



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

VJ-13/2007/18.

Ikt. sz.: Vj-13//2007/19.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Baumax Magyarország Kereskedelmi Zrt.** Budapest vállalkozással szemben fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása tárgyában indult eljárás során, tárgyaláson kívül, meghozta az alábbi

határozatát

A Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont által 2003-2007 során közzétett, az árgaranciát egymondatos szlogennel hirdető tájékoztatásai alkalmasak a fogyasztók megtévesztésére.

A jelenleg is használt jogsértő tájékoztatások további alkalmazását, e határozat kézhezvételétől számított hatvan napon belül, megtiltja.

A határozat felülvizsgálatát az ügyfél a kézhezvételtől számított harminc napon belül kérheti a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatalnál benyújtandó keresettel.

Indokolás

I.

A vizsgálat elindításának körülményei

- 1) A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) észlelte, hogy a Baumax Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Baumax) megállító táblán hirdeti: „Mi garantáljuk a legjobb árakat, sőt további –10%-ot.”, majd csillaggal jelzi, hogy a részletek az információs szolgálaton ismerhetőek meg. Honlapján (www.baumax.hu) a szolgáltatások között olvasható az árgarancia szolgáltatás lényege, mely szerint, ha a vásárló a megvásárolni kívánt azonos terméket más szórólapon kedvezőbb akciós áron találja meg, akkor ezt a Baumaxnál is ugyanazon az áron megveheti, sőt a Baumax garantál további -10 %-ot. Ezzel a tájékoztatással eljárás alá vont vélelmezhetően megsértette a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 8. §-ában foglalt tilalmakat.
- 2) A versenyfelügyeleti eljárás 2007. január 19-én indult és kiterjedt a Baumax által alkalmazott, árgaranciára utaló valamennyi kommunikációs eszközre, azok alkalmazásának megkezdésétől számított időszakra kiterjedően.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás és az érintett piac

- 3) Az eljárás alá vont fő tevékenysége az építőanyag kiskereskedelem, valamint az 5248'03 TEÁOR szám alatti egyéb, máshova nem sorolt iparcikk-kiskereskedelem. Jelenleg a társaság 14 barkácsáruházat üzemeltet Magyarországon: Budapesten a II., IV., IX., XVII., XVIII., és XXI. kerületben, Budaörsön, Kecskeméten, Székesfehérváron, Pécsen, Szegeden, Győrben, Debrecenben és Nyíregyházán.
- 4) Az érintett piacot kiélezett verseny jellemzi. Az érintett áru piacot alkotó termékek – elsősorban építőanyagok, egyéb barkács-, lakberendezési és szerelvény áruk, kertészeti termékek - legnagyobb választékban a nagy alapterületű, országos hálózattal rendelkező, szakosodott áruházláncokban (Praktiker, Baumax, OBI, Bricostore) állnak a fogyasztók rendelkezésére. Bár szakértők szerint a négy áruházlánc már szinte teljesen lefedte a magyar piacot, mégis új piacra lépőként idén nyitja meg első magyarországi egységét (Dunakeszin) a német Bauhaus-lánc, amely Németország harmadik legnagyobb barkácsáruházlánc. Eközben az OBI a közel múltban tette le 19. áruházának alapkövét Szekszárdon, ugyanott tavasszal nyit a Bricostore, s építkezik a Baumax és a Praktiker is. A hasonló profilú áruházak között fontos versenyeszköz a katalógus kibocsátás. Erős a verseny a vállalkozások által nyújtott szolgáltatásokban is: ezeket lehet spórolni, pl. ha nem kell a kereteztetésért munkadíjat fizetni, ha megvarrják a függönyt, vagy amikor ingyenes barkács- és kézimunka tanfolyamokon tanulhat a vásárló, illetve ha visszatérítik az árkülönbözetet alacsonyabb versenytársi árak esetén.
- 5) A lakberendezés területén hasonló jellegű cikkeket kínálnak az alapvetően élelmiszereket, egyéb termékeket is forgalmazó kereskedelmi láncok hipermarketei (pl. Tesco, Auchan, Cora), illetve a lakberendezési cikkeket árusító áruházak (pl. Ikea, Kika) is. Ebben a tágabb értelemben minden olyan kiskereskedelmi tevékenységet folytató vállalkozás versenytársnak minősül, amely teljes egészében vagy részben hasonló választékot kínál a Baumax áruházakkal közös vásárlói vonzáskörzetben.

- 6) A vizsgált magatartással érintett szolgáltatás a fogyasztók részére nyújtott árgarancia. Az árgarancia a vevők számára lehetővé teszi, hogy az adott feltételek mellett a lehető legkedvezőbb áron vásárolhassák meg az adott termékeket. Az árgarancia érvényesítésének módja eltérő lehet. Egyes kereskedők azt kínálják, hogy ha a megvásárolni kívánt terméket egy másik kereskedő szórólapján kedvezőbb áron találja meg a fogyasztó, akkor ezen az alacsonyabb áron fogja kínálni ezentúl a kereskedő a terméket, illetve visszafizeti a különbözetet, ha a vásárló megfelelően igazolta az alacsonyabb árat. Az árgarancia feltételeit egyes kereskedők az akciós újságjaikban teszik megismerhetővé, mások csak a vevőszolgálatnál, illetve Internetes honlapjukon. Van ahol minden egyes termékre vonatkozik az árgarancia, máshol csak a megjelölt termékekre, megint máshol pl. a Bricostore-nál a következő vásárlásnál levásárolható az árkülönbözet, ha máshol alacsonyabb áron található meg egy már megvásárolt termék.
- 7) Az árgarancia szolgáltatás évek óta ismert fogalom a kereskedelemben, bár igazán napjainkban jut jelentősebb szerephez, mert az éles versenyben egyre több kereskedelmi, illetve szolgáltatási ágazatban fellelhető, úgy mint élelmiszerkereskedelem (Tesco, Auchan,), iparcikk kereskedelem (Eletro Pont, Euronics), barkácsáru és bútorkereskedelem (Baumax, Bricostore, Sconto), utazásszervezés (Travel Partner), nyelviskolák (BigBen, Concord), gépjárművezetés-oktatás (Csigavér) stb. terén.
- 8) Általánosságban elmondható, hogy az árgarancia csak akkor vehető igénybe, ha a vásárolt termék márkája és típusa, valamint az összes kínált szolgáltatási szint is teljesen megegyezik a másik áruházéval. Feltétel továbbá, hogy az adott termék az árgarancia időszakán belül megvásárolható legyen a másik áruházban. Az igények érvényesíthetősége egyes helyeken 7-8 napon, máshol 14 napon belül lehetséges.
- 9) A Baumax (14 áruház) közvetlen versenytársainak a Praktiker (15 áruház), az OBI (18 áruház) és a Bricostore (7 áruház) áruházláncokat tekinti. Közel azonos piaci részesedéssel (30%-35%) rendelkezik az OBI és a Praktiker, a harmadik legnagyobb vállalkozást, a kb. 23 %-os piaci részesedéssel rendelkező Baumaxot a Bricostore követi. (Vj-13/2007/4.)
- 10) A Baumax áruházakat speciális árukínálatuk miatt nemcsak az adott városok fogyasztói keresik fel, hanem az áruházak vonzáskörzetéből, a szomszédos megyékből is érkehetnek vásárlók, ezért földrajzi piacnak az egész ország területe tekinthető. Továbbá az árgaranciával kapcsolatos tájékoztatások az országosan terjesztett szórólapokon, illetve az Interneten keresztül is megismerhetőek a lakosság részére.

III.

A vizsgált magatartás és a tényállás

- 11) Az eljárás alá vont különböző reklámhordozókon - szórólapok, áruházi megállító táblák, dekorációs kockák, Internet, óriás plakát - hirdeti árgarancia szolgáltatását.
- 12) Egyes reklámeszközein az árgarancia szolgáltatásról az alábbi formákban tájékoztatott: „Garantáljuk a legjobb árakat!”, „Mi garantáljuk a legjobb árakat!”, vagy „Mi garantáljuk a legjobb árakat, sőt további -10%-ot”.
- 13) Az eljárás alá vont 2003. január 1-től kezdte meg az árgarancia promóciós eszköz használatát. A "további -10 % engedmény" marketing eszközt 2006. március 1-től alkalmazza.
- 14) Az egyik alkalmazott reklám hordozó az ún. *szórólap és/vagy katalógusok* (a továbbiakban: szórólapok) évente 26 alkalommal, alkalmanként több mint egymillió

példányszámban kerültek terjesztésre. Az árgaranciát a szórólapok az alábbi módozatokban tartalmazták:

14/a) 2003-ban

"Garantáljuk a legjobb árakat!

Vásárlás előtt

Amennyiben Ön a kívánt terméket máshol kedvezőbb áron megtalálja, akkor ezt a Baumaxnál is ugyanazon az áron megkaphatja. Egyszerűen hozza magával a jelenleg aktuális szórólapot vagy hirdetést.

Vásárlás után

Amennyiben Ön a nálunk vásárolt terméket 14 napon belül máshol kedvezőbb áron látja, akkor a Baumax visszafizeti Önnek az árkülönbözetet. Egyszerűen hozza magával a megvásárolt termék számláját és az aktuális szórólapot vagy hirdetést.*

*Kérjük érdeklődjön az információnál az árgarancia érvényesítésével kapcsolatos feltételekről. Az árgarancia feltétele, hogy bizonyíthatóan ugyanazt a terméket vásárolta meg. Az árgarancia alól kivételek az élő növények, továbbá azok az árak, amelyek kiárusításhoz kapcsolódnak, illetve üzlet felszámolásakor fordulnak elő."

14/b) 2003-ban

"Dupla árgarancia

Vásárlás előtt

Amennyiben Ön a megvásárolni kívánt terméket máshol kedvezőbb áron megtalálja, akkor ezt a bauMax-nál is ugyanazon az áron megkaphatja. Egyszerűen hozza magával a jelenleg aktuális szórólapot vagy hirdetést.

Vásárlás után

Amennyiben Ön a nálunk vásárolt terméket 14 napon belül máshol kedvezőbb áron látja, akkor a bauMax visszafizeti Önnek az árkülönbözetet. Egyszerűen hozza magával a megvásárolt termék számláját és az aktuális szórólapot vagy hirdetést.*

*Kérjük érdeklődjön az információnál az árgarancia érvényesítésével kapcsolatos feltételekről. Az árgarancia feltétele, hogy bizonyíthatóan ugyanazt a terméket vásárolta meg. Az árgarancia alól kivételek az élő növények, továbbá azok az árak, amelyek kiárusításhoz kapcsolódnak, illetve üzlet felszámolásakor fordulnak elő."

14/c) 2004-től 2006. márciusig

"Mi garantáljuk a legjobb árakat!

Ha Ön a megvásárolni kívánt terméket más szórólapban kedvezőbb áron találja meg, akkor ezt a Baumaxnál is ugyanazon az áron megkaphatja. Egyszerűen hozza magával a jelenleg aktuális szórólapot vagy hirdetést!

Ha Ön a nálunk vásárolt terméket 14 napon belül máshol kedvezőbb áron látja, akkor a Baumax visszafizeti Önnek az árkülönbözetet. Hozza magával a megvásárolt termék számláját és az aktuális szórólapot vagy hirdetést!*

* Kérjük érdeklődjön az információnál az árgarancia érvényesítésével kapcsolatos feltételekről. Az árgarancia feltétele, hogy bizonyítottan ugyanazt az akciós terméket vásárolja meg. Az árgarancia alól kivételek az élő növények, továbbá azok az árak, amelyek kiárusításhoz kapcsolódnak, illetve üzlet felszámolásakor fordulnak elő."

14/d) 2004-től 2006. márciusig

"Mi garantáljuk a legjobb árakat! További információk a www.baumax.hu-n"

14/e) 2006. márciusától

"Mi garantáljuk a legjobb árakat!*

Ha Ön a megvásárolni kívánt azonos terméket más szórólapban kedvezőbb akciós áron találja meg, akkor ezt a bauMaxnál is ugyanazon az áron megveheti, sőt a bauMax garantál Önnek további -10%-ot.

*Egyszerűen hozza magával a jelenleg aktuális szórólapot vagy hirdetést! Ha Ön a nálunk vásárolt azonos terméket 14 napon belül máshol kedvezőbb áron látja, akkor a bauMax visszafizeti Önnek az árkülönbözetet, és további 10%-ot készpénzben. Hozza magával a megvásárolt termék számláját és az aktuális szórólapot vagy hirdetést! Kérjük érdeklődjön az információnál az árgarancia érvényesítésével kapcsolatos feltételekről. Az árgarancia feltétele, hogy bizonyítottan ugyanazt az akciós terméket vásárolja meg. Az árgarancia alól kivételek az élő növények, továbbá azok az árak, amelyek kiárusításhoz kapcsolódnak, illetve üzlet felszámolásakor fordulnak elő."

14/f) 2006. márciusától

"Mi garantáljuk a legjobb árakat!*

Ha Ön a megvásárolni kívánt bizonyíthatóan azonos terméket más szórólapban kedvezőbb akciós áron találja meg, akkor ezt a bauMaxnál is ugyanazon az áron megveheti, sőt a az alacsonyabb árból a bauMax garantál Önnek további -10%-ot.

*Egyszerűen hozza magával a jelenleg aktuális szórólapot vagy hirdetést! Ha Ön a nálunk vásárolt azonos terméket 14 napon belül máshol kedvezőbb áron látja, akkor a bauMax visszafizeti Önnek az árkülönbözetet, és további 10%-ot készpénzben. Hozza magával a megvásárolt termék számláját és az aktuális szórólapot vagy hirdetést! Kérjük érdeklődjön az információnál az árgarancia érvényesítésével kapcsolatos feltételekről. Az árgarancia feltétele, hogy bizonyítottan ugyanazt az akciós terméket vásárolja meg. Az árgarancia alól kivételek az élő növények, továbbá azok az árak, amelyek kiárusításhoz kapcsolódnak, illetve üzlet felszámolásakor fordulnak elő. Az árgarancia kizárólag háztartási mennyiségben történő vásárlás esetén érvényesíthető."

14/g) 2006. márciusától

"Mi garantáljuk a legjobb árakat, sőt további –10%-ot! További információk a www.baumax.hu-n"

15) A fenti egymondatos szlogenek önmagukban csak néhány alkalommal kerültek alkalmazásra. A szórólapok jellemzően a részletekről is tájékoztató kiegészítő szövegrészekkel együtt jelentek meg.

16) Az eljárás alá vont árgarancia szolgáltatását folyamatosan, annak bevezetésétől kezdődően kommunikálja a honlapján is (www.baumax.hu), azonban a 2006. év előtti tájékoztatások már nem rekonstruálhatóak. 2007. márciusától az alábbi szöveg olvasható:

A bauMax garantálja a legjobb árat!

Ha a vásárló a megvásárolni kívánt azonos terméket más szórólapban kedvezőbb akciós áron találja meg, akkor ezt a bauMaxnál is ugyanazon az áron megveheti, sőt a bauMax garantál Önnek további -10%*-ot.

*Egyszerűen hozza magával a jelenleg aktuális szórólapot vagy hirdetést! Ha Ön a nálunk vásárolt azonos terméket 14 napon belül máshol kedvezőbb áron látja, akkor a bauMax visszafizeti Önnek az árkülönbözetet, és az alacsonyabb árból még további 10%-ot készpénzben. Hozza magával a megvásárolt termék számláját és az aktuális szórólapot vagy hirdetést! Kérjük, érdeklődjön az információnál az árgarancia érvényesítésével kapcsolatos feltételekről! Az árgarancia feltétele, hogy bizonyítottan ugyanazt az akciós terméket vásárolja meg. Az árgarancia alól kivételek az élő növények, továbbá azok az árak, amelyek kiárusításhoz kapcsolódnak, illetve üzlet felszámolásakor fordulnak elő. Az árgarancia feltételeivel csak háztartási mennyiséget szolgálunk ki.

* Az árgarancia háztartási mennyiségben történő vásárláskor érvényesíthető.

17) Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a honlap korábbi szövegét („Mi garantáljuk a legjobb árakat, sőt további - 10 %-ot!”) vásárlói jelzés alapján pontosították, akként, hogy a –10% kedvezmény a máshol érvényes alacsonyabb árból érvényesíthető.

18) A Fogarasi úton az OBI áruház parkolójával szemben található *egy óriás plakátnak megfelelő falfestés* 2006. október 1-je óta a következő szöveggel:

„Mi garantáljuk a legjobb árakat, sőt további –10%-ot**”

Jelentősen kisebb betűméretben:

„*Lásd a bauMax-árgarancia részleteit!”

- 19) Tíz áruház falára került felfüggesztésre közepes méretű, 4 áruházban pedig nagyméretű *molinó*. A molinók régi szövege („Mi garantáljuk a legjobb árakat!* *Lásd a bauMax-árgarancia részleteit!”) kültérben 12 áruházban került lecserélésre az újra („Mi garantáljuk a legjobb árakat, sőt további – 10%-ot!* *Lásd a bauMax-árgarancia részleteit!”) a fennmaradó 2 áruházban (Győr, Budapest III. ker.) 2007. április 25-ével fejeződik be. A belső molinócseré 11 áruházban van készen, a fennmaradó háromban (Kecskemét, Székesfehérvár, Bp. XVII. ker.) pedig 2007. május 1-ig történik meg csere. A molinókon olvasható szövegnek kb. háromszorosa a –10% felirat mérete, a részletre való utalás pedig jelentősen kisebb betűméretben jelenik meg.
- 20) Áruházanként 1 db (kb. 100x50 cm méretű) *megállító tábla* került kihelyezésre, összköltségük (14 x 900 Ft) 12.600 Ft. A táblákon ugyanaz a reklámszöveg olvasható, mint a molinókon: „Mi garantáljuk a legjobb árakat, sőt további – 10%-ot!* *Lásd a bauMax-árgarancia részleteit!”.
- 21) Áruházanként 4 db *mennyezetre felfüggesztett dekorációs kocka* került kihelyezésre a 14 áruházban. Összköltségük (14x4x 67.000 Ft) 3.752.000 Ft. A kockákon ugyanaz a reklámszöveg olvasható, mint a molinókon: „Mi garantáljuk a legjobb árakat, sőt további – 10%-ot!* *Lásd a bauMax-árgarancia részleteit!”.

Az árgarancia érvényesíthetőségének belső szabályzata

- 22) Az eljárás alá vont belső szabályzata az alábbiak szerint rendelkezik az árgarancia érvényesíthetőségének két esetéről:

22/a) A vevő még nem vásárolta meg az árut:

A vásárló a Baumaxnál árusított drágább termékkel megegyező olcsóbb termék szórólapjával (vagy egyéb eszközzel, amely bizonyítja azt, hogy a másik helyen mennyibe kerül az áru) a főinformációnál jelentkezik. Egy illetékes osztályvezető elbírálja, hogy ugyanarról a termékről van-e szó, aláírásával ellátja a szórólapot (vagy más bizonylatot) és kitölti az erre rendszeresített nyomtatványt, majd a kasszához kíséri a vevőt. Ez az esetleges visszaélések elkerülése miatt fontos. A pénztáros a formanyomtatványon feltüntetett mértékű rabattot megadja és a műveletről nyomtat egy nyugtamásolatot. Ezt összetűzi a vevőtől elvett formanyomtatvánnyal és szórólappal. Ezek este bekerülnek az irodába, ahol egy erre rendszeresített mappában lefűzésre kerülnek.

22/b) A vevő már megvásárolta az árut:

A vevő 14 napon belül nyugtával jelentkezik, hogy a nálunk vásárolt terméket egy másik üzletben olcsóbban találta meg. A vevő a főinformációnál a szórólappal (vagy egyéb bizonylattal) jelentkezik, ahol az illetékes osztályvezető kolléga elbírálja, hogy ugyanarról a termékről van-e szó. Az osztályvezető aláírásával ellátja a szórólapot és kitölti az erre rendszeresített nyomtatványt. Az iroda visszáruzza az árgaranciára jogosult terméket (jóváírást készít). A jóváíráson szerepelnie kell a visszáru okának. A bizonylatokkal az eladó a pénztárhoz kíséri a vevőt. Ez az esetleges visszaélések elkerülése miatt fontos. A pénztáros leolvassa a jóváírást majd engedménnyel nyugtázza az árgaranciás terméket. A vásárló visszakapja tehát a differenciát. A nyugtáról készül egy nyugtamásolat, amelyet utána a pénztáros összetűz a szórólappal (vagy egyéb bizonylattal). Ezek este bekerülnek az irodába, ahol egy erre rendszeresített mappában lefűzésre kerülnek.

5000,- Ft-nál nagyobb eltérés esetében áruházvezetői jóváhagyás szükséges!

- 23) Az engedmény jogosságának elbírálása:

Árgarancia a teljes szortimentre vonatkozik. Az engedmény akkor adható meg, ha a szórólapon (vagy más bizonylaton) szereplő termék paraméterei alapján teljesen

megegyezik a nálunk árusított termékkel. Árgarancia csak egy az egyben ugyanazon termékre adható. Az árgarancia feltételei csak háztartási mennyiségre vonatkoznak.

Az eljárás alá vont áruházanként 5-5 számlával igazolta, hogy árgarancia szolgáltatását teljes körűen működteti. Dokumentálta az árgarancia alapján nyújtott engedményeket, amelynek átvételét a fogyasztó minden esetben aláírásával igazolt, valamint a tényleges kifizetést igazoló pénztári blokkot.

IV.

Az eljárás alá vont nyilatkozatai

- 24) A felső fokú jelző használatát megalapozottnak tartja, mivel a mindenkori árakat nem csak a versenytársaknál elérhető alacsonyabb árakkal egyező árra igazítják, amennyiben a piac folyamatos figyelemmel kísérése ellenére sem a Baumax áruházában volna a legkedvezőbb áron beszerezhető a konkrét termék, hanem annál 10%-kal alacsonyabb árat alkalmaznak az árgarancia keretében.
- 25) A társaság havonta készít ár-összehasonlítást kb. 1000-1100 termékről (a legfontosabb cikkek, forgalmi érték és mennyiség alapján), a közvetlen versenytársak (OBI, Praktiker, Bricostore) árait vizsgálja meg és hasonlítja össze a sajátjával. Fontos, hogy a teljesen megegyező termékeket nézik, ha csak rendeltetésében, funkciójában "hasonlít" egy adott cikk, akkor már nem lehet azonos termékről beszélni. Célkitűzés az, hogy a vásárlók számára a lehető legalacsonyabb piaci árat tudja kínálni a társaság, ezért az árakat a versenytársakhoz próbálja igazítani, de ez nem megy automatikusan, hanem a beszerzők egyesével nézik meg és döntenek róla. Emellett a konkurencia szórólapjait is rendszeresen figyelemmel kísérik, ezeket az akciók összeállításakor veszik figyelembe (termékválaszték, ár). Itt is főleg a 3 közvetlen versenytárs a mértékadó, de alkalmanként ill. szezonhoz igazodva a tágabb piacot is számba veszik. (Kika, Tesco, Auchan, Metro, Spar stb.)
- 26) Legjobb ár alatt a piacon levő, minőségnek, ár-érték aránynak megfelelő árat tekintik. Szándékosan nem a „legkisebb ár” kifejezést használják, mivel meggyőződésük, hogy a piacon a jó, a legjobb és a legkisebb, legalacsonyabb ár kifejezés különböző tartalommal bír. Legjobb ár értelmezésük szerint a piacon adott piaci körülmények (kereslet, kínálat, minőségi elvárások, árviszonyok, árfolyamok stb. által meghatározott és befolyásolt körülmények) között kalkulálható „legjobb ár”. Véleményük szerint természetesen a versenytárs is képes a piaci körülményekhez viszonyított legjobb árat kalkulálni. Ami azt jelenti, hogy *nincs jobb* ár, legfeljebb ugyanolyan jó a piacon, ami alátámasztja a „legjobb” jelző használatát.
- 27) A társaság központi ügyintézéséhez nem érkezett azzal kapcsolatos bejelentés, hogy lett volna elutasítás, vagy panaszbejelentés. Lehet ennek ellenére, hogy valamely áruházban előfordult kisebb reklamáció, de azt ott a helyszínen orvosolták a vevő elégedettségére.
- 28) Jogsértés hiányában kéri az eljárás megszüntetését.

V.

A Versenytanács megállapításai

- 29) A Tpv. 8. §. (1) bekezdése értelmében tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. A törvény alkalmazásában fogyasztónak tekintendő: a megrendelő, a vevő és a felhasználó. A (2) bekezdés szerint "fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, ha
- 29/a) 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 árjelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak;
- 29/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;
- 29/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;
- 29/d) különösen előnyös vásárlás hamis látszatát keltik.”
- 30) Eljárás alá vonttal szemben korábban a Tpv. III. fejezetének rendelkezéseibe ütköző magatartás miatt Vj-52/2004. számon már folyt versenyfelügyeleti eljárás, amely során a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont 2003. és 2004. évi szórólapjaiban a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsítva tüntette fel az akciós árral elérhető kedvezmény alapjául szolgáló magasabb árakat.
- 31) Az árgarancia mint eladás-ösztönzési célú eszköz évek óta ismert a kereskedelemben, bár mostanában jut jelentősebb szerephez, mert az éles versenyben egyre több kereskedelmi, szolgáltatási ágazatban alkalmazzák. Az árgarancia lényege az, hogy a már megvásárolt árut a vásárló igazoltan máshol olcsóbban is meg tudná venni, a kereskedő a két áru árának különbözetét részére megtéríti. Ez a garancia egy bizonyos határidőn belül érvényes és általában számos feltétel együttes fennállása szükséges annak érvényesítéséhez. Ezért különösen fontos, hogy a fogyasztó ezeket a feltételeket versenyjogi szempontból kielégítően megismerhesse a vállalkozás tájékoztatásai alapján.
- 32) A tényállás alapján megállapítható, hogy az árgarancia igénybevételeire vonatkozó – az árgarancia bevezetésétől kezdődően az Interneten, illetve a szórólapok döntő többségén folyamatosan közreadott - tájékoztatás nem kifogásolható, mert az árgarancia érvényesíthetőségének feltételei a fogyasztók számára részletesen megismerhetőek ezen tájékoztatási eszközök segítségével.
- 33) Az eljárás alá vont hitelt érdemlően bizonyította, hogy minden áruházában előfordult már több alkalommal visszatérítés, amelyet minden esetben korrekten dokumentált. A dokumentációkból az is kiderül, hogy leggyakrabban a versenytársak (Praktiker, OBI, Bricostore) alacsonyabb ára miatt kerül sor az engedmény megadására, azonban megfelelő bizonylat esetén – ami lehet számla, de újsághirdetés is! – nem csak a versenytársak, hanem más nagyméretű kis- vagy nagykereskedelmi láncok (pl. CORA, Auchan, Metro) vagy egyéb szakkereskedések (pl. Tüzép, Platform Kft., Galaxy Kft.) katalógusaiban, szórólapjain szereplő árakat is elfogadja megfelelő bizonyítékként az eljárás alá vont.

Mindez azt támasztja alá, hogy a fogyasztók rendszeresen élnek ezzel az árgarancia nyújtotta lehetőséggel.

- 34) Kifogásolhatóak azonban azok a tájékoztatások, amelyek – a további tájékoztatásra való felszólításon kívül – nem tartalmaznak információt az árgarancia mibenlétéről, annak tényleges jelentéséről. Ilyennek minősülnek a 2004-2006 között alkalmazott "Mi garantáljuk a legjobb árakat! További információk a www.baumax.hu-n" tartalmú katalógusok, szórólapok, illetve a 2006. márciusa után alkalmazott „Mi garantáljuk a legjobb árakat, sőt további – 10%-ot! * *Lásd a bauMax-árgarancia részleteit!” szöveget tartalmazó reklámeszközök (falfestés, molinó, megállító tábla). A "garantáljuk a legjobb árakat" kifejezés ugyanis nem szükségszerűen jelenti a fogyasztó számára az eljárás alá vont által adott értelmezést, mert a kifejezésnek legalább egy további értelmezése lehet. Jelentheti ugyanis azt is, hogy *a Baumax saját árait tartja a "legjobbnek"*. Ebből az értelmezésből viszont nem következik az, hogy a fogyasztónak kell megkeresnie a legjobb árat, hiszen a Baumax ezt már megtette helyette. Ezért szükségtelen "körülnéznie" a piaci kínálatban, hiszen az összehasonlítást elvégzi a Baumax, és bizonyosan a legjobb áron kínálja termékeit.
- 35) Jelen esetben nem fogadható el az eljárás alá vont azon – egyébként általában helytálló – védekezése, hogy a "legjobb ár" kifejezés nem szükségszerűen jelenti a legalacsonyabb árat is. Az árgarancia csak ugyanazon típusú, márkájú és fajtájú termékekre alkalmazható, ezért ebben a vonatkozásban csak az árban megjelenő különbség számít. Következésképpen, a legjobb ár az árgarancia esetében szükségszerűen a legalacsonyabb árat jelenti.
- 36) Ha tehát a fogyasztó nem a Baumax által adott értelmezés szerint fogja fel a fenti szlogen üzenetét, akkor nem fog törekedni az árgarancia szolgáltatásának igénybevételére, mivel nincs tudatában annak, hogy a legalacsonyabb ár eléréséhez erre van szüksége. Ebben a tekintetben nem jelent különbséget az eljárás alá vont 2006 márciusa előtti és azt követő magatartása. Sőt, a "-10 %" ígérete csak ráerősít arra a tévhitre, hogy a fogyasztó a Baumax-ban a lehető legalacsonyabb árral fog találkozni.
- 37) Megállapítható, hogy az eljárás alá vont tájékoztatási gyakorlata az árgaranciára vonatkozóan abban a változatokban és eszközök esetében kielégítő, amikor a részletek az adott kommunikációs eszközön is megismerhetőek. Bár az információs pultnál mindenkor lehetőség van tájékozódásra, ott csupán technikai jellegű részletek pontosítása történhet, érdemben nem különbözik a feltételeket tartalmazó írásos tájékoztatásoktól. Hiányos, ezért kifogásolható az árgarancia egymondatos szlogennel történő hirdetése, annak ellenére, hogy ezeknél az eseteknél mindig megtalálható a felhívás a további részletek iránti tájékozódásra.
- 38) Ugyanakkor a Versenytanács azt is megállapította, hogy az eljárás alá vont árgaranciára vonatkozó közlései, szemben a hasonló tárgykörben korábban lefolytatott egyéb eljárásokban vizsgált tájékoztatási gyakorlatokkal, nem vonatkoztak közvetlenül a saját áráira. Nem állította pl., hogy „Mi csak a legnagyobb márkák termékeit kínáljuk neked, a lehető legalacsonyabb áron” (Vj-89/2004) (Vj-49/2005) vagy "Nálunk verhetetlen árakat talál" (Vj-45/2005.) Nem állította a saját termékeiről, hogy azok a "legolcsóbbak" (Vj-41/2005.) miközben éppen az árgarancia lehetősége bizonyítja azt, hogy a fogyasztó máshol találhat olcsóbb termékeket. Ez a Versenytanács szerint lényeges minősítő körülmény, amely – annak ellenére, hogy az egy mondatos szlogenek jogsértő mivoltát nem eliminálja – jelentős mértékben enyhíti a jogsértő magatartás hatását.
- 39) A tényállás alapján tett megállapítások értelmében a Versenytanács a Tpv. 77. (1) bekezdése d.) pontja alapján a rendelkező részben leírt magatartás törvénybe ütközését megállapította, figyelemmel a Tpv. 8. § (2) a) pontjára. Eszerint az eljárás alá vont egyes szórólapjai, óriásplakátnak minősülő falfestése, molinói, üzlettéri dekorációs kockái és

kültéri megállító táblái az árgarancia egymondatos szlogennel történő hirdetése által alkalmasak a fogyasztó megtévesztésére.

40) A Versenytanács, a Tpv. 77. § (1) bekezdésének f) pontja alapján az árgaranciát egymondatos formában népszerűsítő tájékoztatási formáinak alkalmazását, hatvan napos határidővel, megtiltotta. A Versenytanács által biztosított határidő elegendő ahhoz, hogy az eljárás alá vont a jogsértő tájékoztatásokat tartalmazó bel- vagy kültéri eszközeit módosítsa, az egymondatos szórólapok forgalmazását beszüntesse.

41) A Versenytanács az ügyben bírság kiszabását nem tartotta szükségesnek.

42) A Tpv. 73. § (1) bekezdése alapján az ügyfélnek megküldött előzetes álláspont kézhezvételét követően az ügyfél úgy nyilatkozott, hogy a tárgyalás megtartását nem kéri. Mivel a tárgyalás tartását a Versenytanács sem tartotta szükségesnek, jelen határozatát, a Tpv. 74. § (1) bekezdése alapján, tárgyaláson kívül hozta.

43) A jogorvoslat lehetőségét a Tpv. 83. § (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2007. június 7.