



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-175/2007/17.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Bricostore Hungaria Barkácsáruház Kereskedelmi Kft.** (Budapest) ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása miatt indított eljárásban tárgyaláson kívül meghozta az alábbi

végzést.

Az eljáró versenytanács megszünteti az eljárást.

A végzéssel szemben a kézhezvételtől számított 8 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható vagy ajánlott küldeményként postára adott jogorvoslati kérelem terjeszthető elő.

Indokolás

I.

A vizsgálat indításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) olyan információ birtokába jutott, hogy az eljárás alá vont vállalkozás nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat az általa meghirdetett törzsvásárlói programban elérhető kedvezmények felhasználásáról. A panaszos fogyasztó azt róta fel, hogy nem kapott tájékoztatást arról, hogy amennyiben a törzsvásárlói kártya igénybevételével lebonyolított vásárlások összesített értéke után nem a neki járó legnagyobb értékű, egy darab ajándékra vagy utalványra váltja be a kártyáján lévő utalványra jogosító összeget, hanem azt több részletben váltja be, elveszíti a magasabb gyűjtött összeg által biztosított értéktöbbletet, a progresszív kedvezményszámítási mód miatt.

2. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjedt az eljárás alá vont vállalkozás által, a törzsvásárlói programra vonatkozó teljes tájékoztatási gyakorlatának vizsgálatára.

3. A versenyfelügyeleti eljárás megindítására a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló többször módosított 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) 67. § (1) bekezdése és 70. §-a alapján 2007. október 26-án került sor.

II. Az ügyfél

4. Ügyfél (eljárás alá vont) neve: Bricostore Hungaria Barkácsáruház Kereskedelmi Kft.
Székhelye: 1061 Budapest, Anker köz 2-4.

5. Az eljárás alá vont vállalkozás 1997 óta folytat piaci tevékenységet Magyarországon. A Bricostore Magyarországon jelenleg nyolc barkácsáruházat üzemeltet. A cég fő tevékenysége az 5248'03 TEAOR szám alatti egyéb, máshová nem sorolt iparcikk-kiskereskedelem.

6. Eljárás alá vont vagyoni, pénzügyi, jövedelmi helyzete:

Jegyzett tőke:	4 878 450 000 Ft
Mérlegfőösszeg:	12 937 562 000 Ft
Mérleg szerinti eredmény:	387 408 000 Ft
Nettó árbevétel:	21 849 640 000 Ft

7. Az eljárás alá vonttal szemben az alábbi versenyfelügyeleti eljárások folytak korábban

- A Vj-55/2000 számú versenyfelügyeleti eljárásban megállapítást nyert, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított azáltal, hogy az akciós újságban meghirdetett lambériákból az akció első napján irreálisan alacsony készlet állt a fogyasztók rendelkezésére.

- A Vj-106/2005 számú versenyfelügyeleti eljárást - amely a különböző bankok által nyújtott és a Bricostore áruházakban igényelhető hitelkonstrukcióval volt kapcsolatos - a Versenytanács megszüntette.

- A Vj-113/2006 számú versenyfelügyeleti eljárás a Bricostore Hungaria Beszerzési Kft. és a Bricostore Hungaria Barkácsáruház Kereskedelmi Kft. ellen folyt, annak megállapítása érdekében, hogy az eljárás alá vont vállalkozások megsértették-e a Tpv. III. fejezetében foglalt rendelkezéseket azáltal, hogy egyes akciós katalógusaikban meghirdetett termékek nem feleltek meg az akciós kiadványokban feltüntetett feltételeknek. A Versenytanács a jogsértést megállapította.

III.

Érintett áruk

8. Az eljárás alá vont vállalkozás az általa értékesített termékeket négy fő árucsoportba sorolja:

- építőanyagok
- barkácsárúk
- kertészeti termékek
- lakásdekorációs árucikkek

9. A hazai barkácspiacon jelenleg 61 áruház működik. Ebből a - Bricostore által megnevezett, versenytársaiként számon tartott - OBI 18, a Baumax 14, a Bauhaus 1, a Plattform 3, és a Praktiker 17 áruházat üzemeltet. Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint a piaci részesedése az érintett piacon kb. 7,5%.

10. Széles választékban kínálnak hasonló jellegű cikket az élelmiszereket, egyéb termékeket is forgalmazó kereskedelmi láncok hipermarketei (pl.: TESCO, Auchan, Cora, METRO), illetve a lakberendezési cikket árusító áruházak (pl.: IKEA, Kika). Így az eljárás alá vont vállalkozás versenytársainak nemcsak az általa megnevezett és szűkebb értelemben vett barkácsáruházak tekinthetők, hanem minden olyan kiskereskedelmi tevékenységet folytató vállalkozás, amely teljes egészében vagy részben hasonló áruválasztékot kínál a Bricostore áruházakkal közös vásárlói vonzókörzetben.

11. A Bricostore jelenleg nyolc áruházat üzemeltet, nevezetesen Budapesten (5db), Székesfehérváron, Győrött és Szekszárdon. A Bricostore áruházak speciális árukínálattal rendelkeznek, így nemcsak az adott városok fogyasztói keresik fel az áruházakat – figyelembe véve a fogyasztók utazási hajlandóságát -, hanem az áruházak vonzókörzetéből, az érintett megyékből is érkehetnek vásárlók.

IV.

Vásárlásösztönzés

12. A vásárlásösztönzés olyan marketing-kommunikációs eszközök összessége, melyek célja általában az azonnali eladásnövelő hatás azáltal, hogy időlegesen kiegészítő előnyt biztosítanak a fogyasztóknak, illetve a viszonteladóknak. A vásárlásösztönzés egyrészt irányulhat a fogyasztóra, másrészt a kereskedőre.

13. Fogyasztókat ösztönző módszerek minősülnek:

- ár jellegű promóciók
- kiegészítő előnyt biztosító promóciók

- nyerésre alapozott promóciók
- hűségakciók
 - prémium
 - törzsvásárlói rendszerek

14. A törzsvásárlói rendszerek/programok hosszú távon fejtik ki vásárlásösztönző hatásukat. Ekkor a vállalatok elsődleges célja a márka erősítése, a márkahűség kialakítása, valamint a folyamatos vásárlás biztosítása.

15. A törzsvásárlói programok általában nem támasztanak belépési feltételt, vagy a programban való részvételt minimális (egyszeri vásárlással elérhető) teljesítéshez kötik. A kedvezményeket a törzsvásárlók folyamatosan élvezhetik – legtöbbször vásárlásaik alkalmával, például árkedvezmény vagy a nevükre jóváírt pontok formájában (amit későbbiekben levásárolhatnak). Kedvelt eszköz a törzsvásárlói kártya, mellyel tulajdonosa egyrészt könnyen azonosíthatja magát, másrészt segítségével számos más kedvezmény igénybevételére nyílhat alkalom. Ilyen lehet a fizetés megkönnyítése, vagy más szolgáltatások kedvezményes igénybevétele.

V.

Törzsvásárlói program

16. A jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgya az eljárás alá vont vállalkozásnak a fogyasztók számára a Bricostore Törzsvásárlói Programmal kapcsolatban nyújtott tájékoztatásainak a vizsgálata.

17. Az előző fejezetben kifejtettek alapján a vásárlásösztönzés területére, azon belül is a hűségakciók keretébe tartozó törzsvásárlói program a törzsvásárlói kártya működési szabályzata¹ alapján kerül bemutatásra.

18. Az eljárás alá vont vállalkozás 1998. június 2-án hirdette meg törzsvásárlói programját. A törzsvásárlói program kezdetben „utalványos formában” működött. Az „ajándékos rendszer” 2005 októberében került bevezetésre.² A program határozatlan időtartamú.

19. Bricostore törzsvásárlói kártyát minden 14. életévét betöltött természetes személy igényelhet valamennyi Bricostore áruház információs pultjánál, minden vásárlási kötelezettség nélkül, aláírt és érvényes adatokkal kitöltött kártyaigénylő lappal³.

¹ Lásd: a Vj-175/2007/002. számú ügyirat 10. számú melléklete

² Lásd: Vj-175/2007/016. számú ügyirat

³ Lásd: a Vj-175/2007/002. számú ügyirat 7. számú melléklete

20. A fogyasztó a kártyaigénylő lap kitöltését követően azonnal megkapja törzsvásárlói kártyáját, mely a kibocsátás napjától érvényes, így a fogyasztó akár azonnal megkezdheti a vásárlási összegek gyűjtését. A törzsvásárlói kártya⁴ fenntartása ingyenes.

21. Az eljárás alá vont vállalkozásnak jelentős számú törzsvásárlója volt. A törzsvásárlók száma intenzíven növekedett.⁵ A fentiek alapján megállapítható, hogy a programban résztvevő fogyasztók köre folyamatosan bővül, amely a program hatékonyságára, valamint a fogyasztók körében elért sikerességére, népszerűségére enged következtetni.

22. A törzsvásárlói programban való részvétel előnyei:

- a törzsvásárló mindig időben értesül a Bricostore időszakosan változó ajánlatairól,
- a törzsvásárló jogosultságot szerezhethet a kizárólag törzsvásárlók számára érvényes kuponos akciókban való részvételre,
- a törzsvásárló a lehető leggyorsabban kap áfás számlát a pénztárnál való fizetéskor,
- a törzsvásárlói kártya az összes Bricostore áruházban érvényes.

23. A törzsvásárló a törzsvásárlói kártya segítségével összegeket gyűjt minden vásárláskor. A vásárlási összegek jóváíródnak a törzsvásárlói kártyán. A törzsvásárló a blokkon mindig megtalálja az utalványra/ajándéokra jogosító aktuális értékeket, illetve kérésére az áruházak információs pultjában vagy telefonon tájékoztatják a gyűjtött összegről.

24. A kártya igénybevételel lebonnyoltott vásárlások összesített értéke után - bizonyos értékhatár elérésekor - a kártyabirtokos vásárló levásárolható kedvezményre, illetve az aktuálisan érvényben lévő ajándékkatalógusban szereplő ajándékok beváltására jogosult az ajándékkatalógus érvényességi ideje alatt a készlet erejéig.⁶

25. A törzsvásárló maga dönti el, hogy egy bizonyos összeghatár elérésekor felhasználja-e az aktuális kedvezményt utalvány formájában vagy ajándék kiváltása útján, vagy tovább halmozza a vásárlási összeget a következő szintig. Az utalvány/ajándék kiváltása a kedvezményre/ajándékra jogosító vásárlási összeget csökkenti, innen folytatódik a gyűjtögetés.

26. A törzsvásárló által gyűjtött összeg a vásárlás hónapját követő 18. hónap utolsó napjáig használható fel. E fordulónap után a jogosító összeg törlődik a rendszerből. A kiváltott utalványok a kiváltás hónapját követő hatodik hónap utolsó napjáig használhatók fel.

⁴ Lásd: Vj-175/2007/002. számú ügyirat 8. számú melléklete

⁵ A törzsvásárlók száma üzleti titoknak minősül. Lásd: Vj-175/2007/13. számú ügyirat

⁶ Lásd: Vj-175/2007/016. számú ügyirat

27. Az alábbi táblázat tartalmazza az értékhatárokat és a hozzájuk tartozó utalványértéket:

utalványra jogosító összeg	beváltható utalvány értéke	utalvány kiadás
25. 000 Ft	nem választható utalvány, csak ajándék	
50. 000 Ft	1. 000 Ft-os vásárlási utalvány	
75. 000 Ft	2. 000 Ft-os vásárlási utalvány	
100. 000 Ft	3. 000 Ft-os vásárlási utalvány	
150. 000 Ft	4. 000 Ft-os vásárlási utalvány	1 x 3. 000 + 1 x 1. 000
200. 000 Ft	6. 000 Ft-os vásárlási utalvány	2 x 3. 000
300. 000 Ft	9. 000 Ft-os vásárlási utalvány	3 x 3. 000 vagy 1 x 6. 000 + 1 x 3. 000
400. 000 Ft	15. 000 Ft-os vásárlási utalvány	
500. 000 Ft	20. 000 Ft-os vásárlási utalvány	
750. 000 Ft	27. 000 Ft-os vásárlási utalvány	1 x 20. 000 + 1 x 6. 000 + 1 x 1. 000
1. 000. 000 Ft	50. 000 Ft-os vásárlási utalvány	

28. A törzsvásárlói programban a kedvezmény mértéke progresszív, tehát minél nagyobb az utalványra jogosító összeg, annál magasabb a kedvezmény mértéke is. A progresszív jellegű kedvezményszámítási mód lényege, hogy a vásárlónak érdekében áll az ott szereplő minél nagyobb utalványra jogosító összeget összegyűjteni, mert amíg 50.000 Ft-os utalványra jogosító összeg esetén 2% mértékű kedvezményben részesül, addig 1.000.000 Ft-os utalványra jogosító összeg esetén a szabályzatban foglaltak figyelembevételére esetén 5% mértékű kedvezményre is szert tehet.

VI.

Az eljárás alá vont vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszközök

29. Az eljárás alá vont vállalkozás az általa meghirdetett Bricostore Törzsvásárlói Programot elsősorban direct mail-eken⁷ keresztül népszerűsíti. Az eljárás alá vont vállalkozás a törzsvásárlói program népszerűsítése érdekében – a 2007. évben lefolytatott 11 kommunikációs kampány során -, direct marketing tevékenység keretében jelentős számú⁸ névre szóló levelet küldött ki postai úton a törzsvásárlók számára.

⁷ Lásd: Vj-175/2007/002. számú irat 9/1-9/11. számú mellékletei

⁸ A pontos adatot az eljárás alá vont kérelmére a Vj-175/2007/13. számú iratban a vizsgáló üzleti titokká minősítette.

30. Az eljárás alá vont vállalkozás a törzsvásárlói programját honlapján (www.bricostore.hu) is népszerűsíti.

31. A fogyasztók megfelelő tájékoztatása érdekében a Bricostore információs vonalat (06-40-200-439) és e-mail fiókot (torzsvasarlo@bricostore.hu) üzemeltet. A fogyasztók az egyes áruházak információs pultjainál is tájékozódhatnak a törzsvásárlói programmal kapcsolatban.

32. A 2007. évben a törzsvásárlói programmal kapcsolatos kommunikációs tevékenység költsége üzleti titoknak minősül.⁹

VII.

Tájékoztatás a sávós kedvezményről

Törzsvásárló kártya igénylő lap

33. A törzsvásárló kártya igénylő lap¹⁰ egyrészt tartalmazza a 27. pontban bemutatott – sávosan növekvő – utalványra költött összegekhez kapcsolódó utalványok értékét, másrészt az alábbi, fogyasztóknak szóló, tájékoztatást: „Az adott értékhatár elérése esetén a vásárlási utalványt/ajándékot azonnal kiválthatja, de jó befektetőhöz illően meg is várhatja (18 hónapig), amíg elér egy új, magasabb értékhatárt.”

Törzsvásárlói kártya működési szabályzata

34. Az eljárás alá vont vállalkozás által készített Törzsvásárlói kártya működési szabályzat 4. pontja az alábbi szöveget tartalmazza: „A törzsvásárlói program sajátosságaira tekintettel utalvány vagy ajándék kiváltása esetén célszerű a törzsvásárló rendelkezésére álló teljes, az Ajándékkatalógusban feltüntetett utalványra jogosító összeget felhasználni, illetve ehhez a teljes utalványértékhez rendelt ajándékok közül választani. Ugyanis, ha a törzsvásárló nem az összegyűjtött utalványra jogosító összegének legnagyobb lehetséges, az Ajándékkatalógusban feltüntetett sávjában választ ajándékot/utalványt, nem tud szert tenni az Ajándékkatalógusban feltüntetett utalványra jogosító összeghez rendelt legmagasabb összegű utalványra, illetve az utalvány összegének megfelelő ajándéokra. Ha tehát a törzsvásárló a már összegyűjtött és még nem kiváltott utalványra jogosító összegből több kisebb kategóriás és/vagy egy kisebb kategóriás ajándékot és/vagy alacsonyabb értékű utalványt szeretne kiváltani, elveszíti az Ajándékkatalógusban feltüntetett magasabb gyűjtött összeg által biztosított nagyobb kedvezményt. A Bricostore kéri minden törzsvásárlóját, hogy az utalványok/ajándékok kiváltása, illetve beváltása előtt gondosan olvassa el az Ajándékkatalógusban foglaltakat, és

⁹ A pontos adatot az eljárás alá vont kérelmére a Vj-175/2007/13. számú iratban a vizsgáló üzleti titokká minősítette.

¹⁰ Lásd Vj-175/2007/002. számú irat 7. számú melléklete

amennyiben az Ajándékkatalógusban foglaltakkal kapcsolatban bármilyen kérdése van, forduljon a Bricostore információs pultban található hosstes munkatársához.”

35. Az eljárás alá vont vállalkozás által készített Törzsvásárlói kártya működési szabályzat utolsó oldalán az alábbi szöveg található: „Példák az ajándék és utalvány kiváltására:

1. utalvány/ajándék kiváltása

pl.: 750.000 Ft értékű utalványra jogosító összeg esetén 27.000 Ft vásárlási utalvány, vagy egy darab 27.000 Ft-os ajándék választható.

2. ajándék és utalvány együttes kiváltása

pl.: 750.000 Ft értékű utalványra jogosító összeg esetén 15.000 Ft-os ajándék és 10.000 Ft értékű utalvány választható.

3. több ajándék együttes kiváltása

pl.: 750.000 Ft értékű utalványra jogosító összeg esetén először egy 15.000 Ft-os ajándékot választva még egy 6.000 Ft-os és egy 4.000 Ft-os ajándék választható.

4. több utalvány különböző időpontokban történő kiváltása

pl.: 750.000 Ft értékű utalványra jogosító összeg esetén, ha 1.000 Ft értékű utalványokat (a vásárlási utalványokat 1000 Ft-os címletekben bocsátják a törzsvásárlók rendelkezésére) vált ki különböző alkalmakkor, 13 db 1.000 Ft-os utalványra jogosult.

A felsorolt példák mutatják, hogy azonos utalványra jogosító összeg esetén eltérő összértékű utalványra/ajándékra jogosult.

Ajándékkatalógus

36. Az eljárás alá vont vállalkozás a 2007. évre kiadott ajándékkatalógusában¹¹ (annak a törzsvásárlói program működési szabályzatát tartalmazó részében) tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a törzsvásárlói kártya igénybevételével lebonyolított vásárlások összesített értéke után ajándék és/vagy utalvány jár (a 4. oldal tartalmazza a jelen végzés 27. pontjában bemutatott táblázatot), továbbá a 32. oldalon tájékoztat az utalvány kiváltásának szabályairól (35. pont) és példákkal igyekszik megvilágítani azt, hogy a fogyasztónak célszerű a neki járó legnagyobb értékű, egy darab ajándékra vagy utalványra váltsa be a kártyáján lévő utalványra jogosító összeget, különben elveszíti a magasabb gyűjtött összeg által biztosított értéktöbbletet (36. pont).

37. Az eljárás alá vont vállalkozás által 2007. évre kiadott ajándékkatalógus 32. oldalán az alábbi szöveg olvasható: „A törzsvásárlói program sajátosságaira tekintettel utalvány vagy ajándék kiváltása esetén célszerű a törzsvásárló rendelkezésére álló teljes, az Ajándékkatalógusban feltüntetett utalványra jogosító összeget felhasználni, illetve ehhez a teljes utalványértékhez rendelt ajándékok közül választani. Ugyanis, ha a törzsvásárló nem az összeggyűjtött utalványra jogosító összegének legnagyobb lehetséges, az Ajándékkatalógusban feltüntetett sávjában választ ajándékot/utalványt, nem tud szert tenni az Ajándékkatalógusban

¹¹ Lásd: Vj-175/2007/002. számú irat 6. számú melléklete

feltüntetett utalványra jogosító összeghez rendelt legmagasabb összegű utalványra, illetve az utalvány összegének megfelelő ajándékra. Ha tehát a törzsvásárló a már összeggyűjtött és még nem kiváltott utalványra jogosító összegből több kisebb kategóriás és/vagy egy kisebb kategóriás ajándékot és/vagy alacsonyabb értékű utalványt szeretne kiváltani, elveszíti az Ajándékkatalógusban feltüntetett magasabb gyűjtött összeg által biztosított nagyobb kedvezményt. A Bricostore kéri minden törzsvásárlóját, hogy az utalványok/ajándékok kiváltása, illetve beváltása előtt gondosan olvassa el az Ajándékkatalógusban foglaltakat, és amennyiben az Ajándékkatalógusban foglaltakkal kapcsolatban bármilyen kérdése van, forduljon a Bricostore információs pultban található hosstes munkatársához.”

38. Az eljárás alá vont vállalkozás a 2007. évre vonatkozó Ajándékkatalógus végén (35. oldal) példák segítségével mutatja be a fogyasztók számára, hogy azonos utalványra jogosító összeg esetén eltérő összértékű utalványra/ajándékra lehetnek jogosultak:

1. utalvány/ajándék kiváltása

pl.: 750.000 Ft értékű utalványra jogosító összeg esetén 27.000 Ft vásárlási utalvány, vagy egy darab 27.000 Ft-os ajándék választható.

2. ajándék és utalvány együttes kiváltása

pl.: 750.000 Ft értékű utalványra jogosító összeg esetén 15.000 Ft-os ajándék és 10.000 Ft értékű utalvány választható.

3. több ajándék együttes kiváltása

pl.: 750.000 Ft értékű utalványra jogosító összeg esetén először egy 15.000 Ft-os ajándékot választva még egy 6.000 Ft-os és egy 4.000 Ft-os ajándék választható.

4. több utalvány különböző időpontokban történő kiváltása

pl.: 750.000 Ft értékű utalványra jogosító összeg esetén, ha 1.000 Ft értékű utalványokat (a vásárlási utalványokat 1000 Ft-os címletekben bocsátják a törzsvásárlók rendelkezésére) vált ki különböző alkalmakkor, 13 db 1.000 Ft-os utalványra jogosult.

39. Az eljárás alá vont vállalkozás a 2007. évi Ajándékkatalógust bizonyos számú, kiemelt pozícióban lévő törzsvásárlónak postai úton megküldi. A törzsvásárló eljárás alá vont általi pozicionálása függ attól, hogy az adott törzsvásárló hány alkalommal keresi fel a Bricostore áruházakat és ott mekkora összegben vásárol. Az ajándékkatalógusok valamennyi Bricostore áruház információs pultjánál korlátlan számban megtalálhatók.

Egyéb tájékoztatások

40. Az eljárás alá vont vállalkozás további tájékoztatásaiban – elsősorban a direkt marketing levelekben - is található a törzsvásárló kártyával kapcsolatos információ

VIII.

Az eljárás alá vont vállalkozás álláspontja

41. Az eljárás alá vont vállalkozás a vizsgálati szakban kérte, hogy a GVH a vizsgált magatartás értékelése során ne vegye figyelembe a panaszos szakban benyújtott dokumentumokat és írásbeli nyilatkozatokat. A kérelem indokául előadta, hogy a korábbi dokumentumok összeállítását egyrészt nem ő végezte, másrészt a benyújtott adatok és dokumentumok ellenőrzésére nem került sor a Bricostore felelős vezetői részéről. A korábban „benyújtott működési szabályzat még a 2006. évre vonatkozó, vagy elképzelhető, hogy még régebbi.”¹²

42. Az eljárás alá vont vállalkozás előadta, hogy már a törzsvásárlói kártya igénylésekor, valamint a törzsvásárlói program működési szabályzatában, továbbá az Ajándékkatalógusban kellő részletességgel tájékoztatja a leendő és a meglévő törzsvásárlóit a törzsvásárlói program feltételeiről. A program megismeréséhez a Bricostore barkácsáruházak információs pultjaiban tevékenykedő hosstes munkatársak élőszóban további segítséget nyújtanak. Az eljárás alá vont pontos tájékoztatást nyújt az utalvány, illetve az ajándék kiváltásának feltételeiről, illetve azt példákkal is illusztrálja.

43. Az eljárás alá vont vállalkozás álláspontja szerint a meghirdetett programmal a fogyasztói döntéseket nem befolyásolja tisztességtelen módon, továbbá az a fogyasztók megtévesztésére nem alkalmas. A fogyasztó önként dönt arról, hogy csatlakozni kíván-e a programhoz, lehetősége van a kártyaigénylő lapot és a működési szabályzatot hazavinni, áttanulmányozni, az ajándék/utalvány kiváltása előtt szintén gondosan mérlegelni, hogy melyik megoldás felel meg leginkább az érdekének, elvárásainak. A döntése meghozatalához az áruházak ezzel megbízott munkatársai készséggel segítenek a törzsvásárlóknak.

44. Az eljárás alá vont vállalkozás emlékeztetett a törzsvásárlói programhoz kapcsolódó – a 23. pontban bemutatott - további előnyökre.

IX.

Összegzés, jogi értékelés

Jogi háttér

45. A Tptv. III. fejezete tartalmazza a fogyasztóvédelmi célzatú versenyjogi normákat.

A Tptv. 8. § (1) alapján tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtévesztteni. Az idézett szakasz (2) bekezdése szerint a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, ha a) az áru ára, lényeges tulajdonsága - így különösen összetétele, használata, az egészségre és a

¹² Lásd Vj-175/2007/11

környezetre gyakorolt hatása, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja - tekintetében valótlán tényt vagy valós tényt megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak; b) elhallgatják azt, hogy az áru nem felel meg a jogszabályi előírásoknak vagy az áruval szemben támasztott szokásos követelményeknek, továbbá, hogy annak felhasználása a szokásostól lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli; c) az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről - így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről - megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak; d) különösen előnyös vásárlás hamis látszatát keltik.

A 9. § értelmében 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 10. § alapján tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós megítélését, más áruval vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását.

Jogi értékelés

46. A vásárlásösztönzés eszközeinek tisztességes alkalmazásáért a vállalkozások versenyjogilag értékelhető felelősséggel tartoznak. A vásárlásösztönzési eszközökkel élő vállalkozások nemcsak a törzsvásárlói program jelentette előnyöket¹³ élvezik, hanem viselniük kell a program megszervezésével és lebonyolításával járó felelősséget is.

47. A törzsvásárlói program, illetve az arról való tájékoztatás alkalmas a fogyasztói döntések befolyásolására.

48. Az eljáró versenytanács elkülönítette a Törzsvásárlói kártya működési szabályzat hatályos szövegének és korábbi verziójának vizsgálatát.

49. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint aggálytalanul megállapítható, hogy a Törzsvásárlói kártya működési szabályzat hatályos szövege és az eljárás alá vont által becsatolt további aktuális dokumentumok – mindenek előtt a Törzsvásárlói kártya igénylő lap és az Ajándékkatalógus – jelenleg alkalmazott példánya kellő tájékoztatást tartalmaznak az ajándék és/vagy utalvány eltérő felhasználásához kapcsolódó előnyökről és hátrányokról.

- A törzsvásárló kártya igénylő lap a sávos táblázaton túl tartalmazza a vásárlási utalványt/ajándékot azonnal kiváltási lehetőségét éppúgy mint a magasabb értékhatár

¹³ Az eljárás alá vont vállalkozás által szervezett törzsvásárlói program - a fogyasztásvédelmi hatáskörön túlmenően - egyrészt alkalmas arra, hogy a vállalkozás közmegejtését kedvezően befolyásolja, másrészt a program – az érvényes adatokkal kitöltött kártyaigénylő lap és a névre szólóan kiállított törzsvásárlói kártya segítségével - lehetőséget biztosít arra is, hogy az eljárás alá vont információkat szerezzen a termékeit vásárló fogyasztókról.

kivárását. A megfogalmazás – „jó befektetőhöz illően meg is várhatja” – azt sugalmazza, hogy a második megoldás célszerűbb. Tekintettel egyfelől arra, hogy törzsvásárló kártya igénylő lap kitöltése nélkül egyetlen fogyasztó sem kerülhet abba a helyzetbe, hogy felkészületlenül, saját érdekével ellentétes döntést hozzon, másfelől arra, hogy a törzsvásárló kártya igénylő lap megfelelő tájékoztatás tartalmaz, a döntéshozatal idején kifejtett magatartást az eljáró versenytanács nem fogyasztó megtévesztő jellegű.

- A Törzsvásárlói kártya működési szabályzat hatályos szövege és az Ajándékkatalógus jelenleg alkalmazott példánya még részletesebb tájékoztatást tartalmaznak, és a megértést példák alkalmazásával is igyekeznek megkönnyíteni. E két dokumentum minden törzsvásárlói kártyával rendelkező számára elérhető.

Az eljárás alá vont tehát számos kommunikációs eszköz igénybevételével megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat a törzsvásárlói kártya igénybevételével lebonyolított vásárlások összesített értéke után járó utalvány és/vagy ajándék kiváltásának szabályairól a vizsgált magatartás tekintetében. Valamennyi tájékoztatásban könnyen érthető módon szerepel az a tanács, hogy a fogyasztó a neki járó legnagyobb értékű, egy darab ajándékra vagy utalványra váltsa be a kártyáján lévő utalványra jogosító összeget, különben elveszíti a magasabb gyűjtött összeg által biztosított értéktöbbletet. Az eljáró versenytanács megítélése szerint ezek a tájékoztatások részletesebbek, a több kommunikációs eszközön szereplő példák révén szemléletesebbek is a tájékoztatásnak a Tpvt. alapján feltétlenül kötelező minimumánál.

50. A Törzsvásárlói kártya működési szabályzat korábbi szövege nem adott megfelelő tájékoztatást a sávós kedvezmények célszerű felhasználásáról. Ez önmagában még nem bizonyítja a megfelelő tájékoztatás hiányát a jelenlegi szabályzat hatályba lépését megelőző időszakban, hiszen a tájékoztatás más eszközök révén is megvalósulhatott. A Törzsvásárlói kártya igénylő lap és az Ajándékkatalógus korábbi példányaikat az eljáró versenytanácsnak nem volt módja megismerni, és nincs tudomása arról sem, hogy mely időponttól alkalmazzák a 49. pontban említett dokumentumok hatályos változatait.

51. Nem tartotta azonban feltétlenül szükségesnek az eljáró versenytanács a bizonyítási eljárás további folytatását az alábbi körülményekre tekintettel.

- A korábbi tájékoztatási gyakorlat – még ha jogsértő lett volna is - lezárult, azt felváltotta a Tpvt. követelményeinek megfelelő magatartás.
- Az eljárás alá vont vállalkozás érdemben megváltozott gyakorlata folytán az eljáró versenytanácsnak nem kellett fellépnie a piaci folyamatokat torzító magatartással szemben.

A fentiek alapján az eljáró versenytanács indokolatlannak tartotta azt, hogy a GVH véges vizsgálói kapacitásait olyan régebbi magatartások tüzetes feltárására fordítsák, amely magatartások a jelenre semmilyen kihatással nem bírnak.

52. Az eljáró versenytanács végzése a Tpvt. 72. § (1) bekezdés a) pontjának második fordulatan alapul, nevezetesen a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvénytértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

53. A végzéssel szembeni jogorvoslati jogot a Tpvt. 72. § (1) bekezdés a) pontja biztosítja.

Budapest, 2008. március 4.