



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-156/2008/36.

A Gazdasági Versenyhivatal versenytanácsa a **KIKA Lakberendezési Korlátolt Felelősségű Társaság** (Budapest) eljárás alá vont ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása és fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indult eljárásban - tárgyaláson kívül - meghozta az alábbi

végzést.

A versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti.

Az eljárás alá vont a végzés felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 8 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó keresettel kérheti.

Indokolás

I. Az eljárás megindítása

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2008. november 27-én a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló - többször módosított - 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 67. § (1) bekezdésének és a 70. § (1) bekezdésének együttes alkalmazása, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 26. §-ának (1) bekezdése alapján versenyfelügyeleti eljárást indított a KIKA Lakberendezési Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: KIKA, vagy Kft., illetve eljárás alá vont, vagy eljárás alá vont vállalkozás) ellen. A GVH észlelte, hogy az eljárás alá vont a honlapján, továbbá Budapest, Budaörs, Tatabánya, Győr, Pécs, Debrecen vonzaskörzetében terjesztett szórólapjain „Cash and carry alacsony áron azonnal elvihető” szlogen alatt akciót hirdet. Az eljárás alá vont az egyes akciós periódusokra vonatkozóan mindenhol egységes tájékoztatást tett közzé, az egyes áruházak azonban különböző raktári készlettel rendelkeztek. Az akciós termékek egy része már az akciók első napján sem állt minden áruházban rendelkezésre, így azok - a hirdetettekkel ellentétben - nem voltak azonnal elvihetőek. Az eljárás alá vont ezen magatartásával valószínűsíthetően megsértette a 2008. szeptember 1-jét megelőzően a Tpv. III. fejezetének, azt követően pedig az Fttv. rendelkezéseit. Az eljárás kiterjed a KIKA által meghirdetett „Cash and carry, alacsony áron azonnal elvihető” akcióra vonatkozó teljes, 2008. január 1. és 2008. november 27. közötti tájékoztatási gyakorlatra. (Vj-156/2008/0.)

II. Az eljárás alá vont

2. A KIKA fő tevékenysége a bútor, háztartási és lakberendezési cikk kiskereskedelem. Lakberendezési áruházai a nemzetközi „Kika” áruházlánc tagjai. A Kft. 2008-ban hat áruházzal rendelkezett az ország hat megyéjében, melyek közül kifejezetten ún. „fizeted és viheted” típusú a tatabányai áruház, a többi (a győri, pécsi, budaörsi, soroksári, debreceni és budapesti) áruház pedig „fizeted és viheted” részlegekkel rendelkezik. Az eljárás alá vont vállalkozás 2007. évi nettó árbevétele 24.946 millió forint volt. (Vj-156/2008/5., Vj-156/2008/10.) (További pénzügyi adatokkal kapcsolatban lásd még a Vj-156/2008/21. számú vizsgálati jelentés 2.4 pontját.)

A KIKA 2008. évi – előzetes – összes forgalmából származó nettó árbevételi adatát a Vj-156/2008/10. számú irat 16. pontja, a Kft. 2008. január 1. – 2008. november 30. közötti időszak között elért bruttó árbevételét, továbbá az időszak alatti „fizeted és viheted” akció bruttó árbevételét, ennek az adott hónapok teljes árbevételéhez viszonyított arányát akciónkénti bontásban, valamint a „fizeted és viheted” termékek értékesítéséből származó bruttó árbevétel áruházankénti megoszlását és a KIKA teljes bruttó és nettó árbevételének havi alakulását a Vj-156/2008/7. számú irat melléklete tartalmazza. Ugyanezen időszak vonatkozásában a „fizeted és viheted” akciós termékből származó összes árbevétel és az összes bruttó árbevétel arányát a Vj-156/2008/7. számú irat 2. pontja tartalmazza. A Vj-156/2008/5. számú irat 8. pontja tartalmazza azt az adatot, hogy a 2008. január 1. után érvényes időszakban az egyes akciókban érintett „fizeted és viheted” termékek a KIKA teljes árukészletének mekkora hányadát tették ki.

3. A Vj-146/2005. számú versenyfelügyeleti eljárásban a Versenytanács megállapította, az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsít, amikor a) a fogyasztókat nem tájékoztatta arról, hogy megrendelésük teljesítésének időpontja bizonytalan lehet, b) a „KIKA KOLLEKCIÓ 2005” című katalógusában arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy a raktárról azonnal el nem vihető termékek 30 % előleg befizetésével néhány hetes szállítási határidővel rendelhető meg, miközben az eljárás alá vont szállítóinak általános szállítási határideje ezen közlésre nem adott alapot, c) a 2004. december 27-től 2005. január 9-ig, a 2005. január 10-től január 30-ig és a 2005. március 3-tól március 31-ig terjedő időszakra vonatkozó reklámújságban az akciós áron forgalmazott egyes termékek akciós ára mellett eredeti árként a szállítók részéről javasolt, általa ténylegesen nem alkalmazott árat tüntetett fel. A Versenytanács a Kft.-vel szemben tizenkétfélmillió forint versenyfelügyeleti bírságot szabott ki.

III. A vizsgált magatartás

A KIKA tájékoztatási gyakorlata

4. A KIKA „fizeted és viheted - alacsony áron azonnal elvihető” akciókat 2004 óta folyamatosan tart. (Vj-156/2008/18.) A Kft. 2008-ban jellemzően hétfőtől vasárnapig tartó akciók keretében népszerűsítette a „Cash and Carry alacsony áron azonnal elvihető” szlogennel a „fizeted és viheted” termékeket.
5. A Kft. az általa forgalmazott „fizeted és viheted” termékekkel kapcsolatban különböző csatornákon keresztül tájékoztatást juttatott el a fogyasztókhoz.
5.1 Nyomtatványok (KIKA „Fizeted és viheted” reklámújságok)

A Kft. visszatérő jelleggel „fizeted és viheted” („alacsony áron azonnal elvihető”) akciós reklámújságokkal is hirdette „fizeted és viheted” termékeit a Kft. áruházainak vonzáskörzetében (Vj-156/2008/10.). A „Fizeted és viheted” reklámújságokat a Kft.

önállóan, vagy más KIKA kiadvánnyal együtt terjesztette a vizsgált időszakban. A 2008.01.07.-2008.01.27., 2008. 02.18.-2008.03.09., 2008.05.19.-2008.06.08., 2008.06.23.-2008.07.06., 2008.07.21.-2008.08.03., 2008.08.04.-2008.08.31., 2008.08.11.-2008.08.24., 2008.08.25.-2008.09.07., 2008-09-08.-2008.09.21., 2008.09.22.-2008.10.05., 2008.10.06.-2008.10.19., 2008.10.13.-2008.10.26., 2008.10.27.-2008.11.09., 2008.11.03.-2008.11.16., 2008.11.24.-2008.12.07. közötti időszakra vonatkozó tájékoztatási anyagok - a konkrét hirdetett termékek különbözőségén túlmenően - tartalmukat és megjelenésüket tekintve lényegében egyformák. A kiadványokra az alábbiak jellemzők:

- a) Az egységes megjelenésű kiadványokban több tucat termék képe és ára jelenik meg egyéb információk mellett. (Vj-156/2008/5.)
- b) (Első oldalon kiemelten:) „Cash & Carry”
- c) (Első oldalon kiemelten:) „Alacsony árakon azonnal elvihető!”
- d) (Az újságban többször visszatérően, egy kis teherautó felett:) „Azonnal elvihető” (Kisebb betűkkel a kiemelés alatt:) „Raktári készletről”
- e) (Háromszor minden oldal szélén:) „Alacsony árakon azonnal elvihető.”
- f) A reklámújságok utolsó oldalán apró betűkkel egyebek mellett ez a felhívás is szerepel: Az árak az akció ideje alatt, illetve „az akció időtartamán belül a készlet erejéig érvényesek. ... Felhívjuk figyelmüket, hogy tatabányai áruházunkban a prospektusban hirdetett termékeknek egy része csak rendelésre vásárolható.” (Vj-156/2008/5.)
- g) Egyes reklámújságok (lásd például a 2008. szeptember 8-21. között behúzott mellékletet) utolsó oldalán apró betűkkel egyebek mellett ez a felhívás is szerepel: „Kérjük vegye figyelembe, hogy állandó árukészletünkkel ellentétben egyes bizonyos termékek csak korlátozott számban állnak rendelkezésükre, a készlet erejéig érvényesek, ill. bizonyos esetekben megrendelhetőek. Amennyiben gondos tervezésünk ellenére egyes termékek a nem várt kereslet következtében az akció vége előtt elfogynak, úgy ezért szíves elnézésüket kérjük.” (Vj-156/2008/18.)

5.2 Internetes tájékoztatás

A fenti kiadványok elektronikus változata az eljárás alá vont www.kika.hu címen elérhető honlapjára is felkerültek, a nyomtatott anyagéval megegyező tartalommal. Az újságok a honlapon a „Prospektusok” fülre kattintva voltak elérhetőek.

5.3 Televíziós reklámok

A Kft. 2008. augusztus 11. és 31. között az RTL Klub adásában (96 alkalommal) és a VIASAT3 adásában (69 alkalommal) az alábbi három reklámmal is népszerűsített egy-egy - egymást váltó - akciót a „fizeted és viheted” termékkörre vonatkozóan. (A televíziós reklámokra vonatkozó részletes adatokat a Vj-156/2008/10. és Vj-156/2008/20. számú iratok tartalmazzák.)

5.3.1 Első (17 másodperces reklámfilm) - „Trendy” vitrinkombináció, nappali szekrényos (Vj-156/2008/10. számú irat CD melléklete)

A reklám augusztus 29. és 31. között az RTL Klubon háromszor, a Viasat 3 csatornán két alkalommal került adásba. A reklámban egyebek mellett elhangzik:

(Férfi hang:) „A hét Cash & Carry ajánlata: nappali összeállítás, mély barna és fehér dekor színekben, most csak 69.900 forint.”

(Női hang:) „Alacsony áron azonnal elvihető? Ez aztán KIKA Cash & Carry.”

Közben a képernyőn a nyitóképen látható a „KIKÁ Cash and Carry. Alacsony árakon azonnal elvihető” felirat piros-sárga dekorációs csíkokkal körülhatárolt téglalap szélén, a kép közepén egy fehér színű nappali berendezéssel és egy piros betűs számlázóval. Ezt követően a képen egy autó érkezik, a számlázó megáll 69 900 forintnál, majd a kocsi elindul a nappali berendezéssel. A reklám vége felé kiemelten látható a „KIKÁ Cash & Carry” felirat.

5.3.2 Második (17 másodperces) reklámfilm - „Carrera” bőr ülögarnitúra (Vj-156/2008/10. számú irat CD melléklete)

A reklám augusztus 11-én, valamint augusztus 22. és 31. között az RTL Klubon 19, a Viasat 3 csatornán augusztus 22. és 31. között 18 alkalommal került adásba. A reklámban egyebek mellett elhangzik:

(Férfi hang:) „A hét Cash & Carry ajánlata: ülögarnitúra, fekete textilbőr bevonattal, külön lábtartóval, most csak 79.900 forint.”

(Női hang:) „Alacsony áron azonnal elvihető? Ez aztán KIKA Cash & Carry.”

Közben a képernyőn a következő látható a „Cash and Carry. Alacsony áron azonnal elvihető” felirat piros-sárga dekorációs csíkokkal körülhatárolt téglalap szélén, a kép közepén egy fekete bőr ülögarnitúrával és egy piros betűs számlázóval. Ezt követően egy autó érkezik, a számlázó megáll 79 900 forintnál, majd a kocs elindul az ülögarnitúrával. A reklám vége felé kiemelten látható a „KIKÁ Cash & Carry” felirat.

5.3.3 Harmadik (18 másodperces) reklámfilm - „Ohio” üveg tévéállvány (Vj-156/2008/10. számú irat CD melléklete)

A reklám augusztus 13. és 31. között az RTL Klubon 70, augusztus 18. és 31. között a Viasat 3 csatornán 49 alkalommal került adásba. A reklámban egyebek mellett elhangzik:

(Férfi hang:) „A hét Cash & Carry ajánlata: Ohio üveg tévéállvány, 9.990 forint helyett most csak 4.990 forint.”

(Női hang:) „Alacsony áron azonnal elvihető? Ez aztán KIKÁ.”

Közben a képernyőn a következő látható: „Cash and Carry. Alacsony áron azonnal elvihető” piros-sárga dekorációs csíkokkal körülhatárolt téglalap, közepén egy üveg tévéállvánnyal és egy piros betűs számlázóval. Feltűnik az akció időtartama: 2008. augusztus 11-30. Ezt követően egy autó érkezik, a számlázó megáll 4 990 forintnál, majd a kocs elindul az üvegasztallal. A reklám vége felé kiemelten látható a „KIKÁ Cash & Carry” felirat.

A KIKÁ árukészletének alakulása

6. A 2008 augusztusát megelőző időszakra vonatkozóan a GVH mintavétel alapján ellenőrizte, hogy a KIKÁ termékei azonnal elvihetőek voltak-e. A kis mintában szereplő termékek mindegyikét - a KIKÁ adatszolgáltatása szerint - a vásárlók azonnal elvihették. (Vj-156/2008/10., Vj-156/2008/21.)
7. A 2008 augusztusára és az azt követő időszakra vonatkozóan rendelkezésre álló adatokból megállapítható, hogy (egyres reklámozási időszakokban és egyes áruházakban) a „Cash and Carry alacsony áron azonnal elvihető” kiadványokban meghirdetett termékek közül többet nem lehetett azonnal elvinni a Kft. adott áruházaiból az akció első napján (Vj-156/2008/14., Vj-156/2008/18., Vj-156/2008/20.).

Az alábbi táblázatokban a 0-val jelölt cellákhoz tartozó sorok és oszlopok jelölik, hogy a meghirdetett termékek közül melyeket nem lehetett a Kft. mely áruházaiból elvinni az akció első napján. (A termékek után zárójelben szerepel annak az oldalnak a száma, ahol a hirdetett termék képe és ára megjelent az adott KIKÁ „fizeted és viheted” reklámkiadványban.)

- 2008.08.25. – 2008.09.07. (A/4-es 8 oldalas reklámújság) (Vj-156/2008/18/1.)

Terméknév	Bp. Lehel út	Bp. Soroksár	Debrecen	Győr	Budaörs	Pécs
SAVONA*A2765.6865 (1. o.)	0	0				
SAVONA*Szett (1. o.)	0					
CORA*140X200 16143753_ciksz (2. o.)		0				
CORA*140X200 CM 16144462_ciksz (2. o.)		0				
CORA*180X200 (2. o.)		0				
CORA*90X200 16143662_ciksz (2. o.)		0		0		
MATCHBOX*4850_16377055ciksz (2. o.)		0				
MATCHBOX*4850_16377568 (2. o.)		0				
MATCHBOX*4850_16377683_ck (2. o.)		0				
MATCHBOX*4850_16384696_ck (2. o.)		0				
MATCHBOX*4850_16384919_ck (2. o.)		0				
MATCHBOX*4850_16384969_ck (2. o.)		0				
SUNNY*260L*CORD*9764 (4. o.)		0				
SUNNY*260L*CORD*9252 (4. o.)		0				
SUNNY*260L*CORD*1490 (4. o.)		0				
SUNNY*260L*CORD*9350 (4. o.)		0				

- 2008.09.22. – 2008.10.05. (A/4-es, 8 oldalas reklámújság) (Vj-156/2008/18/2.)

Terméknév	Bp. Lehel út	Bp. Soroksár	Debrecen	Győr	Budaörs	Pécs
PESCARA*SETA6157.O21S.80+5T89 (2. o.)		0				
TOUCH*2730.A1163 (3. o.)				0		

- 2008.10.06. – 2008.10.19. (A/4-es, 8 oldalas reklámújság) (Vj-156/2008/18/3. és Vj-156/2008/14.)

Terméknév	Bp. Lehel út	Bp. Soroksár	Debrecen	Győr	Budaörs	Pécs
SPEED*140 x 200 (2. o.)			0			
ZERO*51PD36 (4. o.)			0			
ZERO*51AJ36 (4. o.)			0			

- 2008.10.27. – 2008.11.09. (A/4-es, 8 oldalas reklámújság) (Vj-156/2008/18/4.)

Terméknév	Bp. Lehel út	Bp. Soroksár	Debrecen	Győr	Budaörs	Pécs
CARRERA*ülőke (1. o.)				0		
ATHENA*HOCKER (2. o.)				0		
CAT*773860000 (2. o.)		0		0		
SHOT*120/60 721_14926341_ciksz (2. o.)				0		
UMBRIEN*KOMM A6919.6865 (3. o.)		0				
BASE 2*BUCHE (3. o.)		0				
Laura étkezősztett (4. o.)	0	0				
HOUSE*1-1300-K (5. o.)	0					
Fsz-i kieg. (5. o.)		0				
Aktion WC ülőke (5. o.)	0					
Játékszőnyeg (7. o.)		0				
5797-3 nikkel 3x50W (7. o.)			0			
Vállfa (7. o.)				0		
Tárolódob. (7. o.)				0		

- 2008.11.03. – 2008.11.16. (A/4-es, 8 oldalas) (Vj-156/2008/18/5.)

Terméknév	Bp. Lehel út	Bp. Soroksár	Debrecen	Győr	Budaörs	Pécs
NIKA – TAFLA(250)*söt.alma-van (1. o.)				0		
NIKA*TAFLA LACK*260 WISNIA ZL (3. o.)				0		0
NIKA*EKARAN*260 WISNIA ZLOTA ST (3. o.)				0		0
SCHIRAZ*9330*S33 120x170 cm (7. o.)				0	0	
SCHIRAZ*9330*S11 120X170 cm (7. o.)				0	0	
6623 antik 1-es (7. o.)					0	
PGIII*290285*Ágy alatti tároló (8. o.)					0	
PGIII*290425*Tojásszeletelő (8. o.)	0					
PGIV*7027439*Króm alátét (8. o.)					0	
PGIV*223535*Tejhabosító (8. o.)				0	0	
PGI*290085*Fa saslikpálca (8. o.)					0	
PGI*702465 Edényalátét (8. o.)					0	
PGI*290015*Hústű 10db (8. o.)				0	0	
PGII*223080*Mikrofedő (8. o.)					0	
PGIV*290216*Fürdőszobaszőnyeg (8. o.)					0	

- 2008.09.08. – 2008. 09.21. (48 oldalas újsághoz, A/4-es prospektuson belül 8 oldal C&C melléklet) (Vj-156/2008/14/1.)

Terméknév	Bp. Lehel út	Bp. Soroksár	Debrecen	Győr	Budaörs	Pécs
992107*kerámia kék (1. o.)				0		
992105* kerámia beige (1. o.)				0		
992106* kerámia piros (1. o.)				0		
992109* kerámia narancs (1. o.)				0		
992108A* kerámia zöld (1. o.)				0		
G004 (3. o.)				0		
SENTA*LL01B (4. o.)				0		
Nika PORTAL konyhablokk (4. o.)	0					
NENA*29031 (4. o.)	0					
NENA*29135 (4. o.)	0					
NENA*29301 (4. o.)	0					
NENA*29231 (4. o.)	0					
Előszoba ZÜRICH*7044 előszoba szett (6. o.)	0					
ágyelő 1536 (8. o.)				0	0	

- 2008.10.13.- 2008.10.26. (A/4-es méretű, 48 oldalas reklámújságban 8 oldalas A/4 méretű C&C melléklet)

Terméknév	Bp. Lehel út	Bp. Soroksár	Debrecen	Győr	Budaörs	Pécs
BLACK*3ER BANK 15072888_ciksz (1. o.)		0				
BLACK*2ER BANK 150728996_ciksz (1. o.)		0				
EXPRESS*180 x 200 (2. o.)		0				
DAMON*120X200 cm (2. o.)		0				0
FOCUS*75076-08 (2. o.)		0				
TP*702830*Ceruzaszett 8db (8. o.)		0				
290468*Hajdisz 24db-os (8. o.)		0				
Kulcstartó (8. o.)		0				
Ragasztószalag (8. o.)		0				
Mérőszalag (8. o.)		0				
Evőeszköztartó (8. o.)		0				
Evőeszköz szárító (8. o.)		0				

8. Az eljárás alá vont előadása és benyújtott bizonyítékok alapján a GVH a KIKA készletezési, beszerzési és fogyasztói panaszkezelési gyakorlatával kapcsolatban a következő tényállást állapította meg. (Vj-156/2008/34-35.)
9. Az egyes „Cash and carry, alacsony áron azonnal elvihető” akciók termékkészletét a osztrák KIKA központtal közösen a magyar KIKA központ állítja össze.
10. A vizsgált 2008. évi akciók keretében a Kft. 150-200 terméket kínált alacsonyabb áron.
11. Az eljárás alá vontnak olyan belső működési rendje van, amely elektronikusan is szabályozott. Így elektronikus úton intézi a készletnyilvántartást és az utórendelések lebonyolítását is. A rendszer alapbeállítását a központi beszerző végzi el. Különösen így van ez a belistázás esetében. Az osztrák központ lépteti be a terméket a rendszerbe. A magyar központ hozzárendeli az áruházi szintű értékesítési szinteket mint alapértékeket, amelyet az áruházi illetékes döntéshozó korrigálhat a helyi igényeknek megfelelően.
12. A rendszer maga bizonyos készletszint elérése esetén automatikusan leadja a rendelést, amely elvileg megakadályozza azt, hogy készlethiányok alakulhassanak ki.
13. A készletezési rendszer nyilvántartja a rendelt (és a tervezett) akciós készletszinteket is. A készletek az egyes áruházaknak legkésőbb egy héttel az akció kezdete előtti időszakra fel kell tölteniük. Amennyiben valamelyik áruházban nincs a termékekből, úgy van idő a készletek átcsoportosítására. Az egyes áruházaknak kötelessége a folyamatos rendeléseket is e rendszeren keresztül bonyolítaniuk.
14. Az automatikus utánrendelési rendszerben többféle szűrési szint, beállítási szempont, illetve korrekciós lehetőség is van. A szoftver lehetővé, illetve szükségessé teszi, hogy mindig egy nullától különböző készletszintet állítsanak be, amely elérése esetén a rendszer automatikusan leadja a rendelést. Vagy egy abszolút érték megadása alapján, vagy pedig egy adott szintig töltik fel rendelés alapján a készleteket. A csökkenésből adódóan automatikusan lép működésbe a rendszer. Bizonyos - különösen a jól fogyó, így az azonnal elvihető - termékek esetében van egy elvárt készletszint.
15. A küszöbszámokat a fogyás üteme, mértéke, abszolút nagysága, a készletszint alapján határozza meg. Egyes termékkörnél a Kft. figyelembe veszi még azt is, hogy bizonyos marketing/üzletpolitikai megfontolások alapján mit „bír el” a polc.
16. A nagyobb értékű, inkább egyedi megrendelésre készülő termékek esetében minta utáni értékesítés valósul meg alapvetően. Itt fordulhat elő az, hogy egy darab bemutató termék van csak az áruházakban.
17. A dolgozók anyagilag is érdekeltek abban, hogy a készletek nullára ne csökkenjenek. Az érintett alkalmazottak javadalmazása függ az értékesítéstől. De az ezen a döntési szinten lévő alkalmazottak abban is érdekeltek, hogy túl sokat se rendeljen a rendszer. (Az ösztönző-rendszeren keresztül igyekszik a vállalkozás azt elérni, hogy optimális készletszint alakuljon ki, azaz se túl-, se alulrendelés ne történjék.)
18. Attól függően, hogy az adott cég benne van-e az automatikus rendelési rendszerben, a rendelések egy része az ausztriai központ felé történik, másik része az ausztriai központon keresztül az adott cég felé megy ki, harmadik része pedig közvetlenül az adott cégnek van címezve. A „fizeted és viheted” rendszerben a termékek 95 százalékában az ausztriai központon keresztül bonyolódik le a rendelés és a kiszállítás is.
19. Az akciós termék esetében az előkészítő szakban a központ kijelöli az áruházi szintű értékesítés várható szintjét (a megcélzott készletszintet), amihez mellékeli a korábbi fogyás adatait. Erre a javasolt készletszintre kell reagálniuk az áruházi készletfelelősöknek. Ők saját felelősségükre rendelhetnek még.

20. Az akciók általában hétfőn indulnak és a következő vasárnap érnek véget. A szórólapok terjesztése az akció indulásával egy időben kezdődik, nem előtte.
21. A jelenlegi rendszer szerint minden akció indulásakor - rendszerint hétfőn - az illetékes vezető megkapja az áruházi szintű készlet-nyilvántartási adatokat, ami alapján még megtehetőek a szükséges lépések. A készletadatok rendelkezésre állnak már akkor, amikor a vevők még nem kapták meg a szórólapot. A vevők a tájékoztatást legelőször hétfőn este nézhetik meg, amiből következik, hogy kedden, de leginkább hétvégén mennek ki az áruházakba. A vállalkozás így ez idő alatt a tényadatok ismeretében van lehetőség a készletszintek módosítására.
22. Amennyiben a vártnál nagyobb kereslet jelentkezik a piacon, akkor háromszintű korrekcióra van lehetőség. Először, ha tud várni a vevő és más áruházban a termék rendelkezésre áll, akkor lehetőség van a termék azonnali átszállítására. Másodszor, ha a vevő nem tud várni és más áruházban sincs a termékből, akkor is pár napon belül kielégíthető az igény - feltéve, hogy van a központi KIKA raktárban az áruból. Harmadszor, ha nincs más áruházban és a központi raktárban sem a termékből, akkor lehetőség van egy alternatív, akár drágább terméknek a hirdetett termékkel azonos áron történő felajánlására is.
23. A GVH által ismert fogyasztói panaszok többségében a Kft. felajánlotta a fogyasztóknak azt a lehetőséget, hogy megrendelés esetén akciós áron juthat a fogyasztó a keresett termékhez. (Vj-156/2008/5., Vj-156/2008/18.)
24. A KIKA az áruházak bejáratánál A/1 és A/4 formátumú táblán, továbbá a hangosbemondón tájékoztatást nyújtott a készlethiányról, továbbá arról, hogy az adott termékre a megrendelések folyamatban vannak, ezért adott termékre az áruház csak rendelést tud felvenni.

IV. Az eljárás alá vont álláspontja

25. Az eljárás alá vont az eljárás során többször kifejtette álláspontját (Vj-156/2008/5., Vj-156/2008/7., Vj-156/2008/10., Vj-156/2008/14., Vj-156/2008/18., Vj-156/2008/20., Vj-156/2008/34.).
26. Előadta, az általa folytatott „fizeted és viheted” termékkörrel kapcsolatos üzleti koncepció lényege, hogy kedvező alacsony árkategóriás termékeket kínál úgy, hogy ezek a termékek a vásárló számára lehetőség szerint azonnal rendelkezésre álljanak, azok azonnal elvihetőek legyenek. A koncepcióhoz tartozik a reklámokból és az akciós újságokból ismerhető megjelenés: a C&C feliratok alkalmazása, külön ártábla-rendszer e megjelöléssel, sárgára festett falak a kijelölt területeken, valamint a piros - sárga dekorációs csíkok megjelenítése.
27. Álláspontja szerint a „Cash and carry” és a „Cash and carry alacsony áron azonnal elvihető” fordulat és kijelentés jelentéstartalma nagyon hasonló, ezért külön koncepció nincs a némileg eltérő elnevezéshez.
28. Nem vitatta az előzetes álláspontban foglaltakat, ugyanakkor kijelentette, hogy nem róható fel vele szemben a magatartása. Emlékeztetett arra, hogy nyilvántartása szerint kevés panasz érkezett az adott időszakban és a GVH aktájában is csak néhány panasz lelhető fel. Nem tekinthető általános jelenségnek az, hogy a hirdetett termékeit ne lehetne megvásárolni. Az alkalmanként felmerült eseti készlethiányok nem a rendelési rendszer hiányosságaiból, hanem a központi beszállítás problémájából adódtak.
29. Előadta, hogy amikor az egyik áruházban készlet probléma merül fel, akkor az alkalmazottak kötelessége, hogy felajánlják az említett alternatív lehetőségeket. Szükség esetén ingyenes kiszállítást, vagy ha kell, vásárlói utalvány ajánlanak fel. Eladóinak el kell érniük, hogy a vevő vagy termékkel, vagy megrendeléssel, vagy valamilyen módon rendelését kielégítve, de semmiféleképpen se áru vagy rendelés nélkül távozzon a boltból.

Üzleti modelljébe nem illik bele és érdekeivel ellentétes, ha csalódott vevők távoznak az áruházaiból. Nemcsak önmagában az adott vevő lehet elégedetlen, hanem fennáll a lehetősége annak, hogy a rossz tapasztalatról szóló hír továbbadásával a hírneve is csorbul.

30. Álláspontja szerint nem állapítható meg készlethiány azon termékek tekintetében, amelyek az akciók időtartama alatt valamelyik áruházban megtalálhatóak voltak.
31. Az időnként egyes termékeknel tapasztalt erősebb keresletet a más áruházakból átszállított áruval elégítette ki. Ha azonnali átszállításra nem volt lehetőség, akkor a vásárolni szándékozó vevőknek ezt néhány napos határidővel ajánlotta fel.
32. Hangsúlyozta, hogy a vevők az azonnal el nem vihető termékek esetében is hozzájutottak a termékekhez, azokat ugyanis megrendelhatték. A KIKA előadása szerint tehát valamennyi vevői igényt ki tudott szolgálni, nem volt olyan vevő, aki termék nélkül maradt volna az akciók időtartama alatt.
33. Részletesen előadta, hogy mely rendelkezésre nem álló termékek esetében volt a termék más színben, vagy helyettesítő variációban, típusban megvásárolható (például a „Sleepy” termék esetében az „Expressz” ágycat ajánlották fel a vevőknek), illetve mikor tudott értelemszerűen helyettesítő terméket kínálni. (Vj-156/2008/20., Vj-156/2008/34.)
34. Utalt arra, hogy 2009. január 19-től érvényes akciók újságaiban már a „C & C alacsony áron szinte minden raktárról” kijelentést alkalmazza.

V. Jogi háttér

35. A Tpvt. 2008. szeptember 1. előtti időszak vonatkozásában irányadó 8. § (1) bekezdésének első mondata szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. Ugyanezen szakasz (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 tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.
36. 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.
37. A Tpvt. 72. § (1) bekezdés a) pontja szerint az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentésének kézhezvételét követően az eljárást végzéssel megszünteti, ha a vizsgálat elrendelésére okot adó, a 70. § (1) bekezdésében meghatározott körülmények nem állnak fenn, továbbá akkor, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénysértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.
38. A Tpvt. 88/A. §-a értelmében a GVH-nak a közérdek érvényesítésére irányuló hatásköre nem zárja ki a törvény III. fejezetében, a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalma megsértésére alapított polgári jogi igények közvetlen bíróság előtti érvényesítését. A Tpvt. 88/B. § (6) bekezdésének második mondata szerint a polgári jogi igény érvényesítése tárgyában indult eljárás során a bíróság a GVH keresettel nem támadott határozatának, illetve a GVH határozatát felülvizsgáló bíróság határozatának a törvénysértést vagy annak hiányát megállapító részéhez kötve van.
39. A 2008. szeptember 1. után tanúsított magatartásokra irányadó Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat

tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint az Fttv. hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely a Magyar Köztársaság területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyar Köztársaság területén bárkit fogyasztóként érint.

40. Az Fttv. 2. §-ának a) pontja értelmében fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, míg a d) pont szerint 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.
41. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.
42. A Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése 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, 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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
43. A Fttv. 3. § (3) bekezdése alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (Fttv. 6. § és 7. §) vagy agresszív (Fttv. 8. §).
44. Az Fttv. 3. § (4) bekezdése szerint az Fttv. mellékletében meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.
45. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerint 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 alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: ... b) az áru lényeges jellemzői, így különösen ... be) beszerezhetősége.
46. Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely a) - figyelembe véve valamennyi tényt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).
47. Az Fttv. mellékletének 5. pontja szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat az áru meghatározott áron való vásárlására felhívás annak elhallgatásával, hogy a vállalkozásnak alapos oka van azt feltételezni, hogy az adott vagy azt helyettesítő árut a kínált áron nem fogja tudni – az árura, a vonatkozó kereskedelmi kommunikáció hatókörére és az ajánlati árra figyelemmel – megfelelő időtartamig és mennyiségben szolgáltatni vagy más vállalkozástól beszerezni (csalogató reklám).
48. 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.

49. Az Fttv. 14. §-a értelmében 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.
50. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a Tpv. rendelkezéseit kell alkalmazni.
51. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 7. §-a alapján a közigazgatási hatóság a költségtakarékosság és a hatékonyság érdekében úgy szervezi meg a tevékenységét, hogy az az ügyfélnek és a hatóságnak a legkevesebb költséget okozza, és az eljárás a lehető leggyorsabban lezárható legyen.

VI. A versenytanács döntése

52. A rendelkezésre álló bizonyítékok szerint az eljárás alá vont a fogyasztóknak szóló tájékoztatásaiban egyebek mellett azt állította, hogy a vizsgált tájékoztatásokban szereplő „fizeted és viheted” termékek azonnal elvihetők. (Lásd a fenti 5. pontban foglaltakat.)
53. A rendelkezésre álló iratok és eljárás alá vonti nyilatkozatok alapján megállapítható, hogy a szóban forgó termékek közül több az akciós időszak első napján nem volt elvihető. (E termékek listáját tartalmazza a fenti 7. pont.)
54. A versenytanács az eljárás alá vontnak a 2008. szeptember 1. előtti időszakban folytatott tájékoztatási gyakorlatát a Tpv. rendelkezései alapján, míg a 2008. szeptember 1. utáni időszakban folytatott kereskedelmi gyakorlatát az Fttv. rendelkezései alapján értékelte.

A 2008. szeptember 1. előtti magatartás Tpv. szerinti értékelése

55. A Tpv. rendelkezései szerint a fogyasztók megtévesztésének minősül, ha az eljárás alá vont az áru lényeges tulajdonságáról megtévesztésre alkalmas tájékoztatást ad.

Lényeges tulajdonság: a termék azonnali megvásárolhatósága (beszerezhetősége)

56. A versenytanács szerint nem lehet kétséges, hogy az eljárás alá vont vállalkozás az azonnali elvihetőséget tájékoztatása fontos elemének tekintette. A tájékoztatásokban a Kft. nem egyszerűen az érintett termékek pusztá létezésére hívta fel a figyelmet, hanem arra, hogy azok azonnal elvihetők. A KIKA nyilvánvalóan azért hangsúlyozta ezt a terméktulajdonságot, mert maga is lényegesnek tartotta. A versenytanács szerint az adott ügyben valóban a termék lényeges tulajdonságának számít az, hogy a termék a vásárlás után azonnal elvihető-e. A versenytanács szerint általában is igaz, hogy befolyásolja a fogyasztók ügyleti és vásárlási döntéseit az, hogy a figyelmüket felkeltő termék a vásárlást követően azonnal elvihető-e. Különösen így van ez olyan termékek esetében, amikor a vásárló lakhelyétől távolabb található az értékesítési hely.
57. Az eljárás alá vont magatartása (kereskedelmi gyakorlata) a bútorok és egyéb lakberendezési cikkek kiskereskedelmének magyarországi piacát érintette. A Kft. vizsgált tájékoztatásaiban szereplő termékhez hasonló termékeket több vállalkozás is forgalmaz. (Vj-156/2008/10.)

58. A bútorok és egyéb lakberendezési (és kapcsolódó háztartási) cikkek kiskereskedelmében (leginkább persze a bútoroknál) nem ritkán csak rendelésre lehet megvásárolni. Erre a gyakorlatra példa magának az eljárás alá vontnak a piaci modellje, legalábbis annak egy része. A KIKA sok terméke (a „fizeted és viheted” termékeken kívüli árukörbe tartozók) csak a fogyasztó rendelése alapján vásárolható meg. A termékek azonnali elvihetősége nyilván ebben az esetben megkülönböztető jellegzetesség, ami az adott („fizeted és viheted”) termékkör egy lényeges tulajdonságává válik.
59. A versenytanács szerint az is nyilvánvaló, hogy az eljárás alá vont a tájékoztatásokban az azonnali elvihetőségről szóló üzenet hangsúlyozásával a fogyasztók ügyleti döntéseit, vásárlási döntésének folyamatát kívánta befolyásolni.

A vizsgált tájékoztatás megtévesztésre alkalmassága

60. A versenytanács szerint a fogyasztói döntés torzítására alkalmas lehet, ha a tájékoztatásban az áru lényeges tulajdonságáról közöltekkel ellentétes tény tapasztalható. A Kft. tájékoztatásban azt állította, hogy a hirdetett termékeket a vásárlók azonnal elvihetik. Ez azonban nem következett be minden esetben.
61. A versenytanács szerint egy kereskedelmi gyakorlat során előfordulhat, hogy időnként egyes vásárlók bizonyos termékeket nem tudnak megvásárolni. A versenytanács általában tehát elfogadja, hogy önmagában nem ütközik a Tpvt. rendelkezéseibe, ha valamely akciós termék nem áll az akció teljes ideje alatt a vásárlók rendelkezésére. A versenytanács megjegyzi ugyanakkor, hogy a KIKA jelen eljárásban vizsgált tájékoztatásaiban szereplő állítás az azonnali elvihetőségre vonatkozóan a hirdetési időszak egészére értelmezendő és így a fenti kitétel nem vehető figyelembe.
62. A KIKA tevékenységének jellegzetességéből adódóan, illetve üzleti gyakorlatával kapcsolatban előadottak alapján arra lehetne következtetni, hogy a hiányzó termékek esetében (1) más áruházból be lehetett szerezni a terméket, (2) helyettesítő termékek rendelkezésre álltak, (3) a hiányzó terméket a vásárló árveszteség nélkül megrendelhetette és ugyan nem azonnal, de végül megkaphatta, (4) lehetőség volt magasabb értékű, de a hirdetettel azonos áru helyettesítő termék elfogadására.
63. A versenytanács a harmadik és a negyedik szempontokkal kapcsolatban megjegyzi, hogy a KIKA nyilatkozatait nem mindenben erősítik meg a fogyasztói panaszok. Ugyanakkor a kétely eloszlatására utólagosan nincs, vagy csak igen költséges vizsgálattal lenne lehetőség.

Az első szemponttal kapcsolatban a versenytanács megjegyzi, hogy a KIKA áruházai még Budapesten és vonzáskörzetében is elég távol esnek egymástól. A többi vidéki áruház esetében pedig a más áruház felkeresésének lehetősége egyszerűen nem reális a jelentős távolságok miatt.

A második szemponttal kapcsolatban a vizsgált kiadványok alapján megállapítható, hogy a KIKA többfajta hálószoza szettet, konyhabútort, ágyat, kétajtós szekrényt, ülőzsákokat, ágykilépőt, törülközőt, tároló dobozt, képet, lámpát, stb. értékesít egyidejűleg. Ezen termékek között a helyettesítés az adott időszakokban lehetett gyenge (nem érdemi) és erős (érdemi). Ennek pontos feltárását a versenytanács a jelen eljárásban nem tartotta szükségesnek a vizsgálat költséges és időben utólagosan igen nehezen megítélhető jellege miatt.

64. A versenytanács álláspontja szerint az utólagos bizonyítás nehézsége miatt nem várható, hogy az esetleges jogsértés megállapításához szükséges további vizsgálati cselekmények eredményre vezetnek és az eljárás folytatását – tekintettel az esetlegesen bebizonyosodó jogsértés lehetséges súlyára – a közérdek védelme nem is indokolja.

65. Ez utóbbival kapcsolatban a versenytanács emlékeztet arra, hogy a 2008-as év első felére vonatkozóan a versenyfelügyeleti eljárás során csak egy igen kicsi minta alapján lett ellenőrizve, hogy a „fizeted és viheted” termékeket valóban el lehetett-e vinni a vásárlás után azonnal. A 2008 augusztusa előtti készletek ellenőrzése során e kis mintában nem volt olyan árucikk, ami ne lett volna azonnal elvihető, ugyanakkor amint az a fenti 7. pontból kiderül, 2008. augusztus 25-31. között (azaz a 2008. szeptember 1. előtti időszakot tekintve összesen legfeljebb egy hétig) szűk értelemben négy, tág értelemben hat termék nem volt elvihető azonnal az első nap a hirdetett termékek közül a KIKA három áruházából.
66. A versenytanács álláspontja szerint tehát a rendelkezésre álló bizonyítékok sem a jogsértést, sem annak hiányát nem támasztják alá egyértelműen, minden kétséget kizáróan és az eljárás további folytatásától sem várható eredmény, ezért a Tpv. 72. § (1) bekezdés a) pontja alapján az eljárás alá vont 2008. január 7-től 2008. augusztus 31-ig közreadott tájékoztatásaival kapcsolatban a folyó versenyfelügyeleti eljárás megszüntetése mellett döntött.
67. A Tpv. 70. § (1) bekezdésében szereplő közérdek mércéje és a Ket. 7. §-a szerint a GVH-nak (mint közigazgatási hatóságnak) a költségtakarékosság és a hatékonyság érdekében úgy kell megszerveznie a tevékenységét, hogy az az ügyfélnek és a hatóságnak a legkevesebb költséget okozza, és az eljárás a lehető leggyorsabban lezárható legyen. A versenytanács tehát figyelemmel volt arra is, hogy a vizsgált magatartás megítéléséhez további, eredményességét illetően kétséges bizonyításra, valamint olyan mélyreható vizsgálatra lenne szükség, amelyek elvégzése várhatóan nem hoz e költségekhez mérten olyan jelentős többletértéket, amely indokolná mind a hatóság, mind az ügyfél, és a nyilatkozó fogyasztók oldalán jelentkező jelentős mértékű eljárási költségeket.

A 2008. szeptember 1. utáni magatartás Fttv. szerinti értékelése

Tiltott feketelistás becsalógató reklám

68. A KIKA magatartásának 2008. szeptember 1. utáni időszakra vonatkozó értékelésekor a versenytanácsnak először is tehát azt kellett megítélnie, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Fttv. mellékletében felsorolt harmincegy lehetséges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat egyike alá sorolható volt-e. Ha a tényállásban leírtak és az előadottak alapján megállapítható, hogy megvalósult az adott kereskedelmi gyakorlat, további vizsgálatra nincs szükség, a kereskedelmi gyakorlatot tisztességtelennek kell minősíteni.
69. A versenytanács szerint az Fttv. 2. § g) pontja alapján nem lehet kétséges, hogy a KIKA által közreadott tájékoztatások ténylegesen a tájékoztatásokban szereplő konkrét termékek meghatározott áron való vásárlására történt felhívások voltak. A vizsgált és ismertett tájékoztatások konkrét termékeket mutattak be képekkel (és többnyire nevesítettek is azokat), valamint az adott konkrét termékek árát is tartalmazták, mely alapján lehetővé vált a fogyasztó számára az áru megvétele.
70. A Kft. a versenyfelügyeleti eljárás során többször nyilatkozott az egyes termékek azonnali elvihetőségéről (Vj-156/2008/14., Vj-156/2008/18., Vj-156/2008/20.). Ezen nyilatkozatokból, adatszolgáltatásból megállapítást nyert, majd a KIKA a versenyfelügyeleti eljárás során tartott tárgyaláson is (Vj-156/2008/34.) elismerte, hogy egyes hirdetett termékek egyes áruházakban nem álltak rendelkezésre, nem voltak azonnal elvihetőek egyes akciós (hirdetési) időszakok első napján (lásd ehhez még a fenti III. szakasz 7. pontját). Ezt megerősítik a GVH rendelkezésére álló más irati bizonyítékok is.

(Lásd a Vj-156/2008/5. és Vj-156/2008/18. számú iratokban található egyes fogyasztói panaszokat.)

71. A versenytanács szerint a KIKA vizsgált magatartását mint valószínűsíthetően jogsértő csalogató reklámot az Fttv. mellékletének 5. pontja alapján kell értékelni. A jogsértés fennállásához bizonyítani kell, hogy a vizsgált tájékoztatások közreadása és az áruhiány bekövetkezése mellett alapos ok van-e azt feltételezni, hogy a vállalkozás a hiányzó vagy azt helyettesítő árut a kínált áron nem is tudta volna – az árura, a vonatkozó kereskedelmi kommunikáció hatókörére és az ajánlati árra figyelemmel – megfelelő időtartamig és mennyiségben szolgáltatni vagy más vállalkozástól beszerezni.
72. Az eljárás alá vont nyilatkozatai, előadása és a csatolt iratok szerint a 2008. szeptember 1-jét követő időszakban olyan informatikai és döntés előkészítő rendszer működött a Kft-nél, amely alapján készlethiányok beszerzési oldalról elvben nem alakulhatnak ki. (Lásd a fenti III. szakaszban előadottakat.) E miatt az eljárás alá vont szerint maga alapos okkal feltételezhetette, hogy az adott (árúkészletéből később átmenetileg valóban hiányzó) árut a kínált áron megfelelő időtartamig és mennyiségben képes lesz szolgáltatni. A központi beszállítás hiányosságai miatt azonban esetenként bizonyos termékeket a vásárlók nem tudtak azonnal elvinni. Amennyiben bizonyíték merül fel arra, hogy a beszállítás során szisztematikus késedelem mutatkozik, vagy a rossz beszállítás miatt szisztematikus áruhiány lép fel, úgy ez az eljárás alá vont vállalkozással szemben felróható, ha ezt a tájékoztatás tartalmának meghatározásakor figyelmen kívül hagyja. A versenyfelügyeleti eljárás során a beszállítás terén hivatkozott nehézségekkel kapcsolatban nem sikerült feltárni, hogy e hiányosságok mennyire tekinthetők rendszerszerű hibának és mennyire nem.
73. Ezen túlmenően a KIKA nyilatkozata szerint, abban az esetben, ha az adott áru nem is volt az áruházban, a vevőnek (1) felajánlotta, hogy a terméket megkapja más áruházban, vagy onnan átszállítják számára, (2) megrendelte az eredeti áron és rendelkezésére bocsátotta pár napon belül a terméket, (3) felajánlott akár drágább helyettesítő terméket a hirdetett termékkel azonos áron, ha nem volt más áruházban és a központi raktárban sem a termékből. Az eljárás alá vont ezen nyilatkozatát egyes rendelkezésre álló fogyasztói panaszok részben megerősítik, mások részben kétségessé teszik. A vásárlói panaszok (Vj-156/2008/5) szerint a KIKA valóban felajánlotta az eredeti áron történő rendelést. Ugyanakkor a kiszállításra és a magasabb árfekvésű helyettesítő termék felajánlására vonatkozóan a versenytanács egyes fogyasztói panaszok alapján nem tudja megítélni a Kft. nyilatkozatának megalapozottságát. A KIKA nyilatkozatait nem mindenben erősítik meg a fogyasztói panaszok. Ugyanakkor a kétely elosztatására utólagosan nincs, vagy csak igen költséges vizsgálattal lenne lehetőség.
74. Az Fttv. feketelistájának 5. pontja kifejezetten nevesíti a jogsértés megállapíthatóságának feltételei között, hogy a vállalkozásnak alapos oka legyen azt feltételezni, hogy nemcsak az adott árut, de az azt helyettesítő terméket sem tudja majd kínálni. A versenytanács a készletekre vonatkozó adatszolgáltatás és a tájékoztató anyagok alapján megállapította, hogy az eljárás alá vont vállalkozás tevékenységi köre és az általa forgalmazott termékkör jellegzetessége miatt általában fel tud ajánlani helyettesítő termékeket. A versenytanács megállapította, hogy a fenti 7. pontban található termékek körében is túlnyomó részben vannak az olyan termékek, amelyek esetében a hiányzó áru helyettesítése nagy valószínűséggel megtörténhetett már az adott áruházban – túl azon, hogy a KIKA az előző pontban ismertetett módon is kielégíthette a vásárlók igényét.
75. Ugyancsak ismételt hivatkozik a versenytanács arra, hogy a vizsgált készlethiányos és a rendelkezésre álló, helyettesítésre elvben alkalmas termékek között a helyettesítés az adott időszakokban lehetett gyenge (nem érdemi) és erős (érdemi). Ennek pontos feltárását a

versenytanács a jelen eljárásban nem tartotta szükségesnek a vizsgálat költséges és időben utólagosan igen nehezen megítélhető jellege miatt.

76. A versenytanács álláspontja szerint tehát a rendelkezésre álló bizonyítékok sem a jogsértést, sem annak hiányát nem támasztják alá minden kételyt kizáróan, és az eljárás további folytatásától sem várható eredmény, ezért a Tpvt. 72. § (1) bekezdés a) pontja alapján az eljárás alá vont 2008. szeptember 1. és 2008. november 27. között közreadott tájékoztatásaival kapcsolatban a folyó versenyfelügyeleti eljárás megszüntetése mellett döntött.
77. A versenytanács megjegyzi, hogy a fenti 5.1 f)-g) pontokban hivatkozott „a készlet erejéig” kijelentések közzétételével a vállalkozás nem mentesül a jogsértés megállapíthatósága alól. Az efféle kijelentés az Fttv. mellékletének 5. pontja alapján megállapítható esetleges jogsértés szempontjából valós tartalmat nem hordoz. Egyrészt azért, mert a fogyasztók ezt nyilván maguk is részben gondolhatják saját tapasztalataik alapján. Legfőképpen azért, mert a várható kereslethez mérten a készlet nagysága a lényeges ismeret. Ezt pedig a fogyasztó nem ismerheti, csak a vállalkozás. A fogyasztó számára tehát az efféle információ közzététele többlettartalommal nem bír. A szöveg közzététele ellenére megállapítható a jogsértés, ha a készlet szintje „irreálisan alacsony” volt vagy másképpen fogalmazva alapos ok van azt feltételezni, hogy a vállalkozás az adott vagy azt helyettesítő árut a kínált áron nem fogja tudni – az árura, a vonatkozó kereskedelmi kommunikáció hatókörére és az ajánlati árra figyelemmel – megfelelő időtartamig és mennyiségben szolgáltatni vagy más vállalkozástól beszerezni.
78. Ugyancsak nem alkalmas a jogsértés kioltására, ha a boltban hangosbeszélőn, vagy táblán tájékoztatást adnak a hiányról. A fogyasztói (ügyleti) döntést eredményező folyamatban ekkorra már olyan torzulás történik, ami a versenytanács szerint megalapozhatja a jogsértést az egyéb szükséges vagy elégséges feltételek fennállta esetén.

VII. Egyéb kérdések

79. A GVH hatásköre 2008. szeptember 1-e előtt tanúsított magatartások vonatkozásában a Tpvt. 45. §-án alapul, mely rendelkezés értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86. §) hatáskörébe, míg a 2008. szeptember 1-jét követően az Fttv. 10. §-ának (3) és (5) bekezdésein alapul, mely rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
80. A Gazdasági Versenyhivatal fogyasztók tájékoztatás általi tisztességtelen befolyásolása miatti fellépése indokolt, ha a tájékoztatás - a gazdasági versenyre kihatóan - képes befolyásolni a fogyasztókat. A versenytanács szerint a Tpvt. vonatkozásában (a 2008. szeptember 1. előtti időszakot tekintve) a vizsgált tájékoztatás tartalma a versenyre kihatóan volt képes a fogyasztókat befolyásolni, mert a vizsgált tájékoztatás egy része országos kereskedelmi televíziókban lett közzétéve és a tájékoztatás tartalma a termékkör lényeges tulajdonságával volt kapcsolatos.
81. A 2008. szeptember 1. előtti tájékoztatók esetében a közérdek védelmének szükségessége indokolta a versenyfelügyeleti eljárás megindítását az eljárás alá vont vállalkozásnak az érintett piacon meglévő jelentős szerepére, a potenciális fogyasztók széles köréhez eljutó tájékoztatási eszközökre, valamint a hosszabb periódusra kiterjedő tájékoztatási gyakorlatra tekintettel.

82. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában egyebek mellett 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.
83. A 2008. szeptember 1. után tanúsított magatartás vonatkozásában - a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt - a Gazdasági Versenyhivatalnak kellett eljárnia, mert a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas volt, hiszen a terjesztett reklámújságok az ország nagy területén (hat megyét érintően) fejtették ki hatásukat és a tájékoztatás az interneten is megjelent huzamosabb ideig, így a tájékoztatás széles fogyasztói kört ért el.
84. A GVH illetékessége a Tpvt. 46. §-án alapul, mely rendelkezés szerint a GVH illetékessége az ország egész területére kiterjed.
85. A végzés elleni jogorvoslat a Tpvt. 72. § (1) bekezdés a) pontján alapul. A jogorvoslat a Tpvt. 82. § (1) bekezdése alapján kizárólag az eljárás alá vontat (mint ügyfelet) illeti meg, mert a végzés másra nézve rendelkezést nem tartalmaz.
86. A Tpvt. 72. § (4) bekezdése szerint versenyfelügyeleti eljárást megszüntető végzést a bejelentővel is közölni kell.

Budapest, 2009. május 13.