe venni.”.*
61. A hivatkozott tájékoztatások a honlap későbbi állapotain⁶⁷ (2016 decembere, 2017 márciusa, 2017 augusztusa, 2018 márciusa, 2018 júniusa) is szerepelnek, és **2018 júniusában is elérhető.**⁶⁸
62. A hivatkozott tájékoztatások a honlapon az alábbiak szerint jelentek meg:



Mi a Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány?

A fogyasztói vélemény tanúsítvány 2014 óta van jelen a magyar piacon, a projekt a lengyel székhelyű CBOK Sp. z o.o. által lett létrehozva 2013-ban. Az újszerű vizsgálatok kimutatták, hogy a mindenütt jelenlévő internetnek és a gyors technológiai fejlődésnek köszönhetően egyre több új üzleti modell jön létre, ami együtt jár a fogyasztók magatartásának és reakcióinak változásával. Az új technológiáknak köszönhetően az ügyfelek sokkal több információval rendelkeznek a termékekről, szolgáltatásokról, vállalkozásokról vagy az intézményekről. A tudatos fogyasztók információkat gyűjtenek azokról a cégekről, melyektől vásárolni szeretnének. Értelemszerűen tudni akarják, hogy az adott vállalkozás mennyire megbízható, nem kevés szabadidőt áldozva erre, mindehhez természetesen a világhálót használva. Ennek tudatában a Rybniki központi cégünkkel megszületett az ötlet egy olyan szolgáltatás létrehozására, amely elősegíti az ügyfelek és a vállalkozások számára a megbízható együttműködést. Ezek után a megfelelő szakértelemmel kifejlesztettünk egy olyan innovatív kutatási módszert, amely lehetővé tette egy úgynevezett Vélemény Faktort meghatározó algoritmus létrehozását. A vizsgálati módszer egy teljesen innovatív és szerzői jogvédelem alatt álló, a véleményeket átvizsgáló tényezőkön alapul. Az ÜVVKözpont saját költségén vizsgálatokat folytat le minden magyar vállalkozásról, ezt a speciális intelligens programot használva, amit kezdetektől a CBOK fejlesztett ki. Érdemes hangsúlyozni, hogy az ÜVVKözpont jelenleg az egyedüli cég Magyarországon, amely ilyen típusú vizsgálatot folytat le.

Mit jelent a Vélemény Faktor?

A Vélemény Faktort arra találtuk ki, hogy az erre a célra kifejlesztett algoritmus kimutassa, mennyi negatív véleményt találhatnak a potenciális ügyfelek az interneten. Minden vállalkozást az alapján vizsgálunk meg, hogy mennyi negatív szót vagy kifejezést lehet róluk megtalálni az egész internetet átböngészve, így megmutatva azt, hogy az adott cég mennyire hiteles és hogy az fogyasztók milyen véleménnyel vannak róla. Minden témában átvizsgálásra kerül a szöveggörnyezet, amiben a cég neve szerepel. Ha a program olyan szavakat vagy kifejezéseket talál, amelyek negatívan jellemzik az adott vállalkozást (például lehetnek ezek olyan kifejezések, amik arra utalnak, hogy a vállalkozás tisztességtelen és kihasználja a fogyasztókat, vagy egyéb jellemzők), ez arra utal, hogy az ügyfelek véleményei alapján nem ajánlatos a vállalkozás szolgáltatásait igénybe venni. Pozitív eredmény esetén azonban a cég megkapja a lehetőséget, hogy csatlakozzon a Fogyasztói Vélemény projekthez. A vizsgálat esetleges eredménytelensége semmilyen kockázatot nem jelent a cég számára, az egyedüli hátrányos következmény mindössze az, hogy a cég egy évig nem pályázhat a tanúsítványra. Amennyiben a cég megfelel a vélemény tényezőket vizsgáló algoritmus követelményeinek, munkatársaink telefonon keresztül értesítik erről a vállalkozásokat. A Fogyasztói Vélemény tanúsítvány tehát egy bizonyítvány arról, hogy az adott cég kifogástalan véleményekkel rendelkezik az interneten, ami a mai világban elismerésre méltó.

(a honlap részlete, amelyen a hivatkozott tájékoztatások a folyó szövegben szerepeltek)

⁶⁵ VJ/63-22/2017.

⁶⁶ VJ/63-22/2017.

⁶⁷ VJ/63-22/2017.

⁶⁸ VJ/63-22/2017.

IV.3.1.6.2.3. A „Jelentkezés” fül alatti releváns tartalom:

63. A rendelkezésre álló honlap mentések alapján a „Jelentkezés” fül alatt elhelyezett tartalomban az alábbi tájékoztatás szerepelt 2016 októberében (a kiemelés az eljáró versenytanácstól származik):
- „Vizsgálatunk egy **speciális programmal** történik, amely amennyiben a **program nem talál semmilyen negatív véleményeket a vállalkozásról** abban az esetben igényt tarthatsz a tanúsítványra”.
64. A hivatkozott tájékoztatás a honlap 2017. januári állapotán is szerepelt. A rendelkezésre álló honlap mentések alapján a „Jelentkezés” fül alatt elhelyezett tartalomban már az alábbi tájékoztatás szerepelt 2017 áprilisában (a kiemelés az eljáró versenytanácstól származik):
- „Vizsgálatunk egy **speciális programmal** történik, amennyiben az **algorithmus és a kézi vizsgálat nem talál negatív véleményeket a vállalkozásról**, abban az esetben **igényt tarthat a tanúsítványra.**”.
65. A hivatkozott tájékoztatás a feltárt 2017. augusztusi honlap állapoton is szerepelt, a későbbi honlap állapotokon (2018 márciusa, 2018 júniusa) azonban már nem volt elérhető, és azokat az eljárás alá vont **2018 júniusában sem alkalmazta.**⁶⁹
66. A hivatkozott tájékoztatás a honlapon dinamikusan változó tartalomba ágyazva, az alábbiak szerint jelent meg.



67. A rendelkezésre álló honlap mentések alapján a „Jelentkezés” fül alatt elhelyezett tartalomban az alábbi tájékoztatás szerepelt 2018 márciusában:

„Mi részletes vizsgálatot készítünk az Ön cégének internetes megjelenéséről. Ha a vizsgálat során nem találunk egyetlen negatív véleményt sem, akkor cége jogosult lesz a programban való részvételre.”

⁶⁹ VJ/63-22/2017.

68. A hivatkozott tájékoztatás a honlapon az **2018 júniusában is elérhető** volt. A tájékoztatás a honlapon az alábbiak szerint jelent meg:

Ellenőrizze, hogy cége csatlakozhat-e a több, mint 200 000 európai céghez!

A projektünkben való részvétel a következő előnyöket nyújtja:

- Új ügyfelek ✓
- Több megrendelés ✓
- Hirdetés csomag ✓

A tanúsítvány egy egyszerű népszerűsítési lehetőség az internet felületén keresztül, az ügyfelek és a vállalkozók körében. Mi részletes vizsgálatot készítünk az Ön cégének internetes megjelenéséről. Ha a vizsgálat során nem találunk egyetlen negatív véleményt sem, akkor cége jogosult lesz a programban való részvételre.

www.fogyasztovilemeny.hu

(a honlap részlete, amelyen a hivatkozott tájékoztatás a lap alján szerepel)

69. A honlap releváns részeinek („Főoldal”, „Tanúsítványról” fül és „Jelentkezés” fül) tartalma teljes terjedelemben a jelentés 9.4. pontjában található meg.
70. A rendelkezésre álló információk alapján a honlapot a Mr Solutions Marek Róziecki üzemelteti.⁷⁰

IV.3.2. A vizsgált kommunikáció költsége

71. A vizsgált magatartáshoz kapcsolódó kommunikációs költségek tekintetében az alábbi megállapítások tehetők.
72. Az e-mail az eljárás alá vont számára érdemi kommunikációs költséget nem keletkeztetett.
73. A telefonos megkeresésekhez kapcsolódó költség elkülönítése a kommunikációs eszköz jellegére tekintettel nehézségekbe ütközik, vagyis e körben nem állnak rendelkezésre megbízható adatok.
74. A tanúsítvány és a matrica tekintetében az eljárás alá vont előadta, hogy nem tud hiteles választ adni arra vonatkozóan, hogy a kiállításuk mekkora költséggel járt, mivel az árat több tényező (boríték, nyomtatópatron, képkeret, papír, matrica) alkotja. Előadta továbbá, hogy az anyagok nagy része – melyeket a tulajdonos szerez be – Lengyelországból érkezik, így amit az ÜVVK itthon szerez be, az a nyomtatópatron és a nyomtatáshoz szükséges papír, illetve időnként a matrica (ezek a költségek a jogdíj fizetésekor levonásra kerülnek). A leírtakból adódóan az ÜVVK a matricák összköltségéről nem tud információval szolgálni, mindössze az ismert előtte, hogy nyomtatási mennyiségtől függően egy db matrica költsége nettó 3-5 Ft-ra jön ki (ha nagy mennyiségre vonatkozik a rendelés).⁷¹ Vagyis az eljáró versenytanács megállapítása szerint e körben sem állnak rendelkezésre megbízható adatok.
75. A honlap tekintetében az eljárás alá vont előadta, hogy az nem keletkeztetett számára költséget (mivel nem ő üzemelteti).⁷²

⁷⁰ VJ/63-20/2017. sz. beadvány

⁷¹ VJ/63-13/2017., 17. és 18. pont.

⁷² VJ/63-13/2017., 16. pont.

V. Az eljárás alá vont vállalkozás előadása

V.1. Az eljárás alá vont vizsgálati szakaszban tett előadása

76. Az eljárás alá vont ismertette a „Megbízható Cég Tanúsítvány” tárgyában lefolytatott versenyfelügyeleti eljárásban született döntést érintő kifogásait. Figyelemmel azonban arra, hogy a jelen eljárás tárgya a „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány”, az eljáró versenytanács az alábbiakban az eljárás alá vont előadásának csak a releváns részeit emelik ki (az eljárás alá vont előadását teljes terjedelemben a VJ/63-23/2017.⁷³ számú irat tartalmazza).
77. Az eljárás alá vont álláspontja szerint hiányoznak a tanúsítvány által megtevéstett fogyasztók, mivel a mai magas ingerküszöbű fogyasztói társadalomban egy tanúsítvány nem tud olyan erős hatást kiváltani, hogy az ügyfél csak erre az információra hagyatkozzon.⁷⁴
78. Az eljárás alá vont álláspontja szerint, amennyiben azt vesszük alapul, hogy a fogyasztót kár érheti azáltal, hogy a tanúsítvány azt sugalmazza számára, hogy megbízhat az adott vállalkozásban, ezt azonban az eljárás alá vont vizsgálata nem tudja garantálni, úgy a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) által kiállított „Megbízható Adózó Tanúsítvány” is megtevéstésre vezethet. Egy adott vállalkozás rendes adózónak minősülése sem tudja ugyanis garantálni azt, hogy a fogyasztót rendszeresen kiszolgálja, holott a fogyasztó szintén pozitív visszaigazolást kap arról, hogy az adott vállalkozás megbízható.⁷⁵
79. Az eljárás alá vont előadta, hogy álláspontja szerint az általa alkalmazott minősítés pozitívan hathat a vállalkozásokra. Sokkal inkább ösztönözhet ugyanis egy ilyen típusú elismerés arra, hogy a vállalkozás az ügyfeleit becsületesen kiszolgálja, mintsem hogy megtevéstesse. Az eljárás alá vont álláspontja szerint tehát a tanúsítvány terhet is helyez a vállalkozásokra. Az eljárás alá vont megállapítása szerint kétséges továbbá, hogy a fogyasztókat olyan mértékben befolyásolná egy matrica, tanúsítvány vagy webes megjelenés, hogy erre hivatkozva hozzanak meg egy döntést. Hiszen aki bement az üzletbe, az már döntött, aki pedig utánanézt az interneten, az több tényezőt/információt vesz figyelembe.⁷⁶
80. Az eljárás alá vont előadta, hogy álláspontja szerint a fogyasztók megtevéstésére vonatkozó jogszabály megfogalmazása túlságosan tág ahhoz, hogy minden bizonyosságot kizáróan el lehessen dönteni a jelen ügyben – illetve a korábbi ügyben – azt, hogy történt-e a jogsértés. Megállapítása szerint a tanúsítvány nem elég erős eszköz arra, hogy megtevéstesse az ügyfeleket, vagy ha igen, akkor a termékek, szolgáltatások 80%-a megtevéstető (nem beszélve arról, hogy minden vállalkozásnak a saját felelőssége betartani a szabályokat, függetlenül attól, hogy a tanúsítvánnyal rendelkeznek-e).⁷⁷
81. Az eljárás alá vont előadta, hogy álláspontja szerint nagyon messze áll attól, hogy bárkit is megtevéstessen, meggyőződése szerint a projekt törvényes és nem okoz kárt a fogyasztóknak. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy a projekt 8 európai országban működik, ahol szintén voltak helyi versenyhatósági vizsgálatok, melyek eredményeként azonban nem került sor jogsértés megállapítására.⁷⁸ Arra a vizsgálói kérdésre, hogy a hivatkozott eljárásokat mely országok mely hatóságai folytatták le, az eljárás alá vont előadta, hogy a kérdésre nem tud válaszolni. Ezekben az esetekben ugyanis elmondása szerint még eljárás sem indult, a hatóságok csak alap információkat kértek be a projekt működésével kapcsolatban, és mivel nem találtak semmi kifogásolnivalót, így eljárást sem indítottak – ezért nyilatkozata szerint végzést sem kapott az ügyről. Másrészt előadta, hogy a kérdést azért sem tudja megválaszolni, mert azok a személyek, akik a hatósági megkeresésekre

⁷³ VJ/63-23/2017. (B/460-3/2017.), 14. pont.

⁷⁴ VJ/63-23/2017. (B/460-3/2017.), 14. pont.

⁷⁵ VJ/63-23/2017. (B/460-3/2017.), 14. pont.

⁷⁶ VJ/63-2/2017., 6. pont.

⁷⁷ VJ/63-2/2017., utolsó előtti bekezdés.

⁷⁸ VJ/63-4/2017., utolsó bekezdés.

reagáltak, már nincsenek a cégnél, és mivel tárgytalanná váltak az ügyek, a kezdeti megkeresések dokumentumai se voltak prioritásként kezelve, így valószínűleg elveszhettek.⁷⁹

82. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy ismeretei szerint nincs semmilyen jogi előírás arra nézve, hogy egy tanúsítvány kibocsátásához milyen feltételeknek szükséges megfelelni.⁸⁰
83. Az eljárás alá vont továbbá megjelölte azoknak a vállalkozásoknak a nevét, amelyek tanúsítási tevékenységét aggályosnak tartja.

V.2. Az eljárás alá vont vizsgálati jelentésre tett észrevétele⁸¹

84. Az ÜVVK előadta, hogy a fogyasztói negatív vélemények hiánya alapján kiállított tanúsítvány ilyen (Megbízható Cég tanúsítvány) vagy olyan (Fogyasztói Vélemény tanúsítvány) formában 2014 óta van jelen a magyar piacon. Négy év alatt több ezer helyen lehet megtalálni ezeket az üzletekben, mégse tud a GVH felmutatni olyan fogyasztót, aki ezen tanúsítvány által megtévesztve lett volna, tovább menve tudtával egy olyan vállalkozás sincs, akit anyagilag vagy hírnevét megkárosította volna, vagy panaszt tett volna, hogy rosszul tájékoztatták. Minden esetben megtérítették a szolgáltatás díját, ha visszamondta (átlagosan havi 2-3 ügyfél), illetve, ha kérte, törölték a weboldáról. Három panaszt tud a GVH felmutatni, amik főleg a GVH korábbi döntésére hivatkoznak, nem a konkrét szolgáltatásuk tapasztalataira.
85. Hivatkozott arra, hogy továbbra sem érti, hogy lehet valaki törvényszegő/megtévesztő, ha nincs konkrét károsult. És itt négy év és több ezer potenciális „károsító” helyszínről beszélünk, ami kapcsán felvetette, hogy elég nagy minta.
86. Kifogásolta, hogy a GVH szubjektíven úgy gondolja, hogy a vizsgálata és a kommunikációja nem átfogó így megtévesztésre ad okot, véleménye szerint ez addig nem jelent semmit, ameddig ezt maguk a piaci szereplők vagy piaci folyamatok nem támasztják alá. Ennek keretében az alábbi kérdésekkel élt: Egyáltalán mi számít átfogónak? Ki határozza meg mi az átfogó vizsgálat? Van-e a GVH-nak jogszabálya arra, minek kell megfelelni, hogy valami átfogó legyen?
87. Előadta, hogy speciális szolgáltatásról van szó, az online felületeken egyre több vélemény jelenik meg egy adott szolgáltatóról, és a fogyasztói szokások is egyre inkább azt mutatják, hogy fontos miket írnak más fogyasztók egy adott szolgáltatásról. Természetesen ahogy alakul a piac úgy neki is ahhoz kell idomulnia és ebben a GVH-nak inkább partnernek kéne lennie nem tűzzel vassal gátolni miközben igény a fogyasztók részéről van rá.
88. Hivatkozott arra is, hogy „nehéz valamit úgy fejleszteni, hogy tudod bármit is csinálsz az a Versenyhivatal részéről csak egy további pont lesz, amibe beleköthetnek...”.
89. Előadta azt is, hogy azzal, hogy a GVH megtiltja a tanúsítvány kibocsátását és ezzel bedönti a céget (hisz az ÜVVK csak ezzel foglalkozik) nem fog sokat elérni. Jól tudja az élet számtalan aspektusából, hogy a büntetés nem vezet semmi jóra, az okítás annál inkább. Utalt arra, hogy a GVH is tudja jól, hogy számtalan olyan jogilag legális út van, amivel ezt a projektet tovább lehet vinni, viszont lehet köztük olyan, ami által a GVH ráhatása csökkenhet, nem beszélve, hogy az államnak se mindegy, hogy valaki tőke exportőr vagy ÁFA termelő.
90. Kérte, hogy a Versenytanács a válaszleveleit is olvassa át, mivel azokból „a jelleme is átjön, ami a vizsgálati jelentésből nem, pedig szerinte az is fontos, hogy egy vállalkozás képviselője milyen szellemiséget képvisel, mielőtt megbélyegeznék azt”.

⁷⁹ VJ/63-11/2017.

⁸⁰ VJ/63-13/2017., „Ha lehet (...)” kezdetű bekezdés.

⁸¹ VJ/63-31/2017.

V.3. Az előzetes álláspont utáni eljárás alá vonti magatartás

91. Az eljáró versenytanács 2018. október 12-én megküldte előzetes álláspontját⁸² az eljárás alá vont számára, aki azt cégkapuja útján még aznap át is vette, azonban arra sem észrevételt nem tett, sem tárgyalás tartását nem indítványozta.

VI. Jogszályi háttér

92. 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.
93. 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 ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
94. 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 ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
95. Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
96. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés b) pontja értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru lényeges jellemzői tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem

⁸² VJ/63-32/2017.

hozott volna meg, vagy erre alkalmas. Ugyanezen jogszabályhely bg) alpontja értelmében az áru lényeges jellemzője az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei.

97. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
98. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
99. A Fttv. 14. §-a kimondja, hogy a vállalkozás - az eljáró hatóság felhívására - a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
100. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
101. A Tptv. III. fejezete (8-10. §) rendelkezik az üzleti döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalmáról.
102. A Tptv. 8. § (1) bekezdése alapján tilos a gazdasági versenyben az üzletfeleket megtevesztteni. A (2) bekezdés a) pontja alapján az üzletfelek megtevesztésének minősül a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló olyan üzleti kommunikációja - ideértve bármely információközlést, annak megjelenési módjától, eszközétől függetlenül -, egyéb magatartása, tevékenysége vagy mulasztása (a továbbiakban együtt: üzleti gyakorlat), amely jelentős információ tekintetében valótlan tényt tartalmaz, vagy valós tényt - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megteveszti vagy alkalmas arra, hogy megtevéssze azokat az üzletfeleket, akik felé irányul, vagy akik tudomására juthat.
103. A Tptv. 10/A. § (2) bekezdése szerint az üzleti gyakorlat megítélése során az olyan üzletfél magatartását kell alapul venni, aki a gazdasági kapcsolatokban általában elvárhatóan tájékozott, és az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
104. A Tptv. 10/A. § (3) bekezdése szerint annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás megtevesztésre alkalmas-e, a használt kifejezéseknek az üzleti életben elfogadott általános jelentése az irányadó.
105. A Tptv. 10/C. § (1) bekezdése értelmében a 8. §-ban foglalt rendelkezések megsértéséért azon a vállalkozáson túl, amelynek az üzleti gyakorlattal érintett áru értékesítése, szolgáltatása vagy eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll (a továbbiakban: üzleti gyakorlat alkalmazója), az is felel, aki az üzleti gyakorlat keretében közölt üzleti kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében az üzleti kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt, ha a jogsértés az üzleti kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő olyan okból ered, amely nem az üzleti gyakorlat alkalmazója kifejezett utasítása végrehajtásának a következménye.
106. A Tptv. 45. §-a alapján a GVH jár el versenyfelügyeleti eljárásban e törvény rendelkezéseinek megsértése esetén - a 86. § (1) bekezdése alapján a bíróság hatáskörébe tartozó ügyek kivételével -, továbbá azokban a hatósági ügyekben, amelyek tekintetében törvény az eljárást a hatáskörébe utalja.

107. A Tpvt. 76. §-a (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács
- e) megállapíthatja a jogsértés tényét,
 - g) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,
 - i) elrendelheti a jogsértő tájékoztatással kapcsolatban helyreigazító nyilatkozat közzétételét,
 - k) bírságot szabhat ki, illetve
 - l) 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.
108. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a GVH 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.
109. 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. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését.
110. 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.
111. A Tpvt. 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 meghatározott kivételekkel. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpvt. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.

VII. Jogi értékelés

112. A jelen eljárás – a vizsgálatot megindító végzés által behatároltan – annak a megállapítására irányul, hogy az eljárás alá vont vállalkozás 2016 júliusától kezdődően

I. a „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” szlogenű tanúsítványával és matricájával

- i. valóban azt a látszatot keltette-e a *fogyasztók* számára, hogy a tanúsítvány megszerzése átfogó feltételrendszernek való megfelelést igazol, és
- ii. amennyiben igen, úgy megállapítható-e az, hogy a vizsgálat a fogyasztói várakozással ellentétben nem átfogó feltételrendszernek való megfelelést igazol, s
- iii. amennyiben igen, úgy ez a magatartása megvalósította-e a Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállást;

II. a tanúsítványhoz kapcsolódó minősítési rendszerébe

- i. elmulasztotta-e beépíteni a fogyasztói értelmezésnek való megfelelést szolgáló kritériumokat, s
- ii. amennyiben igen, úgy ez a magatartása megvalósította-e a Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállást;

III. a tanúsítványhoz és a matricához is kapcsolódó telefonos direkt marketing során nyújtott tájékoztatásával, tájékoztató levelével (e-mail) és honlapján

- i. valóban azt a látszatot keltette-e az *üzletfelek* számára, hogy a tanúsítvány megszerzése átfogó internetes vizsgálatnak való megfelelést igazol, s
- ii. amennyiben igen, úgy megállapítható-e az, hogy a vizsgálat az üzletféli várakozással ellentétben nem átfogó feltételrendszernek való megfelelést igazol, s
- iii. amennyiben igen, úgy ez a magatartása megvalósította-e a Tpvt. 8. § (2) bekezdésében foglalt tényállást.

113. A vizsgált magatartás az alábbiakban a fogyasztók megtévesztése (VII.1.), illetve az üzletfelek megtévesztése (VII.2. pont) szerinti bontásban kerül értékelésre.
114. Mielőtt azonban az eljáró versenytanács rátérne ezen pontokra szükségesnek tartja kiemelni, hogy a vizsgálók felhívása ellenére az ÜVVK nem tett eleget azon Fttv. 14. §-a szerinti kötelezettségének, hogy igazolja az általa a kereskedelmi gyakorlatában hivatkozott algoritmus alapú szoftver meglétét. Az ÜVVK sem magát a szoftver-t nem csatolta, sem az ahhoz kapcsolódó adatbázist, sem a lekérdezés folyamatát és/vagy eredményeit dokumentáló bizonyítékokat, sőt adatszolgáltatása keretében kereskedelmi gyakorlatában szereplőkkel ellentétben azt az előadást tette, hogy az egyes cégekre vonatkozó 18 kereső szóra munkatársai manuálisan keresnek rá, azonban ezt sem igazolta semmilyen módon, azt adta elő, hogy erre vonatkozóan adatokat nem tárolnak.
115. Ennek kapcsán azt is meg kívánja jegyezni az eljáró versenytanács, hogy nem tartja életszerűnek azt, hogy az ÜVVK manuálisan folytatna le több tízezer vállalkozás vonatkozásában keresést.
116. A kereskedelmi gyakorlatban tett algoritmus alapú szoftveres keresés Fttv. 14. §-a szerinti igazolásának hiánya már önmagában alkalmas arra, hogy a fogyasztókban, illetve az üzletfelekben téves benyomást keltesen.

VII.1. A fogyasztók megtévesztése

VII.1.1. Az érintett fogyasztó, célcsoport

117. A rendelkezésre álló információk szerint a tanúsítvánnyal, illetve matricával az üzletek vagy szolgáltatóegységek kirakatába kiragasztva, illetve falára kifüggesztve találkozhatnak a fogyasztók.
118. Tekintettel arra, hogy az üzlethelyiségben, illetve szolgáltatóegységben történő vásárlás bárkit érinthet, az eljáró versenytanács álláspontja szerint az Fttv. 4. § (2) bekezdése szerinti speciális fogyasztói kör a jelen eljárásban nem azonosítható.
119. Ennek megfelelően az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerinti átlagfogyasztó szemszögéből vizsgálendő az, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat milyen üzenetet közvetített.

VII.1.2. A fogyasztó által észlelt üzenet

VII.1.2.1. A tanúsítvány által közvetített üzenet

120. A tanúsítvány lehangsúlyosabb eleme a „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” felirat, amely a legnagyobb betűmérettel szedve, központi helyen szerepel.
121. A tanúsítvány a mögötte álló vizsgálat jellegére (*„algoritmus nem talált negatív fogyasztói véleményt az interneten”*), valamint arra való utalást is tartalmaz, hogy az az eljárás alá

vont szándéka szerint mit hivatott igazolni („az ügyfelekhez való készséges hozzáállás, valamint a kifogástalan munkavégzés ékes bizonyítéka”). Ezek a kiegészítő információk azonban az eljáró versenytanács megállapítása szerint nem alkalmasak arra, hogy a fogyasztó által észlelt üzenet részévé váljanak, mivel:

- a hivatkozott információk a tanúsítvány elnevezésénél lényegesen kisebb betűmérettel kerültek feltüntetésre, ami a tájékoztatás észlelhetőségét, olvashatóságát bizonytalanná teszi,⁸³
- a tanúsítvánnyal a fogyasztók a boltok kirakatában, illetve az üzlethelyiségben kihelyezve találkozhatnak, vagyis a tanúsítvány nem arra szolgál, hogy azt a fogyasztó kézbe vegye, tüzetesebben áttanulmányozza.

122. Megjegyzendő továbbá, hogy még a kiegészítő tájékoztatás is pusztán arról informál, hogy az algoritmikus vizsgálat a negatív internetes véleményekre szorítkozik, s arra már nem tér ki, hogy annak is csak egy szűk körére (meghatározott 18 keresőszavakra) koncentrál.
123. A fentiek miatt a fogyasztó által észlelt üzenet beazonosítása során azt szükséges vizsgálni, hogy a „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” felirat, valamint a tanúsítvány egyéb, nem szöveges elemei (külső megjelenés) mit üzennek a fogyasztónak.
124. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint a „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” felirat azt az üzenetet közvetíti, hogy az azzal rendelkező vállalkozás a fogyasztók véleménye szerint egy – a fogyasztó bolt-, illetve szolgáltató választása során szerepet játszó szempontokat figyelembe vevő – átfogó feltételrendszernek megfelel. Az irat ugyanis a „tanúsítvány” nevet viseli, amely egy jól kimunkált – közelebbről nem meghatározott – feltételrendszernek való megfelelést teljes körűen értékelő minősítési rendszer meglétét sugallja. Ezt az értelmezést támogatja az a körülmény is, hogy a tanúsítványon egy jól látható pipa, valamint az eljárás alá vont aláírása és pecsétje is szerepel, mintegy megerősítve azt, hogy a „tanúsított” vállalkozás tevékenysége (a fogyasztók véleménye alapján) egy külső szereplő által is elismerten megfelelt bizonyos feltételeknek.
125. Ezt támasztja alá a Magyar nyelv értelmező szótára is, amely az alábbiak szerint definiálja a tanúsítvány szó jelentését:

„tanúsítvány [ú v. u] főnév -t, -ok, -a (hivatalos)

Hivatalos (érvényű) irat vmely tény v. körülmény igazolására; igazoló okmány, igazolás. Hatósági, közjegyzői tanúsítvány. Mellékelte a tanúsítványt. □ A gyertya aranyfényében írást tartott elem, a boltos tanúsítványát, az igazolta, mennyit fizetett a gyertyáért. (Kosztolányi Dezső)

tanúsítványi; tanúsítványos.”

VII.1.2.2. A matrica által közvetített üzenet

126. A matricának szintén a „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” felirat a fő eleme, melyet az alatta elhelyezett mondatban⁸⁴ szereplő „fogyasztói vélemény 2017” szöveg kiemelése tovább erősít. Emiatt az eljáró versenytanács az előző pontban a tanúsítvány fő üzenetére vonatkozóan tett megállapítást a matricára is érvényesnek tekinti.

VII.1.2.3. A Facebook poszt által közvetített üzenet

127. A Facebook poszt esetében nem emelhető ki egyetlen hangsúlyos elem, ugyanakkor azt – a kommunikációs eszköz jellegéből fakadónak – a fogyasztónak lehetősége nyílik tüzetesebben áttanulmányozni.
128. Mivel a poszt korlátozott voltára vonatkozó információt egyáltalán nem tartalmaz – vagyis nem utal arra, hogy a vállalkozásról kialakított kifogástalan vélemény milyen vizsgálati módszeren alapszik –, az az eljáró versenytanács megállapítása szerint azt az üzenetet közvetíti a fogyasztók számára, hogy a „tanúsított” vállalkozás a fogyasztók véleménye

⁸³ Lásd: Elvi jelentőségű döntések (2017), I.6.23. pont.

⁸⁴ „EZ A VÁLLALKOZÁS FOGYASZTÓI VÉLEMÉNY 2017 TANÚSÍTVÁNNYAL RENDELKEZIK”.

szerint egy – a fogyasztó bolt-, illetve szolgáltató választása során szerepet játszó szempontokat figyelembe vevő – átfogó feltételrendszernek kifogástalanul megfelel.

VII.1.3. A fogyasztó ügyleti döntése

129. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint a vizsgált magatartás esetében a fogyasztó ügyleti döntése az arra vonatkozó döntés meghozatalát jelenti, hogy azt a vállalkozást (boltot, szolgáltatót) válassza-e, amelyről ismert számára, hogy a tanúsítvánnyal rendelkezik, vagy pedig más vállalkozást. Más szóval, a fogyasztó ügyleti döntése az arra vonatkozó döntés meghozatala, hogy a „tanúsított” vállalkozást részesítse-e előnyben a választása során.

VII.1.4. A magatartás értékelése

130. Az eljáró versenytanács az alábbiakban a fogyasztók megtévesztését az aktív megtévesztés (VII.1.5.) és a szakmai gondosság követelményének megsértése (VII.1.6.) szerinti bontásban értékeli.

VII.1.5. Az aktív megtévesztés

131. Az aktív megtévesztés tekintetében az eljáró versenytanács az alábbi megállapításokat teszi.
132. Egyrészt megállapítható, hogy a vizsgált kereskedelmi kommunikáció (tanúsítvány, matrica, Facebook poszt) – ahogyan az a fogyasztó által észlelt üzenetet ismertető részben is kifejtésre került – azt a látszatot keltette a fogyasztók számára, hogy a **tanúsítvány megszerzése átfogó feltételrendszernek való megfelelést igazol**.
133. Másrészt megállapítható, hogy mivel az eljárás alá vont a fentebb bemutatott kézi vizsgálat tényleges meglétét hitelt érdemlően nem támasztotta alá, azt szükséges értékelni, hogy az algoritmikus vizsgálat mennyiben lehetett alkalmas egy átfogó feltételrendszer vizsgálatára. E körben az eljáró versenytanács az alábbi megállapításokat teszi.
134. Megállapítható, hogy az átfogó feltételrendszernek való megfelelés azt feltételezi, hogy a „tanúsított” vállalkozásról a fogyasztók tevőlegesen kinyilvánították a pozitív véleményüket (aktív magatartás) – hiszen a tanúsítvány elnevezése is a fogyasztói vélemények kikérését sejteti. Ez a körülmény azonban a vizsgált magatartás esetében nem áll fenn, mivel az algoritmus csak azt értékeli, hogy a fogyasztók a megadott keresőszavak használatától tartózkodtak-e (passzív magatartását).
135. Megállapítható, hogy az algoritmikus vizsgálat teljességgel mellőzi annak a körülménynek a figyelembevételét, hogy a fogyasztók a *keresőszavak felhasználása nélkül is megfogalmazhatnak negatív véleményt* egy vállalkozásról. Emiatt azonban pusztán abból a körülményből, hogy a célzott keresés pl. a megbízhatatlan jelzőt az adott vállalkozással nem hozza összefüggésbe, nem következik szükségszerűen az, hogy a vállalkozást a fogyasztók megbízhatónak tekintik. Vagyis a keresett szó hiánya nem ekvivalens azzal, hogy a fogyasztók pozitív véleménnyel vannak a „tanúsított” vállalkozásról.
136. Megállapítható, hogy az algoritmikus vizsgálat még a megadott *keresőszavak tekintetében sem képes teljes körű keresés lefolytatására*, mivel az eljárás alá vont honlapján közzétett információk alapján ismert, hogy a nem publikus felületekhez (pl. Facebook zárt csoport) az algoritmusnak nincs hozzáférése.
137. Megállapítható, hogy az algoritmikus vizsgálat teljességgel mellőzi annak a körülménynek a figyelembevételét, hogy egy vállalkozást nem csak a vele kapcsolatos internetes vélemények minősítenek, hiszen a *negatív fogyasztói vélemények artikulálására nem csak internetes felületen kerülhet sor*, hanem egyéb módon is (pl. a vásárlók könyvében, telefonon a vállalkozás ügyfélszolgálatánál).
138. Megállapítható, hogy az algoritmikus vizsgálat kizárólag a vállalkozások kirívóan negatív magatartására (hazug, meglop, simlis, becstelen, felültet stb.) vonatkozó vélemények kiszűrését célozza meg, *anélkül, hogy a fogyasztó boltválasztása során lényegesnek tartott egyéb feltételek meglétét értékelné*. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint ilyen egyéb

feltételek lehetnek a Nielsen kutatásából ismert preferenciák (vevői igényeknek megfelelő választék, harmonikus eladótéri környezet, keresett áruk elérhetősége, kedvező árak, érdekes promóciók).

139. Megállapítható, hogy az algoritmikus vizsgálat (amelynek létezését az ÜVVK, annak ellenére nem igazolta, hogy erre az Fttv. 14.§-a alapján a vizsgálók felhívták) teljességgel mellőzi annak a körülménynek a figyelembevételét, hogy a *kezdő vállalkozások a fogyasztói elégedettségére még nem szolgálhattak rá*, a fogyasztói várakozások szerinti átfogó feltételrendszernek való megfelelésüket még nem lehetett alkalmuk bizonyítani a vevőiknek.
140. Azt is meg kívánja jegyezni az eljáró versenytanács, hogyha amennyiben el is végzi az ÜVVK az általa megadott 18 keresőszóra vonatkozó keresést, akkor ezen negatív tartalmú szavak és az adott vállalkozás nevének egy adott helyen való létének hiánya nem jelenti azt, hogy a vállalkozás magatartása a fogyasztók által pozitívan lenne minősítve, maximum azt jelenthetné, hogy ezen 18 negatív tartalmú szó vonatkozásában nem bír negatív tartalommal, de ez maximum egy semleges minősítést jelent, de nem jelenti azt, hogy pozitív fogyasztói tapasztalatokkal rendelkezne az adott vállalkozás, holott a tanúsítvány ezt sugallja a fogyasztóknak és az üzletfeleknek is.
141. Végezetül megjegyzendő, hogy még ha az eljárás alá vont a kézi vizsgálatot el is végezné, amelyet egyébként szintén nem igazolt annak ellenére, hogy a vizsgálók erre az Fttv. 14. §-a alapján felhívták, akkor is kérdéses lenne, hogy mennyiben tekinthető objektív értékelésnek egy olyan vizsgálat, amelynek hitelesen dokumentált szabályrendszere nincs, s ily módon a fogyasztói vélemények negatív voltának megítélését az értékelést végző személy szubjektív értékítéletére bízza. E körben kiemelendő, hogy az eljárás alá vont az ügyfeleknek szóló honlapjának „Panaszvonala bevezetése” részében maga hívja fel az oldalra látogatók figyelmét arra, hogy amennyiben az algoritmus által nem hozzáférhető felületen (pl. Facebook zárt csoport) egy „tanúsított” vállalkozásról a tanúsítvány kiállítását megelőzően keletkezett negatív véleményt találnak, úgy az erre vonatkozó bejelentésüket köszönőlevéllel és meglepetéssel jutalmazza. A leírtak az eljáró versenytanács álláspontja szerint arra utalnak, hogy az eljárás alá vont is utólagos korrekcióra szorulóként tekint a saját szolgáltatására (hiszen a tanúsítvány kiállításakor már meglévő negatív vélemények bejelentőit jutalmazza).
142. A fentiekre figyelemmel megállapítható, hogy a tanúsítvány mögött álló vizsgálat a rendelkezésre álló információk alapján nem alkalmas egy komplex szűrés elvégzésére, nem tekinthető egzakt értékelésnek, egy nagyon szűk szempontrendszeren alapuló, felületes értékelésnek fogható csak fel. Ily módon a **tanúsítvány megszerzése sem lehet alkalmas egy átfogó pozitív feltételrendszernek való megfelelés igazolására.**
143. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint a kereskedelmi kommunikációk alapján a fogyasztók nem lehettek tisztában azzal, hogy az eljárás alá vont csak egy igen szűk körben, kevés szempont szerint vizsgálta a „tanúsított” vállalkozással kapcsolatos negatív vélemények hiányát és nem pedig a tanúsítvány által sugallt pozitív értékítéletet. Vagyis az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata valótlan üzenetet közvetített azon lényeges körülmény tekintetében, hogy a tanúsítványban és a matricában materializálódó vizsgálat alkalmas arra a célra, hogy a fogyasztó bolt-, illetve szolgáltató-választását a vásárlói megelégedettségre egy hiteles vizsgálat alapján számot tartó vállalkozások „beazonosításával” segítse.
144. Az eljáró versenytanács ugyanakkor kiemeli, hogy önmagában az a körülmény, hogy a tanúsítványban és a matricában materializálódó vizsgálat a fogyasztói várakozással nincs összhangban, a jogsértés tényét nem alapozza meg. E körben az is értékelésre szorul, hogy ez a valótlan üzenet minősülhetett-e olyannak, amely alkalmas lehetett arra, hogy a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg (fogyasztói döntés torzítása). A kérdés kapcsán az eljáró versenytanács az alábbi megállapításokat teszi.

145. A már hivatkozott Nielsen kutatásból ismert, hogy a fogyasztók a kellemes vásárlási élmény reményében aktívan keresik azokat a vállalkozásokat, amelyek bizonyos, fogyasztói szemszögből lényegesnek ítélt feltételeknek megfelelnek. Erre figyelemmel a tanúsítvány, illetve a matrica által közvetített üzenet az eljáró versenytanács megállapítása szerint alkalmas lehetett arra, hogy a fogyasztók üzleti döntését érdemben a „tanúsított” vállalkozások javára befolyásolja.
146. Megállapítható továbbá, hogy mivel a mögöttes vizsgálat a fogyasztói pozitív várakozásoknak megfelelő feltételek meglétének biztosítására eleve nem lehetett alkalmas, az eljárás alá vont kereskedelmi kommunikációi érzékelhetően ronthatták a tájékozott üzleti döntés meghozatalának lehetőségét, s ily módon a fogyasztót olyan vállalkozás (bolt, szolgáltató) választására ösztönözhatték, ahová egyébként nem tért volna be.
147. A fentiekre figyelemmel az eljárás alá vont az eljáró versenytanács megállapítása szerint **megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjának bg) alpontja szerinti tényállást**, s ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

VII.1.6. A szakmai gondosság követelményének megsértése

148. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont előző pontban ismertetett, a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartása arra vezethető vissza, hogy a vállalkozás a tanúsítási folyamata során nem a szakmai gondosságnak megfelelően járt el, mivel a tanúsítványhoz kapcsolódó minősítési rendszerébe a lehetséges fogyasztói értelmezésnek való megfelelést szolgáló kritériumokat nem építette be, azokat figyelmen kívül hagyta. Vizsgálati módszere ugyanis a fogyasztó bolt-, illetve szolgáltató-választásában általánosságban szerepet játszó szempontokra nincs figyelemmel, az kizárólag kisszámú, szélsőségesen negatív szó kiszűrésére irányul, amely szűrés is csak az internetes véleményekre szorítkozik. Továbbá az eljáró versenytanács megállapítása szerint az előbbiek révén az eljárás alá vont érzékelhetően rontotta a fogyasztó tájékozott döntés meghozatalára való lehetőségét, s ily módon olyan üzleti döntés meghozatalára készíthette, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
149. Megállapítható tehát, hogy az eljárás alá vont **megvalósította az Fttv. 3. § (2) bekezdésében** foglalt tényállást is.
150. E körben ugyanakkor az eljáró versenytanács irányadónak tekintik a VJ/112-158/2015. számú⁸⁵ versenytanácsai határozat alábbi megállapításait:

„457. (...) A szabályozás logikájából adódóan (ha ún. feketelistás tényállás merül fel) először a megtévesztés, majd a szakmai gondosság követelményeinek megsértése [azaz az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése szerinti tényállás fennállása] vizsgálandó.”

„464. Így az eljáró versenytanács az eljárás alá vont érveire és a szabályozás fentebb ismertetett logikájára tekintettel arra a megállapításra jutott, hogy amennyiben a megtévesztés és ekként az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésének sérelme megállapítható egy kereskedelmi gyakorlat (adott esetben az ajánlás) kapcsán, akkor az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése szerinti tényállás külön vizsgálata nem indokolt, hacsak egyéb körülmények nem indokolják az elhatárolást. A jelen esetben ezért az eljáró versenytanács az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésének megvalósulása körében figyelembe vehető körülményeket is a megtévesztés körében értékelte.

465. Szükséges megjegyezni, hogy bár a megtévesztés tényállásainak vizsgálata nem kívánja meg a szakmai gondosság sérelmének önálló vizsgálatát, azonban egy magatartás megtévesztő voltának a körében is releváns lehet (bizonyítékként), ha egy eljárás alá vont megsérti ezen követelményt.”.

⁸⁵ A NUMIL Hungary Tápszerkereskedelmi Kft. és a Házi Gyermekorvosok Országos Érdekvédelmi Egyesülete eljárás alá vont vállalkozások ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárás.

151. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósítása a jelen ügyben is a megtévesztés körében minősül jogsértőnek, vagyis nem tekinthető olyannak, amely miatt az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalom megsértése önállóan – azaz az Fttv. 6. § (1) bekezdése szerinti tényállástól függetlenül – megállapítható lenne.

VII. 2. Az üzletfelek megtévesztése

VII.2.1. Az üzletfelek által észlelt üzenet

VII.2.1.1. A telefonos direkt marketing során közvetített üzenet

VII.2.1.1.1. Az új ügyfeleknek nyújtott tájékoztatás:

152. Az új ügyfeleknek nyújtott tájékoztatásában az eljárás alá vont a vizsgálati módszer jellegét illetően kizárólag arról tájékoztatott, hogy az az internetes negatív vélemények vizsgálatára irányul („*algoritmusunk nem talál negatív véleményeket az interneten*”, „*vállalkozásoknak nincs negatív fogyasztói véleménye az interneten*”). Arra azonban már nem tért ki, hogy ez a vizsgálat kizárólag meghatározott, – a negatív vélemények kifejezésére alkalmas szókészlethez viszonyítva – viszonylag csekély számú szó kiszűrésére irányul. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint ugyanakkor a gazdasági kapcsolatokban általában elvárhatóan tájékozott üzletfél számára az „algoritmus” kifejezés egy objektív, kiterjedt és korszerű adat-elemző technológiát sejtet.
153. Megállapítható tehát, hogy az eljárás alá vont azt az üzenetet közvetítette az új üzletfelek számára, hogy az általa végzett internetes vizsgálat átfogó jellegű, s ily módon a tanúsítvány megszerzése átfogó internetes vizsgálatnak való megfelelést igazol.

VII.2.1.1.2. A meglévő ügyfeleknek nyújtott tájékoztatás:

154. A már meglévő – azaz a „Megbízható Cég Tanúsítvány” elnevezésű oklevéllel rendelkező – ügyfeleknek nyújtott tájékoztatásában az eljárás alá vont kizárólag arról tájékoztatott, hogy a megújított tanúsítvány a fogyasztói véleményeket tükrözi („*ez a név jobban tükrözi, hogy a fogyasztók véleményéről van szó*”).
155. Megállapítható tehát, hogy az eljárás alá vont azt az üzenetet közvetítette a meglévő üzletfelek számára, hogy az általa végzett vizsgálat a fogyasztói véleményeket átfogóan – nem kizárólag az internetes véleményekre fókuszálva – értékeli, s ily módon a tanúsítvány megszerzése átfogó internetes vizsgálatnak való megfelelést igazol. E körben lényeges további körülmény, hogy a tájékoztatás nem tartalmazza ugyan a vizsgálat internetes jellegére való utalást, azonban a megkeresettek számára egyértelművé teszi, hogy a kínált tanúsítvány a „Megbízható Cég Tanúsítvány” nevének a megváltoztatásával jött létre (attól egyebekben nem tér el). Figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vont a „Megbízható Cég Tanúsítvány” eladásösztönzését szolgáló direkt marketing (telefon, e-mail) során tájékoztatta a vállalkozásokat a vizsgálat internetes véleményekre koncentráló jellegéről,⁸⁶ az eljáró versenytanács megállapítása szerint az ésszerűen eljáró üzletfelek az újabb megkeresés esetén is tisztában lehettek azzal, hogy a vizsgálat internetes véleményeket szűr.
156. Erre figyelemmel az eljárás alá vont meglévő ügyfeleknek nyújtott telefonos tájékoztatása is azt az üzenetet közvetítette, hogy az általa végzett vizsgálat átfogó jellegű, s ily módon a tanúsítvány megszerzése átfogó internetes vizsgálatnak való megfelelést igazol.

VII.2.1.2. Tájékoztató levél (e-mail)

157. Az eljárás alá vont a tájékoztató levelében (e-mail) a vizsgálati módszer jellegét illetően kizárólag arról tájékoztatott, hogy az egy, a negatív vélemények kiszűrését célzó

⁸⁶ VJ/108-44/2015. számú versenytanácsi határozat, 9. és 10. oldal.

algoritmikus vizsgálatot jelent („*jogvédtett algoritmikus rendszernek a vizsgálatán megy keresztül, amelynek célja a negatív vélemények alapján a nem megbízható cégek kiszűrése*”). Az eljáró versenytanács megállapítása szerint a gazdasági kapcsolatokban általában elvárhatóan tájékozott üzletfél számára a „jogvédtett algoritmus” kifejezés egy jogi oltalom alatt álló, objektív, kiterjedt és korszerű adat-elemző technológiát sejtet.

158. Megállapítható tehát, hogy a tájékoztató levél (e-mail) azt az üzenetet közvetítette a fogyasztóknak, hogy az egyrészt a világhálón megjelent véleményekre koncentrál (hiszen algoritmikus), másrészt átfogó jellegű (hiszen a negatív vélemények kiszűrése kapcsán nincs megszorítás), s így módon a tanúsítvány megszerzése átfogó internetes vizsgálatnak való megfelelést igazol.

VII.2.1.3. A honlap által közvetített üzenet:

159. Az eljárás alá vont honlapja – amint az a IV.3.1.6. pontban ismertetett releváns honlap részletekben szereplő kiemelésből látható – a vizsgálat jellegét illetően arról tájékoztat, hogy
- részletes vizsgálatnak minősül a cégek internetes megjelenését illetően,
 - az az ügyfelek visszajelzésein alapszik,
 - azt vizsgálja, hogy egyetlen negatív vélemény sem szerepel-e az interneten az adott vállalkozásról,
 - azt egy kézi utóvizsgálat is követi.
160. Megállapítható tehát, hogy az eljárás alá vont azt a fő üzenetet közvetítette az üzletfelek számára, hogy az általa végzett internetes vizsgálat átfogó jellegű, s így módon a tanúsítvány megszerzése átfogó internetes vizsgálatnak való megfelelést igazol. Ezen a fő üzeneten az eljáró versenytanács megállapítása szerint az a körülmény sem módosít, hogy az eljárás alá vont honlapjának a panaszvonal bevezetéséről szóló része utalást tartalmaz arra vonatkozóan, hogy az algoritmus által nem hozzáférhető, nem publikus felületek esetében a tanúsítvány kiállítását megelőzően keletkezett negatív vélemények bejelentői észleléseknek lehet helye (azaz a vizsgálat átfogó jellege az algoritmus által nem garantált). Ez a kiegészítő információ ugyanis a honlapi tájékoztatás egészéhez viszonyítva marginális, a kommunikációban nem kellő súlyozással (kiemeléssel) jelenik meg, és egy olyan felületen kapott helyet („Hírek” rovat), amellyel az ésszerűen eljáró üzletfelek nem szükségképpen találkoznak akkor, ha a vizsgálati módszer jellegéről kívánnak tájékozódni.

VII.2.2. Az üzletfél üzleti döntése

161. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint a vizsgált magatartás esetében az üzletfél üzleti döntése az arra vonatkozó döntés meghozatalát jelenti, hogy a fogyasztók általi pozitív megítélés elősegítése érdekében megvásárolja-e a kínált tanúsítványt, illetve az azt tartalmazó csomagot.

VII.2.3. A magatartás értékelése

162. Az üzletfelek megtévesztése tekintetében az eljáró versenytanács az alábbi megállapításokat teszi.
163. Megállapítható, hogy az eljárás alá vont a telefonos direkt marketing során nyújtott tájékoztatásával, a tájékoztató levelével (e-mail) és a honlapjával – az üzletfél által észlelt üzenetet ismertető részben kifejtetteknek megfelelően – azt a látszatot keltette az üzletfelek számára, hogy a tanúsítvány megszerzése *átfogó internetes vizsgálatnak való megfelelést igazol*.
164. A tanúsítvány mögött álló vizsgálat azonban nem alkalmas egy komplex internetes szűrés elvégzésére, nem tekinthető egzakt értékelésnek, s így módon a *tanúsítvány megszerzése sem lehet alkalmas egy átfogó internetes vizsgálatnak való megfelelés igazolására*.
165. E körben irányadónak tekintendő a fogyasztó megtévesztés kapcsán ismertetett (VII.1.5.) azon körülményeket, miszerint

- (1.) a kézi vizsgálat tényleges elvégzése a jelen eljárásban hitelt érdemlően nem nyert alátámasztást, önmagában az algoritmikus vizsgálat azonban nem alkalmas arra, hogy kiszűrje az értékelt szavak felhasználása nélkül megfogalmazott negatív véleményeket,
 - (2.) az algoritmikus vizsgálat még a megadott keresőszavak tekintetében sem teljes körű, mivel a nem publikus felületekhez (pl. Facebook zárt csoport) nincs hozzáférése,
 - (3.) a vizsgálat a kezdő vállalkozásoktól sem vonja meg a tanúsítvány megszerzésének a lehetőségét, melyek esetében azonban az átfogó vizsgálat alapjául szolgáló fogyasztói vélemények meglete fogalmilag kizárt.
166. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint az üzletfelek nem lehettek tisztában azzal, hogy az eljárás alá vont csak egy igen szűk körben, igen kevés szempont szerint vizsgálta a velük kapcsolatos internetes véleményeket. Vagyis az eljárás alá vont üzleti gyakorlata valótlan üzenetet közvetített azon lényeges körülmény tekintetében, a tanúsítvány megszerzése milyen jellegű vizsgálaton alapszik.
167. Az eljáró versenytanács ugyanakkor kiemeli, hogy önmagában az a körülmény, hogy a mögöttes vizsgálat az üzletféli várakozással nincs összhangban, a jogsértés tényét nem alapozza meg. Az is értékelésre szorul, hogy ez a valótlan üzenet minősülhetett-e olyannak, amely alkalmas lehetett arra, hogy a lehetséges üzletfelek gazdasági magatartását befolyásolja.
168. E körben az eljáró versenytanács visszautal az eljárás alá vont által az érintett szolgáltatásnak tulajdonított előnyök kapcsán írtakra, miszerint a tanúsítvány célja – a konkurenciából való kiemelkedés nyújtotta előnyökön túl – éppen a vevők előtti pozitív megjelenés, a vállalkozás megbízhatóságának a demonstrálása. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint a pozitív vevői megítélésre törekvő, az adott helyzetben általában elvárható körülménnyel eljáró vállalkozás a vizsgálati módszer ismeretében nem választaná a kínált szolgáltatást, hiszen egy, a fogyasztók megtévesztésére alkalmas szolgáltatás igénybevételeével éppen azt kockáztatná meg, hogy a fogyasztók bizalmát elveszíti.
169. A fentiek miatt megállapító, hogy az eljárás alá vont magatartása **megvalósította a Tptv. 8. § (2) bekezdésének a) pontjában foglalt tényállást is.**

VII.3. Az eljáró versenytanács álláspontja az ÜVVK által előadottakkal kapcsolatban

170. Az eljárás alá vont által előadottak kapcsán az eljáró versenytanács az alábbi megállapításokat teszi.
171. Egyrészt megállapítható, hogy az eljárás alá vontnak a „Megbízható Cég Tanúsítvány” tekintetében lefolytatott versenyfelügyeleti eljárással kapcsolatos aggályai, illetve az annak kapcsán más versenyhatóság által esetlegesen lefolytatott eljárások nem bírnak relevanciával. A jelen eljárás ugyanis a „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” és az ahhoz kapcsolódó magatartás vizsgálatára irányul.
172. Másrészt megállapítható, hogy amennyiben helytálló lenne az eljárás alá vont azon kijelentése, miszerint a mai magas ingerküszöbű fogyasztói társadalomban egy tanúsítvány nem tud olyan erős hatást kiváltani, hogy az ügyfél csak erre az információra hagyatkozzon, úgy a szolgáltatására sem lenne ilyen magas igény a vállalkozások részéről. Továbbá az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem életszerű, hogy egy vállalkozás olyan üzleti elgondolásra alapozza a tevékenységét, amelyben maga sem hisz. E körben kiemelendő továbbá, hogy az eljárás alá vont a honlapján maga hívja fel a figyelmet arra, hogy:
- „A potenciális ügyfél ugyanis, először belépve az üzletbe, sokkal nagyobb bizalmat tanúsít egy olyan cég iránt, mely rendelkezik ilyen pozitív megkülönböztetéssel, azzal az üzlettel szemben, ahol ez nem található meg. A tanúsítvány ugyanis már önmagában bizalmat ébreszt az ügyfelek körében”.*
173. Harmadrészt megállapítható, hogy az eljárás alá vont kijelentése, miszerint a Nemzeti Adó-

és Vámhivatal (NAV) által kiállított „Megbízható Adózó Tanúsítvány” is megtevesztésre vezethet, nem megalapozott információon alapszik. A NAV ugyanis 2015 decemberében közleményt⁸⁷ adott ki arról, hogy ilyen jellegű tanúsítványt nem állít ki, s felhívta a figyelmet arra, hogy:

„Az üzleti életben használatos tanúsítványokat mindenki meggyőződése szerint veheti igénybe, azonban senki ne fizessen olyan igazolásért, tanúsítványért, amit a NAV nevével és hatáskörével visszaélve állítanak ki.”

174. Negyedrészt megállapítható, hogy nincs relevanciája annak a hivatkozásnak, hogy más országok versenyhatóságai nem állapítottak meg jogsértést. E körben egyrészt kiemelendő, hogy a jelen eljárásnak a hazánkban alkalmazott „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” a tárgya, ugyanakkor a rendelkezésre álló információk szerint a tanúsítvány más országokban nem ezzel az elnevezéssel fut. Következésképpen, a más versenyhatóságok által esetlegesen lefolytatott eljárások a vizsgálat tárgyának eltérése miatt nem lennének a jelen eljárással azonosnak tekinthetők. Továbbá általánosságban kiemelendő, hogy a GVH-nak az Fttv. alapján fennálló hatásköre szerint, a nemzeti jogszabályoknak megfelelően kell eljárnia, melynek során a hatóságot nem köti a más uniós tagállamokban kimutatható joggyakorlat.
175. Ötödrészt megállapítható, hogy más vállalkozások esetlegesen hasonló gyakorlata az eljárás alá vont vállalkozás magatartását nem teszi jogszerűvé, a felelősségét nem szünteti meg.
176. Hatodrészt megállapítható, hogy bár nincs egy minden tanúsítványra kiterjedő, általános és egzakt jogi előírás arra vonatkozóan, hogy a tanúsítás céljára szolgáló iratoknak milyen feltételeknek kell megfelelniük, az üzleti tisztesség követelménye azonban megkívánja, hogy a tanúsítvány az értékelés módszeréről pontos és valós képet közvetítsen a fogyasztók és az üzletfelek irányába.

VII.4. Az ÜVVK felelősségének kérdése

177. Figyelembe véve az Fttv. – tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. § (1) bekezdésének rendelkezését és azt a tényt, hogy az eljárás alá vontnak a jelen versenyfelügyeleti eljárással érintett – az internetes vélemények vizsgálatán alapuló – csomag értékesítésből bevétele keletkezett, egyértelműen rögzíthető, hogy annak értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében állt. Ezért az eljárás alá vont a vizsgált kereskedelmi gyakorlatért az Fttv. alapján felelősséggel tartozik.

VII.5. Jogkövetkezmények

178. Az eljáró versenytanács a Tptv. 76. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján megállapítja, hogy az ÜVVK jogsértő magatartást valósított meg, amikor 2016 júliusától alkalmazott
 - „Fogyasztói Vélemény Tanúsítvány” megnevezésű tanúsítványával, matricájával és Facebook posztjával az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában, illetve az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezést,
 - tanúsítványhoz és matricához is kapcsolódó telefonos direkt marketing során nyújtott tájékoztatásával, tájékoztató levelével (e-mail) és honlapjával a Tptv. 8. § (2) bekezdésének a) pontjában foglalt tényállás megvalósításával megsértette a Tptv. 8. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.
179. Az egyes magatartási elemeken túl az eljárás alá vont egész minősítési rendszere nem felel meg a szakmai gondosság követelményének, így azzal megvalósította az Fttv. 3. § (2) bekezdésének a) pontjában foglalt tényállást, megsértve ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat, jogsértő magatartást tanúsítva ezzel.

⁸⁷ VJ/63-22/2017.

180. Erre figyelemmel az eljáró versenytanács a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének g) pontja alapján 2018. december 31-től megtiltja a fenti kereskedelmi gyakorlatok tovább folytatását, valamint a Tpv. 76. § (1) bekezdésének h) pontja alapján kötelezi az eljárás alá vontat, hogy magatartása jogsértő voltáról 2018. december 31-ig levélben vagy e-mail-ben tájékoztassa az ügyfeleit (azon vállalkozásokat, akik számára kiállította tanúsítványát), valamint valamennyi honlapjának főoldalán, annak megnyitásakor rögtön észlelhető módon közvetlenül ismertesse 1 éven keresztül a jelen határozatának rendelkező részét és a közzététel keretében biztosítsa a határozat és annak a GVH által kiadott sajtóközleményének közvetett (hyperlink útján történő) elérhetőségét.
181. Az eljáró versenytanács kötelezi az eljárás alá vontat, hogy a jelen határozat III. és IV. pontjába foglalt kötelezettségek teljesítését és igazolását, ellenőrizhető módon 2019. január 31-ig küldje meg a GVH-nak.
182. Továbbá az eljáró versenytanács az ÜVVK-val szemben a Tpv. 78. § (1) bekezdése alapján bírságot szab ki.
183. Az eljáró versenytanács a bírság összegét a Tpv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg „A fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjai” című, a Gazdasági Versenyhivatal Elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa Elnökének 12/2017. számú közleményben (továbbiakban: Közlemény) foglaltaknak megfelelően határozta meg.
184. 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.
185. A versenyfelügyeleti bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során a GVH ezért szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának célja az egyedi és általános elrettentés is, így a bírság összegének alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé.
186. Emellett a bírság összegének ösztönöznie kell azt is, hogy mind az adott vállalkozást, mind pedig a hasonló helyzetben lévő vállalkozásokat visszatartsa a (további) jogsértések elkövetésétől, egyben megerősítse a jogkövető vállalkozásokat abban, hogy a tisztességes üzleti magatartás a helyénvaló. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a versenyjogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz.
187. A Közlemény 11. pontja értelmében a GVH fontosnak tekinti a magatartással arányos bírság követelményét is, amely oly módon érvényesül, hogy a Közlemény alapján kiszabott bírság az adott vállalkozás által elkövetett jogsértés súlyához, valamint a feltárt enyhítő és súlyosító körülményekhez igazodik, és nem az adott jogsértésben esetleg résztvevő többi vállalkozásra kiszabott bírsághoz.
188. Ezzel egyidejűleg a GVH a jogsértés miatt kárt szenvedett vagy hátrányosabb helyzetbe került fogyasztók, vállalkozások lehetőség szerinti kompenzálását, saját erőforrásainak lehető leghatékonyabb felhasználását is kiemelt célnak tekinti, amelyhez a bírságolási gyakorlat is hozzájárulhat a tevőleges jóvátétel, a megfelelési erőfeszítések és az együttműködés egyéb formái bírságcsökkentő tényezőként való figyelembevétele révén történő ösztönzésével.
189. A Közlemény 13. pontja értelmében a fenti célokra is figyelemmel a kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően öt, egymást követő lépésben történik:
1. Az eljáró versenytanács először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd

2. az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét,
 3. ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, majd
 4. figyelemmel van a vállalkozások együttműködésére, végül pedig
 5. mérlegeli az esetleges fizetési nehézségekre tekintettel alkalmazható könnyítéseket.
190. A bírság meghatározása során az eljáró versenytanács a Közlemény 19. pontja alapján jelen ügyben a jogsértő kereskedelmi gyakorlat révén realizált nettó árbevételt (234.316.787,- Ft) tekinti a bírság kiinduló összegének, mivel
- a kommunikációs költség összege nem ad megfelelő viszonyítási alapot,
 - a kereskedelmi gyakorlat jellegére tekintettel nincs érdemi kommunikációs költség, és
 - a realizált nettó árbevétel egyértelműen beazonosítható (a kereskedelmi gyakorlat a jogsértő kommunikációra épül).
191. 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.
192. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben súlyosító körülményként azonosította, az alábbi tényezőket:
- kiemelt jelentőséggel, hogy a jogsértéssel jelentős számú fogyasztót és vállalkozást (több mint tízezer) ért el, így a jogsértés versenyre gyakorolt potenciális hatása nagy (Közlemény 34. pont),
 - kiemelt jelentőséggel a magatartás felróhatóságát, mivel a vállalkozás működése lényegét, azaz egész tevékenységét tekintve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlaton alapszik, ráadásul olyan kereskedelmi gyakorlaton, amelyek bírósági döntések alapján jogsértőek (Közlemény 39. pont).
193. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben enyhítő körülmény nem azonosított.
194. Az alapösszeg kiszámítását követően kerül sor a Közlemény értelmében (Közlemény 52. pont):
- a) a jogsértés esetleges ismétlődésének,
 - b) a jogsértéssel elért előnynek,
 - c) az elrettentő hatásnak, és
 - d) a Tptv. 78. §-ában meghatározott bírság maximumának a figyelembe vételére.
195. A versenytanácsi gyakorlat értelmében súlyosabb szankció alkalmazandó az ismétlődő jogsértések esetén. A Közlemény 55. pontja értelmében ismétlődő jogsértésnek minősül, ha egy vállalkozás ugyanolyan vagy hasonló jogsértést tanúsít folytatólagosan vagy ismételten azt követően, hogy a GVH vagy más hatóság megállapította a Közlemény 3. pontjában hivatkozott, a fogyasztók, illetőleg az üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó jogszabályi rendelkezések megsértését.
196. Az eljárás alá vonttal szemben jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlattal azonos magatartás miatt a GVH a VJ/108-44/2015. számú határozatában, 2016. június 10-én jogsértést állapított meg, amelyet a felülvizsgálati bíróságok⁸⁸ is jóvá hagytak, így ezen ügyet az eljáró versenytanács az ismétlődő magatartás tanúsítása szempontjából figyelembe veszi, kiemelten jelentős mértékű bírságnövelő tényezőként.

⁸⁸FKMB 3.K.32.752/2016/12. számú ítélete és Fővárosi Törvényszék 3.Kf.650.012/2017/4. számú másodfokú ítélete

197. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben jogsértéssel elért – a bírság körében egyértelműen figyelembe vehető – előnyként azonosította a fentebb ismert, a vizsgált szolgáltatásból származó bevételt.
198. Jelen ügyben az eljáró versenytanács szerint indokolt figyelemmel az elrettentő hatás önálló figyelembevétele is, azonban megállapítható, hogy a tervezett bírságösszeg jóval nagyobb, mint a Tptv. 78. § (1) bekezdése alapján megállapítható törvényi bírságmaximum (amely 11.076.400 Ft), így erre okafogyottsága miatt nem kerül sor, és az eljáró versenytanács ezen törvényi maximumban állapítja meg a versenyfelügyeleti bírság összegét.

VIII. Egyéb kérdések

VIII.1. Hatáskör és illetékesség

199. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
200. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
 - b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
201. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése és 11. §-ának (1) bekezdése a) pontja alapján a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, figyelemmel arra, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az érintett cégek nagy számára és országos földrajzi elhelyezkedésére tekintettel kiterjedt.
202. A Tptv. rendelkezéseinek megsértése körében a GVH hatásköre a Tptv. 45. §-án alapul.
203. A GVH illetékessége a Tptv. 46. §-a alapján az ország egész területére kiterjed.

VIII.2. Jogorvoslat

204. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tptv. 83. § (1) bekezdése biztosítja. 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.
205. 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. 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.
206. 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.

VIII.3. Végrehajtás

- 207.A Tptv. 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.
- 208.A (2) bekezdés értelmében azonban a Tptv.-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.
- 209.A Tptv. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról.
- 210.A Tptv. 84/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.
- 211.A Tptv. 84/C. § 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.
- 212.A Tptv. 84/B. § (1) bekezdés értelmében 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.
- 213.A Tptv. 84/D. § (2) bekezdés értelmében a meghatározott cselekmény végrehajtását a Gazdasági Versenyhivatal foganatosítja, kivéve, ha az eljáró versenytanács végrehajtási bírság kiszabásáról döntött.
- 214.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, 2018. november 15.

dr. Köhalmi Attila s.k.
előadó versenytanácsstag

dr. Gál Gábor s.k.
versenytanácsstag

dr. Grimm Krisztina s.k.
versenytanácsstag