



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-35/2007/71.

Ikt.sz.: Vj-035/2007/70.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa az **Aranykor Szociális Kht.** Budapest és a **Medicatus-SPC Beruházó és Szolgáltató Zrt.** Budapest ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban nyilvános tárgyaláson meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, az Arany Alkony Paskál Idősek Otthonaiban rendelkezésre álló gyógy-, illetve termálvízről

- az Aranykor Szociális Kht. a 2004. évtől 2005 augusztusáig,
- a Medicatus-SPC Beruházó és Szolgáltató Zrt. 2005. szeptemberétől

egyres tájékoztatásaiban a fogyasztók megtévesztésére alkalmas módon adott tájékoztatást.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni.

I n d o k o l á s

1. A Gazdasági Versenyhivatal annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást az Aranykor Szociális Kht. és a Medicatus-SPC Beruházó és Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Medicatus-SPC Zrt.) ellen, hogy az eljárás alá vontak megsértették-e a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) III. fejezetének rendelkezéseit, amikor az Arany Alkony Paskál Idősek Otthonainak népszerűsítése érdekében több olyan hirdetést tettek közzé, hogy kedvező áron emelt szintű körülményeket, szolgáltatásokat biztosítanak a nyugdíjas érdeklődők részére, miközben egyes szolgáltatásaikat (pl. gyógyvíz) valószínűsíthetően nem tudják a hirdetésekből sugallt módon biztosítani.

I.

Az eljárás alá vontak, az érintett termékpiac

2. A 2003 októberében létrejött Aranykor Szociális Kht. főtevékenysége a 8531'03 TEÁOR számú szociális ellátás elhelyezés. Tevékenységi körébe tartozik továbbá a fekvő- és járóbeteg-ellátás, közétkeztetés, időotthonok üzemeltetése stb. Szociális ellátás igénybevételeire gondozási szerződéseket köt, biztosítja a gondozottak elhelyezését.

Egyetlen tagja a Kálvin János Presbiteri Misszió, a Horvátországi Magyar Református Keresztyén Egyház Magyarországi Missziója.

Az Aranykor Szociális Kht. üzemelteti az Arany Alkony Paskál Idősek Otthonokat (1149 Budapest, Vezér út 151., 1149 Budapest, Vezér út 153., 1149 Budapest, Vezér út 155., 1149 Budapest, Termál u. 10.).

Az Aranykor Szociális Kht. nettó árbevétele 2005-ben 1.348.690.523 Ft, 2006-ben 321.405.925 Ft volt.

3. Az ugyancsak 2003 októberében létrejött Medicatus-SPC Beruházó és Szolgáltató Zrt. részvényesei a Medicatus Egészségügyi Szolgáltató Kft. (99%), egy magánszemély (0,5%) és az Aranykor Szociális Kht. (0,5%). A vállalkozás „projektársaságként” jött létre, azért, hogy létrehozzák az Arany Alkony Paskál Otthonokat. A kivitelezés befejezése után a teljes tulajdon a Medicatus-SPC Beruházó és Szolgáltató Zrt. kezébe került.

Fő tevékenysége a 7020'03 TEÁOR számú ingatlan bérbeadás, üzemeltetés, illetve a 2005 áprilisában bejegyzett egészségügyi (pl. szakorvosi ellátás, gyógyszerellátás, ápolás) szolgáltatások nyújtása.

Telephelyein (1149 Budapest, Vezér út 151., 1149 Budapest, Vezér út 153, 1149 Budapest 155., és 1149 Budapest, Termál u. 10.), azaz az Aranykor Szociális Kht. által fenntartott Arany Alkony Paskál Idősek Otthonaiban nyújt egészségügyi szolgáltatást az otthonok lakói részére.

A Medicatus Zrt. nettó árbevétele 2005-ben 158.247.392 Ft, 2006-ban 346.748.442 Ft volt.

4. Az időskorúak gondoskodását szolgáló piacot alapvetően két csoportba lehet sorolni:

- állami, önkormányzati fenntartású intézmények: jellemzően szociális bejutási alapon működnek, s alacsonyabb színvonalú ellátást nyújtanak, ugyanakkor ezen intézmények egy része emelt szintű részlegeket is létrehozott,
- nem állami, önkormányzati (alapítványi, egyházi, vállalkozói, Kht.) fenntartású intézmények: többnyire emelt szintű ellátást nyújtanak, az állami, önkormányzati fenntartásúak. Megkülönböztetendők az egyházi intézmények, amelyek 40%-al magasabb állami normatív támogatást kapnak mint az egyéb, nem állami fenntartású intézmények.

A legnagyobb piaci szereplők többek között az Arany Alkony otthonokat működtető csoport, a gyömrői Harmónia Idősek Falva, a Békés megyei egyesített szociális otthonokat működtető Pánczél csoport stb.

5. A szakosított ellátást nyújtó intézmények fenntartása és lakóik ellátása állami feladat. Ezen feladat átvállalása fejében az állam normatív támogatást nyújt az idősök gondozásához, amelynek legfontosabb jogszabályi kereteit

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet és
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. évi (II. 17.) Korm. rendelet

határozza meg.

6. A 1149 Budapest, Vezér u. 151., 153., 155. és Termál u. 10. szám alatt található, az Aranykor Szociális Kht. által üzemeltetett Arany Alkony Paskál Idősök Otthonai 2005 márciusában nyíltak meg, összesen 600 férőhellyel, 544 apartmannel.

Az egy-, másfél-, kétszobás lakrészeket (28-65 m²) apartmanos elhelyezéssel egyszeri belépési díj és havidíj befizetésével lehetett igénybe venni 2005. december 31-ig, majd ezt követően változtak a használatba vételi/befizetési feltételek. 2006. január 1-jétől csökkent az állami normatíva összege (emelt szintű gondozottak esetén 769.200 Ft/főről 640.000 Ft/főre), amely a bevételi források csökkenését eredményezte, ezért a még be nem töltött férőhelyeket - egyszeri hozzájárulást és térítési díj pótlékot nem kérve - átlagos szintű férőhelyként kívánták működtetni, aminek érdekében kérelmezték az otthon átminősítését emelt szintűről alapszintű szociális otthonná, ugyanis az átlagos szintű férőhelyekre az állami normatíva 700.000 Ft-ban lett megállapítva

Az intézményi térítési díj foglalja magába a szociális ellátás egy gondozottra jutó költségét, amelyről az Aranykor Szociális Kht. egyedileg állapodik meg minden gondozottal, illetve az egyszeri hozzájárulás sem az apartman ellenértéke (bár függ az apartman nagyságától), hanem az emelt szintű szociális ellátásért fizetendő díj, amely gondozottanként eltérő összegű (Vj-35/2007/5.). A versenyfelügyeleti eljárás során nem került becsatolásra olyan árlista, amely bemutatná a választható apartmanokat és az azokhoz kapcsolódó díjakat, vagy a választható ellátási/szolgáltatási csomagokat azok díjaival.

7. Az eljárás alá vontak 2005 márciusa és júliusa között (1149 Budapest, Vezér u. 151., 153., 155. és Termál u. 10. szám alatti ingatlanok és azok felépítményei vonatkozásában) három hasznélvezeti jogot alapító szerződést kötöttek egymással, a Medicatus-SPC Zrt. mint eladó és az Aranykor Szociális Kht. mint vevő. Az Aranykor Szociális Kht. által fizetendő díj az ingatlanonként realizált éves árbevétel és egyéb bevétel alapján került meghatározásra.

Az eljárás alá vontak között 2005. június 2-án jött létre az ún. Egészségügyi Szolgáltatási Keretszerződés, amelynek értelmében a felek abban állapodtak meg, hogy a Medicatus-SPC Zrt. mint szolgáltató élethosszig tartó háziiorvosi, járóbeteg-szakorvosi, otthoni szakápolási és fogászati alap-ellátást biztosít az Aranykor Szociális Kht. mint megrendelő által működtetett, 1149 Budapest, Vezér u. 151., 153., 155. és Termál u. 10. szám alatt található Idősök Otthona beköltözött lakói számára. A szerződés szerint az Aranykor Szociális Kht. kizárólag olyan emelt szintű egészségügyi szolgáltatásokat rendel meg, amelyek nyújtását az általa üzemeltetett intézmények (a hatályos jogszabályok szerint) nem kötelesek biztosítani.

II. Az eljárás alá vontak vizsgált magatartása

8. Az Aranykor Szociális Kht. 2005. szeptember 1. előtt, a Medicatus-SPC Zrt. 2005. szeptember 1-jétől különböző módon népszerűsítette/népszerűsíti az Arany Alkony Paskál Idősek Otthonát.

9. Az alábbiakban kizárólag a jelen eljárás szempontjából releváns tájékoztatások kerülnek ismertetésre.

10. A tájékoztatási tevékenységet 2005. szeptember 1-jéig az Aranykor Szociális Kht. végezte, illetve a 2006. évben a szerződéskötés előtt írásbeli tájékoztatást (Vj-35/2007/5/5.) adott a fogyasztók számára.

10.1. Az Aranykor Szociális Kht. a 2004. évben a nyomtatott sajtóban megjelent reklámokban (Vj-35/2007/53/A/9.) rendszeresen adott tájékoztatást a termálvízről, gyógyfürdőről, illetve az ingyenes gyógyszerellátásról:

„termálvizes medencékkel / termál gyógyfürdős / termálgyógyfürdő is kialakításra kerül”

10.2. Az Aranykor Szociális Kht. a 2004. és a 2005. években szórólapok útján is népszerűsítette szolgáltatásait (Vj-35/2007/55.):

SZ1 szórólap:

„lehetőségünk van a közeli Pascal gyógyvíz használatára is. Az otthonon belül termálgyógyfürdő kialakítására kerül sor”

SZ2 szórólap:

„termál gyógyfürdős”
„uszodával és saját termál gyógyfürdővel rendelkező otthonunk”

SZ3 szórólap:

„uszodával és saját termál gyógyfürdővel rendelkező otthonunk”

SZ4 szórólap:

„uszodával és saját termál gyógyfürdővel rendelkező otthonunk”

10.3. Más 2005. évi szórólapok (Vj-35/2007/5/5.) szintén kitértek a gyógyvíz és az ingyenes gyógyszerellátás kérdésére.

AK.20051121pdf és AK_A5_sz_r_11.21 végleges

„gyógyfürdő, gyógyvizes kezelések, reumatológia, pezsgőfürdő”

„Magyarországon egyedülállóan gyógyvíz van az intézményben! A Széchenyi-fürdő 70°C-os, természetes gyógyvízkészletéből táplálkozó gyógyvizes fürdők terápiai lehetőségek tárházát kínálja az év minden napján”
[a szórólapon egy úszómedence képe szerepel]

paskal-szorolap4.jpg

„termál gyógyfürdős”
„uszodával és saját termál gyógyfürdővel rendelkező otthonunk”

10.4. A 2005-ben a szerződéskötés előtt átadott írásbeli tájékoztatás (Vj-35/2007/5/5.) egyebek között az alábbiakat tartalmazta:

„uszoda, gyógyvizes pezsgőfürdő, kádfürdők”
„gyógyfürdővel, gyógyvízre épülő balneológiai és fizioterápiás kezelésekkel”
„az Otthon gyógyközpontjában úszómedence, gyógyvizes pezsgőfürdő és kádfürdők kialakítására került sor”

10.5. Az 2006-ban a szerződéskötés előtt átadott írásbeli tájékoztatás (Vj-35/2007/5/5.) a következőkről adott tájékoztatást:

„uszoda, gyógyvizes pezsgőfürdő, kádfürdők”

11. 2005. szeptember 1-jétől a Medicatus-SPC Zrt. végzi a reklámtevékenységet. Az Aranykor Szociális Kht. hozzájárulása alapján a reklámokban az Aranykor Szociális Kht. is feltüntetésre került (Vj-35/2007/53/A. és 53/B.).

11.1. A 2006. évi, nyomtatott sajtóban megjelent reklámok (Vj-35/2007/53/B/8.) egyebek között a következő tájékoztatást tartalmazták:

2006/u1, u24, u25, u26, u27, u28, u29, u30, u31, u32, u45 reklám:

a reklámban kiemelten szerepel: „Gyógyvíz”

2006/u5, u17, u18, u19, u20, u21, u22, u23, u37, u40, u46 reklám:

a reklámban kiemelten szerepel: „Gyógyvíz”
„minősített gyógyvizet biztosítunk Önöknek”
[a reklámban egy úszómedence képe szerepel]

2006/u33, u34

a reklámban kiemelten szerepel: „Gyógyvíz”
„minősített gyógyvizet biztosítunk Önöknek”

2006/u35, u36, u38, u39 reklám:

a reklámban kiemelten szerepel: „Gyógyvíz”
„gyógyvizes kezelések”
[a reklámban egy úszómedence képe szerepel]

2006/u41 reklám:

a reklámban kiemelten szerepel: „Gyógyvíz”
„minősített gyógyvízzel végzett kezelések”
[a reklámban egy úszómedence képe szerepel]

2006/u43 reklám:

„helyben használható minősített gyógyvízzel”
„Ami az országban egyedülállóvá és egy magasabb szintű szolgáltatás
nyújtójává teszi az Otthonokat, az a minősített gyógyvíz, amelyet ellátottjaink
helyben, az Otthon reumatológiai részlegén vehetnek igénybe”
„Rendelkezünk egy 15 méteres úszómedencével és egy 10 személyes
pezsgőfürdővel”
[a reklámban egy úszómedence képe szerepel]

11.2. A 2006. évben a Medicatus-SPC Zrt. nyugdíjasok postaládáiba történő eljuttatás révén szórólapon (Vj-35/2007/54. SZ7 melléklet) is tájékoztatást adott a fogyasztók számára:

„minősített gyógyvízzel végzett kezelések az épületben”
„reumatológiai kezelések, fizioterápia, tangentor kezelés, szénsavas fürdő”

Egyéb szórólapokon a következő volt olvasható:

Téli Akció szórólap (Vj-35/2007/4/6.)

„Minősített gyógyvízzel végzett kezelések”
„Uszoda, pezsgőfürdő, szauna”

szórólap (Vj-35/2007/4/6.)

a szórólapon kiemelten szerepel: „Gyógyvíz”
„minősített gyógyvízzel végzett kezelések az épületben”

szórólap (Vj-35/2007/53/B/8.)

„minősített gyógyvízzel végzett kezelések”
„uszoda, pezsgőfürdő, szauna”

11.3. A szolgáltatások televíziós reklámok révén is népszerűsítésre kerültek.

A 15 mp-s reklámfilmben a képi megjelenítés során láthatóak a már működő otthon épületei (virágos kert), valamint a használatban lévő uszoda, és mindvégig jól olvasható betűmérettel a képernyő sarkában olvasható a hangsúlyos „gyógyvíz” felirat.

A 30 mps-s reklámfilmben szóban közlésre kerül,

„Meleg szívvel ajánlom minden kedves kortársamnak ezt az európai
színvonalon működő, gyönyörű modern Arany Alkony Paskál Idősek Otthonát,
ahol leveszik a minden napok gondjait a válláról, helyben élvezheti minősített
gyógyvizét, a reumatológiai kezeléseket, és igénybe veheti a széleskörű orvosi
ellátást. Őrizze meg Ön is a fiatalságát!”

A „helyben élvezheti minősített gyógyvizét” mondatrész elhangzásakor a képi megjelenítésben az uszoda medencéjében úszkálókat lehet látni.

11.4. A Medicatus-SPC Zrt. internetes honlapján (www.medi-spc.hu) közelebbről nem ismert időponttól elhelyezett tájékoztatás (Vj-35/200767.) szerint

„Minősített gyógyvíz! Reumatológiai részlegünkön található egy 15 méteres úszómedence, egy pezsgőfürdő, valamint kádfürdők formájában lehet igénybe venni a Paskál-fürdőtől átvezetett minősített gyógyvizet. Reumatológus rendelvénye szerint lehet részt venni gyógyvizes kezeléseken, fizioterápiás, tangentoros, szénsavas kezeléseken. Gyógytornász és gyógymasször áll a lakók rendelkezésére. Lehetőség van egyéni és csoportos gyógytornára, valamint vízitornára is.”

[a tájékoztatásban két képen úszómedencék képe szerepel]

12. A Medicatus-SPC Zrt. 2005. január 5-én megállapodott a Budapest Gyógyfürdői és Hévízei Rt.-vel évi 2.000 m³ (napi 5,4 m³) 50-70°C közötti hőmérsékletű gyógyvíz szolgáltatására. A szerződött éves vízmennyiségen felüli igény esetén a Medicatus-SPC Zrt. felár ellenében vehet igénybe gyógyvizet.

2006 szeptemberétől 3 darab gyógyvizes kádfürdő áll az érdeklődők rendelkezésére. A medencében és a pezsgőfürdőben kezelt csapvíz van.

Az 5,4 m³ gyógyvíz naponta 5.400 liternek felel meg, ami a 80 literes kádak esetében legfeljebb 67 kád vízre elegendő mennyiség, így a kb. 600 fő befogadására alkalmas otthonból legfeljebb kb. a lakók 10%-a tudná igénybe venni a gyógyvizes kezeléseket.

13. A pezsgőfürdőben jelenleg még mindig nem lehet igénybe venni gyógyvizet, mert az ehhez szükséges víztisztító berendezés még nem került beüzemelésre. Az úszómedencét nem tervezik gyógyvízzel feltölteni (Vj-35/2007/53.).

III.

Az eljárás alá vontak előadása

14. Az eljárás alá vontak előadták,

- a fogyasztókat nem tévesztették meg, nem állítottak valótlan tény, illetve valós tény megtévesztésre alkalmas módon,
- a reklámok a terjedelemtől függően adnak információkat a fogyasztók számára, azonban még a legtöbb információt közlétező hirdetések is a reális, valós állapotot, szolgáltatásokat tükrözik,
- a szerződéskötéseket általában több hónapos egyeztetés előzi meg, minden érdeklődőnek több alkalommal személyesen, a helyszínen bemutatja az intézményt, a szolgáltatásokat. A hirdetésekben a részletes tájékoztatás elérhetősége szerepel, a részletes tájékoztatást igénybe is veszik az ügyfelek, így a végső döntés meghozatala előtt további, minden részletre kiterjedő ismereteket szereznek a kínált szolgáltatásokról, és a szerződést ennek tudatában írják alá a fogyasztók,
- gondozottjaik elégedettek a szolgáltatásaikkal, szerződésbontásra a 2006. decemberi adatok szerint csak 2-3%-ban került sor azok közül, akik életük végéig tartó elhelyezést igényeltek,
- az idősotthon működésének kezdetén nem üzemelt a gyógyvíz szolgáltatás, azonban a szociális ellátás élethosszig tartó nyújtása miatt és a szolgáltatások sokféleségét figyelembe véve ez jelentéktelennek minősíthető, nem is befolyásolta az érdeklődők

szándékát a tekintetben, hogy beköltözzenek-e az intézménybe, továbbá a már beköltözött lakók érdeksérelme sem következett be,

- egyes reklámokban az uszoda képe is szerepel, azonban a gyógyvíz felirat nem az uszoda képe alatt található. A reklámok alapján a fogyasztók nem társíthatják az uszodához a gyógyvizet, egyik reklámban sem szerepel az, hogy az uszodában gyógyvíz lenne, és a képi megjelenítés során, vizuálisan sem kapcsolható a hirdetésekben az uszoda a gyógyvízhez. Gyógyvizes úszómedencével sohasem kerültek reklámozásra a szolgáltatások.

15. Az Aranykor Kht. előadta,

- a 10.1. pontban megjelölt hirdetések egy része, illetve a 10.2. pontjában megjelölt SZ1 szórólap csak jövő időben tartalmazza a termálgyógyfürdő kialakítását. A 10.4. pontban megjelölt írásbeli tájékoztatáson jövő időben („kerül sor”) szerepel a „gyógyvizes pezsgőfürdő és kádfürdő kialakítása”. A termálfürdő működését a Medicatus-SPC Zrt. megindította, s 2006. szeptemberéig is mindent megtett annak mielőbbi beüzemelése érdekében,
- a termálvíz, gyógyvíz megjelölés nem társítható kizárólag a medencékben történő igénybe vételhez. A termálvizet, gyógyvizet minden híres gyógyfürdőben kádak formájában is igénybe lehet venni, hiszen ez segíti legjobban elő a gyógyvíz hatását, így lehet eredményesen kezeléseket végezni vele. A 10.4. pontban említett tájékoztatás kifejezetten tartalmazza a kádfürdőben történő igénybe vételt,
- a reklámok alapján a fogyasztók nem társítják az uszodához a gyógyvizet. Egyrészt uszodával rendelkeznek, másrészt egyik reklámban sem szerepel az, hogy az uszodában gyógyvíz lenne, és a képi megjelenítés során, vizuálisan sem kapcsolható a hirdetésekben az uszoda a gyógyvízhez. Az természetes, hogy feltünteti az uszodát a hirdetéseiben, mivel rendelkeznek uszodával,
- a hangsúlyos „gyógyvíz!” felirat indokolt és nem megtévesztő, mivel a kádakban igénybe vehető gyógyvíz minden lakónak a rendelkezésére áll, teljesíthető igény esetén a korlátlan használat is.
- a részletes, szerződéskötést megelőző tájékoztatás során is a valóságnak megfelelő tájékoztatást ad a gyógyvízről, és az érdeklődők személyesen győződhetnek meg arról, hogy mit szolgáltat az Aranykor Kht.

Ismertette továbbá, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény alapján az intézményben érdekképviselői fórum is működik. Hat aláírással becsatolta azt a nyilatkozatot, amely szerint az Arany Alkony Paskál Otthonokban működő Érdekképviselői Fórumok tagjai kijelentik, az intézményi ellátás igénybevételét megelőzően a rendelkezésükre bocsátott tájékoztató anyagokban, szórólapokban foglalt szolgáltatásokban és a tényleges ellátásban különbségek gyakorlatilag nincsenek (Vj-35/2007/5. 4. számú melléklet).

16. A Medicatus-SPC Zrt. előadta,

- a 11.1. pontban megjelölt reklámok kapcsán előadta, azokban kiemelten szerepel a gyógyvíz megjelölése, de 2006. szeptemberétől már szolgáltatta a gyógyvizet, így a valós állapotot tükrözi a hirdetés,
- a minősített gyógyvíz biztosításának hirdetésben történt feltüntetése is megfelel a valóságnak, a gyógyvíz igénybe vételét biztosítja, soha nem fordult elő, hogy nem volt elegendő a gyógyvíz mennyisége,
- a valós állapotot tükrözi, így nem megtévesztő az sem, hogy „minősített gyógyvízzel végzett kezeléseket”, „gyógyvizes kezeléseket”, „helyben használható minősített gyógyvizet” „minősített gyógyvizet” tüntet fel a hirdetéseiben, mivel ezeket a szolgáltatásokat biztosította, biztosítja,

- a 2006/u43 reklámban kifejezetten részletezte, elkülönítette a gyógyvizet, amelyet a reumatológiai részlegén vehetnek igénybe a lakók, illetve részletezte a 15 méteres úszómedencét és a 10 személyes pezsgőfürdőt. Ez pontos, a valós állapotnak megfelelő tájékoztatás, nincs megtévesztő jellege,
- a 11.4. pontban megjelölt internetes honlapon természetesen feltüntette az uszoda képét, hiszen ezzel az uszodával rendelkezik is, azonban az uszoda semmilyen módon nem társítható a honlapon vizuálisan is elkülönülő gyógyvizet szolgáltatásokhoz vagy egyéb fürdővizet szolgáltatáshoz,
- a napi 5.400 liter gyógyvíz mennyisége igény szerint bővíthető a gyógyvíz szolgáltatási szerződés alapján. A bővítés nem történt meg idáig, mert ez a mennyiség teljesen elegendő volt a lakók igényeinek messzemenő kielégítésére. Az ellátottaknak mindösszesen a 10%-a veszi igénybe a fürdőszolgáltatást (uszoda, pezsgőfürdő, gyógyvíz), és ennek további kisebb százaléka a gyógyvizet. Ha az intézmény lakóinak száma növekedik, vagy az igények a többszörösére növekednének, természetesen a szerződés alapján több gyógyvizet igényelne a szolgáltatótól. A „csak 3 db gyógyvizet káddal” tehát minden igényt ki tud elégíteni, figyelembe véve a lakók igényeit és a gyógyvízben tartózkodás előírt maximális idejét.

Jelezte, hirdetéseit módosítani fogja. A „gyógyvíz” feliratokat törekszik elkerülni olyan esetekben, amikor téves értelmezésre adhatnak alapot. Az internetes oldalról már eltávolításra került a gyógyvízre utaló felirat.

17. Az eljárás alá vontak a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetését, illetve annak megállapítását kérték, hogy nem történt törvénytértés. Az esetleges bírság körében előadták,

- az ellátottaknak nyújtott sokrétű egészségügyi szolgáltatás csomagnak csak egy összességében jelentéktelen része a gyógyvízszolgáltatás. Az érdeklődők és a beköltözők motiváció rangsorában is a sokadik helyen szerepel a gyógyvíz,- uszoda,- egyéb fürdőszolgáltatás megléte,
- a lakóknak még a 10 %-a sem veszi igénybe az összes nyújtott fürdőszolgáltatást, és ennek kisebb százaléka a gyógyvizet szolgáltatást igénybe vevők száma,
- a kádakban igénybe vehető gyógyvíz elégíti ki a legjobban az idős, általában egészségügyi problémákkal küszködő ellátottak igényeit, az pedig biztosított,
- lakói elégedettek a nyújtott szolgáltatásokkal, véleményük szerint a kínált szolgáltatásaink megfelelnek a ténylegesen nyújtottaknak,
- a hirdetéseiben a gyógyvíz előtérbe helyezése a reklámszakemberek által ajánlott (elhibázott) reklámfogás, amely nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket, kihasználatlan a fürdőszolgáltatás, s ezen belül főként a gyógyvízszolgáltatás.

Az Aranykor Kht. felhívta továbbá a figyelmet arra, hogy non-profit társaság, a bevételei és kiadásai az általa több száz idős embernek nyújtott szociális szolgáltatás minőségét befolyásolják, s az változatlan célja az időotthon működésének zavartalan biztosítása.

IV. A vizsgálók indítványa

18. A vizsgálók szerint egyes 2004., 2005. és 2006. évi tájékoztató anyagokban az eljárás alá vontak hol szóvegieleg, hol képileg azt sugallták, hogy termálfürdőt is üzemeltetnek, azaz nagyméretű medencékben hozzáférhető gyógyvizet tudnak biztosítani. Ez nem felel meg a valóságnak, mert eredetileg is csak egy 12 fős pezsgőfürdőben és 3 egyszemélyes kádban tervezték a gyógyvízszolgáltatást, de valójában a pezsgőfürdőben a mai napig nem

szolgáltatnak gyógyvizet, a kádakban pedig csak 2006. szeptembere óta biztosítanak gyógyvizet. A Paskál Otthon megnyitásakor beköltözők közel másfél évig egyáltalán nem vehettek igénybe gyógyvizet.

2006-tól az eljárás alá vontak szövegileg változtattak kommunikációjukon, elhagyva a „termálfürdő”, „gyógyfürdő” szóhasználatot, de képileg továbbra is megjelenítették a medencét, valamint a hangsúlyos „Gyógyvíz!” feliratot is alkalmazták. Ezzel a magatartásukkal összességében továbbra is megtévesztésre alkalmas módon azt sugallták a fogyasztóknak, hogy szinte korlátlanul hozzáférhető a gyógyvíz.

19. A vizsgálók mindkét eljárás alá vont esetében jogsértés megállapítását és bírság kiszabását indítványozták.

V. Jogi háttér

20. A Tpvt. 8.§-a (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlan tényt vagy valós tényt megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árjelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.

A Tpvt. 9.§-a szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.

A Tpvt. 77.§-a (1) bekezdésének d) és f) pontja értelmében az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, illetve megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.

Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78.§-ának (1) bekezdése alapján bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpvt. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VI. A Versenytanács döntése

21. A Tpv. a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartások tilalmazásával a gazdasági versenyt oly módon óvja, hogy nem engedi tisztességtelenül befolyásolni a fogyasztói döntés mechanizmusát. A tisztességtelen befolyásolás kihat vagy kihathat a fogyasztók azonos vagy egymást ésszerűen helyettesítő termékek közötti választásának a folyamatára, s ezáltal a verseny alakulására, ezen keresztül pedig a versenytársakra.

A Tpv. 8.§-ának alkalmazásakor a Versenytanács - a bírói gyakorlattal összhangban - általános követelményként fogalmazta meg, hogy a nyereség és vagyonszerzés céljából gazdasági tevékenységet folytató vállalkozásnak a magáról vagy termékeinek lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz, pontos és valóságos legyen.

22. A fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolását tiltó rendelkezéseknek nem tényállási eleme sem a fogyasztóknak okozott sérelem megvalósítása, sem a fogyasztói panaszok rendelkezésre állása. A jogsértő magatartás megvalósításához tehát nincs szükség a megtévesztés bekövetkezését megállapító konkrét fogyasztói panaszra. A jogsértés megállapíthatósága kapcsán a fogyasztói panaszok léte vagy hiánya nem bír jelentőséggel, mivel fogyasztói panaszok hiányában is tanúsítható a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartás. A versenyjogi sérelem már a jogsértő fogyasztói tájékoztatás közreadásával bekövetkezik, s ennek megfelelően az adott magatartás versenyre gyakorolt hatása elsősorban nem a jogsértés megállapításának körében, hanem a bírsággal összefüggésben értékelendő.

23. A Versenytanács hangsúlyozta, a jogsértő tájékoztatás akkor is megvalósul, ha utóbb (pl. a szerződéskötési folyamat különböző szakaszaiban) mód van a teljes körű valós információ megismerésére, a Tpv. ugyanis a fogyasztók tisztességtelen befolyásolására alkalmas tájékoztatást tilalmazza, e sérelem pedig a jogsértő információk közreadásával befejeződik. Önmagában az a körülmény, hogy a megtévesztő reklám hatására esetleg felkeresi a fogyasztó az eljárás alá vontat további információk beszerzése végett, már kifogásolható, hiszen ennek során az eljárás alá vont „meggyőzheti” a fogyasztót, „ráveheti” a szolgáltatás igénybevételére. Az üzleti-piaci folyamatok igen lényeges mozzanata a kölcsönös kapcsolatfelvétel, amelynek során mindkét félnek számos alternatíva áll a rendelkezésére a realizáláshoz. Ha pedig ezen kapcsolatfelvétel alapja, elindítója egy jogsértő, megtévesztő reklám, akkor egyértelmű, hogy a további informálódás (ti. a kapcsolatfelvétel valamilyen formája) nem küszöböli ki a jogsértést.

A fentieknek megfelelően a Versenytanács nem fogadta el az eljárás alá vontak azon védekezését, hogy a szerződéskötési folyamatban a fogyasztóknak részletes tájékoztatást nyújtanak.

24. A vizsgálat nem tárta fel, hogy az eljárás alá vontak miként működnek együtt a fogyasztóknak szóló tájékoztatások megjelentetésében, ismertek voltak-e vagy ismertek lehetek volna-e előttük a másik eljárás alá vont által közzétett tájékoztatások, létrejött-e közöttük ezzel kapcsolatban valamilyen együttműködési megállapodás vagy kialakult-e valamilyen gyakorlat stb. Ennek hiányában a Versenytanács nem tartotta megállapíthatónak, hogy

- az Aranykor Szociális Kht. által közzétett tájékoztatások vonatkozásában fennállna a Medicatus-SPC Zrt. versenyjogi felelőssége,
- a Medicatus-SPC Zrt. által közzétett tájékoztatások vonatkozásában fennállna az Aranykor Szociális Kht. versenyjogi felelőssége.

Ez egyben azt jelenti,

- az Aranykor Szociális Kht. a 2005. szeptember 1. előtt közzétett által tájékoztatásokért tartozik versenyjogi felelősséggel,
- a Medicatus-SPC Zrt. a 2005. szeptember 1-jétől közzétett tájékoztatásokért tartozik versenyjogi felelősséggel.

25. A jelen esetben a fogyasztói döntést befolyásoló körülménynek minősül a gyógyvíz, illetve a termálvíz léte, annak fogyasztók általi igénybevehetősége. Ezt egyértelműen alátámasztja önmagában az is, hogy az eljárás alá vontak által nyújtott tájékoztatásokban ez a körülmény rendszeresen és igen hangsúlyosan jelent meg, illetve az 2006/u43 jelölésű reklám maga hangsúlyozza, „ami az országban egyedülállóvá és egy magasabb szintű szolgáltatás nyújtójává teszi az Otthonokat, az a minősített gyógyvíz”, továbbá az AK_Szóró_A6_sroke_20050602pdf jelölésű reklám szintén kiemeli, „Magyarországon egyedülállóan gyógyvíz van az intézményben.”

26. Az Arany Alkony Paskál Idősek Otthonaiban igénybe vehető gyógyvízzel/termálvízzel kapcsolatos tájékoztatások annak tükrében ítélandók meg, hogy

- eredetileg is csak egy 12 fős pezsgőfürdőben és 3 egyszemélyes kádban tervezték gyógyvíz/termálvíz alkalmazását,
- 2006 szeptembere előtt semmilyen módon sem lehetett igénybe venni gyógyvizet/termálvizet,
- 2006 szeptemberétől is csak 3 darab gyógyvizet kádfürdőt lehet igénybe venni, míg a medencében és a pezsgőfürdőben továbbra is csak kezelt csapvíz van.

Ennek megfelelően jogsértőnek minősülnek azok a tájékoztatások,

- amelyek 2006 szeptembere előtt gyógyvíz/termálvíz igénybevételének lehetőségéről informálták a fogyasztókat, a fogyasztó számára nem téve egyértelművé, hogy gyógyvíz/termálvíz a tájékoztatások időpontjában még nem vehető igénybe, erre csak egy előre meg nem határozható időponttól lesz mód,
- amelyek összhatása (különösen a gyógyvízre utaló szöveg és egy úszómedence képének együttes megjelenítése) olyan látszatot keltett, mintha a gyógyvíz (egyes tájékoztatásokban: termálvíz) a ténylegesnél széles körben lenne igénybe vehető, így különösen úszómedencében.

27. Az Aranykor Kht. védekezésére tekintettel a Versenytanács kiemeli,

- a 10.1. pontban jelzett, nyomtatott sajtóban megjelent és a 10.2. pontban ismertetett SZ1 szórólappreklámok kapcsán nem mellőzhető, hogy az Arany Alkony Paskál Idősek Otthonok csak 2005 márciusában nyíltak meg, így az ezt megelőző időpontban közzétett tájékoztatások értelem szerűen csak a jövőre (a nyitást követő időszakra) szólóan fogalmazhatták meg a gyógyvízzel/termálvízzel kapcsolatos ígéreteket, azt a látszatot keltve, hogy ennek igénybevételére már a nyitást követően lehetőség lesz,
- a hivatkozott 10.4. pontban ismertetett reklám egyértelműen beszél például gyógyvizet pezsgőfürdőről, amely a mai napig nem valósult meg.

28. A Medicatus-SPC Zrt. védekezésével kapcsolatban a Versenytanács emlékeztet arra, hogy 2006 szeptembere előtt semmilyen módon, s ezt követően is csak korlátozottan (3 gyógyvizet kádfürdőben) lehetett igénybe venni gyógyvizet, s így az ezen időpont előtt már mint egy meglévő szolgáltatásról szóló tájékoztatások nyilvánvalóan alkalmasak voltak a megtévesztésre.

29. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács a Tpv. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja alapján megállapította, hogy az Arany Alkony Paskál Idősek Otthonaiban rendelkezésre álló gyógy-, illetve termálvízről

- az Aranykor Szociális Kht. a 2004. évtől 2005 augusztusáig,
- a Medicatus-SPC Zrt. 2005. szeptemberétől

egy-egy tájékoztatóiban a fogyasztók megtévesztésére alkalmas módon adott tájékoztatót.

Az eljárás alá vontak magatartásukkal megsértették a Tpv. 8.§-a (2) bekezdésének a) pontját.

30. A fogyasztók jövőbeni megfelelő tájékoztatása érdekében a Versenytanács a jogsértés Tpv. 77.§-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett nem tartotta szükségesnek a jogsértő magatartás további folytatásának ugyanezen bekezdés f) pontja szerinti megtiltását is a Medicatus-SPC Zrt. vonatkozásában, mivel

- arra vonatkozó adat nem merült fel, hogy jelenleg is alkalmazásra kerülnek a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatók, valamint
- a Medicatus-SPC Zrt. arról nyilatkozott, hogy módosít tájékoztatói gyakorlatán, illetve internetes honlapját már módosította is.

31. A Versenytanács a jogsértés megállapítása mellett nem szabott ki bírságot az eljárás alá vontakkal szemben, tekintettel az alábbiakra:

- az ismert reklámköltségek esetében figyelembe veendő, hogy azok nemcsak jogsértő közlést (elemet) tartalmazó reklámok megjelentetésével összefüggésben jelentkeztek, illetve a jogsértő tartalommal bíró reklámok nemcsak jogsértő tájékoztatói elemet tartalmaztak,
- adott a fogyasztók utólagos tájékozódási lehetősége (a jogsértő tartalmú reklám észlelését követően), illetve nem mellőzhetők a szerződéskötés körülményeinek sajátosságai,
- a jogsértő magatartás az intézményben lévő férőhelyekből adódóan korlátozott piaci hatás kifejtésére volt alkalmas,
- az eljárás alá vontak nem vitatták egyes reklámok „elhibázott” voltát,
- a Medicatus-SPC Zrt. arról nyilatkozott, hogy már a Versenytanács döntését megelőzően módosítást hajtott végre tájékoztatói gyakorlatában.

32. A Versenytanács határozatát a Tpv. 74.§-a szerint megtartott nyilvános tárgyaláson hozta meg.

33. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83.§-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2007. július 5.