



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/64/2015.

Iktatószám: Vj/64-41/2015.

**Nyilvános változat.
Üzleti titkot nem tartalmaz.**

A Gazdasági Versenyhivatal a Kaló Ügyvédi Iroda (eljáró ügyvéd: dr. K. G., 1126 Budapest, Orbánhegyi út 49.) által képviselt **Fressnapf – Hungária Állateledel és Felszerelés Nagy- és Kiskereskedelmi Kft.** (1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11/C) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően - meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

I. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Fressnapf – Hungária Állateledel és Felszerelés Nagy- és Kiskereskedelmi Kft. a 2015. január 15. és december 31. között lefolytatott, az utalványok beváltásának 2016. június 30-ig történő meghosszabbításával lebonyolított, „25 év szeretete egy helyen” elnevezésű kampánya feltételeinek kialakítása, illetve a 2015. július 1-től az utalványok beváltási feltételeinek megváltoztatása során nem az ésszerűen elvárható szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal járt el, illetve az utalványok beváltásának 2015. május 16. és június 30. között szüneteltetésével, majd a beváltási feltételeinek megváltoztatása során a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

II. Az I. pontban leírt jogsértés miatt az eljáró versenytanács kötelezi a Fressnapf – Hungária Állateledel és Felszerelés Nagy- és Kiskereskedelmi Kft.-t 100.000.000,- (azaz százmillió) forint bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézbesítésétől számított harminc napon belül köteles megfizetni a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlájára. Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő: az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (bírság). Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

III. Az eljáró versenytanács kötelezi továbbá a Fressnapf – Hungária Állateledel és Felszerelés Nagy- és Kiskereskedelmi Kft.-t, hogy oly módon kompenzálja azon fogyasztóit, akik a kampányból betelt, de még be nem váltott pecsétgyűjtő füzetrel rendelkeznek, hogy minden ilyen fogyasztó számára 25 db, egyenként 1000,- Ft címletű utalványt biztosítson a határozat kézhezvételét követő három hónapon belüli kezdettel, legalább két hónapos időtartamig, amelynek során a fogyasztók a kampány eredeti feltételei szerint, azaz valamennyi termékkörre és alkalmanként beválthatósági korlát és további vásárlási kötelezettség nélkül használhatják fel azokat. A két hónap attól a naptól indul, amikor a már regisztrált fogyasztóit ellenőrizhető módon értesítette, valamint a honlapján és az áruházaiiban

erről a lehetőségről, különösen annak kezdő időpontjáról és időtartamáról az érintett fogyasztókat megfelelően és ellenőrizhető módon értesítette, valamint a pecsétgyűjtő füzetek eredeti feltételek szerinti beváltásának lehetősége ténylegesen és ellenőrizhetően megnyílt.

IV. Az eljáró versenytanács kötelezi továbbá a Fressnapf – Hungária Állateledel és Felszerelés Nagy- és Kiskereskedelmi Kft.-t, hogy azon fogyasztóinak, akiknek a kampányból be nem telt pecsétgyűjtővel rendelkeznek, a pecsétgyűjtő leadása ellenében az abban lévő pecsétek után egyenként 1000,- Ft árkedvezményt biztosítson, amelyeket a fogyasztók a kampány eredeti feltételei szerint, azaz valamennyi termékkörre és alkalmanként beválthatósági korlát és további vásárlási kötelezettség nélkül használhatják fel azokat a határozat kézhezvétele után három hónapon belüli kezdettel, legalább két hónapos időtartamig. A két hónap attól a naptól indul, amikor a már regisztrált fogyasztóit ellenőrizhető módon értesítette, valamint a honlapján és az áruházában erről a lehetőségről, különösen annak kezdő időpontjáról és időtartamáról az érintett fogyasztókat megfelelően és ellenőrizhető módon értesítette, és az egyszeri kedvezményes vásárlás lehetősége ténylegesen és ellenőrizhetően megnyílt.

V. Az eljáró versenytanács kötelezi továbbá a Fressnapf – Hungária Állateledel és Felszerelés Nagy- és Kiskereskedelmi Kft.-t, hogy azon fogyasztóinak, akiknek a kampány során a betelt pecsétgyűjtőjük beváltását követően még maradtak fel nem használt 1000,- vagy 2000,- Ft címletű utalványaik, azok felhasználását az eredeti feltételek mellett, azaz további vásárlási kötelezettség, alkalmanként beválthatósági korlát és termékköri megkötés nélkül tegye lehetővé, a határozat kézhezvétele után három hónapon belüli kezdettel, legalább két hónapos időtartamig. A két hónap attól a naptól indul, amikor a már regisztrált fogyasztóit ellenőrizhető módon értesítette, valamint a honlapján és az áruházában erről a lehetőségről, különösen annak kezdő időpontjáról és időtartamáról az érintett fogyasztókat megfelelően és ellenőrizhető módon értesítette, és az egyszeri kedvezményes vásárlás lehetősége ténylegesen és ellenőrizhetően megnyílt.

VI. Az eljáró versenytanács kötelezi a Fressnapf – Hungária Állateledel és Felszerelés Nagy- és Kiskereskedelmi Kft.-t, hogy a határozat kézhezvételét követő öt napon belül a weblapjának bejelentkező oldalán, valamint két héten belül valamennyi áruházában kihelyezett tájékoztatókon az olvasók, illetve fogyasztók számára jól látható helyen, formában és méretben jelentesse meg/helyezze el jelen határozat rendelkező részének teljes szövegét.

VII. Az eljáró versenytanács kötelezi továbbá a Fressnapf – Hungária Állateledel és Felszerelés Nagy- és Kiskereskedelmi Kft.-t, hogy a határozat kézhezvételét követő 120 napon belül részletes igazolást nyújtson be a Gazdasági Versenyhivatalhoz a jelen rendelkezés III-VI. pontjainak teljesítéséről.

A határozat felülvizsgálatát az ügyfél a közléstől számított harminc napon belül kérheti a Versenytanácsnál benyújtott, vagy ajánlott küldeményként postára adott, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett keresettel. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevélben terjesztheti elő.

INDOKOLÁS

I.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) észlelte, a Fressnapf – Hungária Állateledel és Felszerelés Nagy- és Kiskereskedelmi Kft. (a továbbiakban: Fressnapf) a 2015. január 15-től meghirdetett „25 év szeretete egy helyen” elnevezésű kampányának keretében a pontgyűjtő füzet és az összegyűjtött pecsétekért járó utalványok esetében valószínűsíthetően nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel járt el a szükséges mennyiség meghatározásakor, figyelemmel arra, hogy a pontgyűjtő füzetek az akció korai szakaszában már elfogytak, továbbá az utalványok kiadását szünetelteti. Ezáltal az eljárás alá vont vállalkozás valószínűsíthetően megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. §-ának 3. § (2) bekezdésében leírt tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, amely által megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat. Ezért a GVH 2015. június 26-án versenyfelügyeleti eljárást indított a Fressnapf ellen. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárást megindító végzés¹ indokolása szerint kiterjed „az eljárás alá vont 2015. január 15-től alkalmazott kommunikációs gyakorlatára.”
2. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a GVH észlelte, hogy a Fressnapf a 2015. január 15. napjával meghirdetett pecsétgyűjtő kampánya során a betelt pecsétgyűjtő füzetekért járó 25000 Ft értékű utalványok beváltási feltételeit 2015. július 1. napjával megváltoztatta, az utalványok felhasználhatóságát meghatározott termékkörre korlátozta és a beváltást vásárlási értékhez kötötte². Az eljárás alá vont ezzel valószínűsíthetően ugyancsak megvalósította az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében leírt tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, amely által megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat. Ezért a vizsgálatot kiterjesztette „az eljárás alá vont vállalkozás pecsétgyűjtő kampányának 2015. július 1. napjától alkalmazott feltételeire.”
3. A GVH észlelte továbbá, hogy a Fressnapf a 2015. január 15. napjával meghirdetett pecsétgyűjtő kampánya során a betelt pecsétgyűjtő füzetekért járó 25000 Ft értékű utalványok beváltási feltételeit 2015. július 1. napjával úgy változtatta meg, hogy korlátozta az utalványok felhasználhatóságát meghatározott termékkörre és a beváltást vásárlási értékhez kötötte. Ezen magatartásával az eljárás alá vont az Fttv. 6. § (1) b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat. Erre tekintettel a GVH az eljárás jogalapját kiterjesztette az Fttv. 6. § (1) b) pontjára is³.

II.

Az eljárás alá vont

4. A Fressnapf – Hungária Állateledel és Felszerelés Nagy – és Kiskereskedelmi Kft. (a továbbiakban: eljárás alá vont) a németországi Fressnapf Beteiligungs GmbH vállalkozás

¹ VJ/64/2015. számú irat

² VJ/64-12/2015. számú irat

³ VJ/64-21/2015. számú irat

magyarországi leányvállalata, mely utóbbi egyben 100 %-os tulajdonosa is. A magyar piacon 11 éve van jelen, jelenleg 37 áruháza van, főtevékenysége dísznövény, vetőmag, műtrágya, hobbiállat-eledel kiskereskedelem.

5. Az eljárás alá vont 2014. évi nettó árbevétele: 9 852 258 000 Ft.⁴
6. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a vállalkozás összes foglalkoztatotti létszáma 287 fő.⁵
7. Az eljárás alá vont vállalkozás a fenti összes foglalkoztatotti létszám adat alapján nem minősül a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerinti kis – és középvállalkozásnak (a továbbiakban: KKV).⁶
8. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy 2014-ben a KSH által közölt 5%-hoz viszonyítva 12,7%-os növekedést produkált. 2015. májusig a KSH által közölt 4,2%-hoz viszonyítva az eljárás alá vont 10%-os növekedést ért el, mely 10%-os növekedés az előző évi számokhoz igazodik.⁷

III.

Az érintett termék

9. A versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett kereskedelmi gyakorlat az eljárás alá vont „25 év szeretete egy helyen” pecsétgyűjtő kampánya. Az érintett termék az eljárás alá vont érintett kampányával kapcsolatban hozható valamennyi forgalmazott termék.
10. Az eljárás alá vont vállalkozás által forgalmazott termékek (állateledelek és felszerelések) más kereskedelmi üzletekben is megtalálhatóak, valamint internetes kereskedelem útján is elérhetőek a fogyasztók számára.
11. Az eljárás alá vont által forgalmazott termékeket a hobbiállatokat tartó fogyasztók keresik.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

12. Az eljárás alá vont előadása szerint a „25 év szeretete egy helyen” pecsétgyűjtő kampánya (a továbbiakban: kampány) a Fressnapf cégcsoport nemzetközi kampányának országos adaptációja, amelyet a Fressnapf 25 éves európai jelenlétének évfordulója alkalmából hirdetett meg, hogy ezáltal a vásárlói lojalitást kedvezmény nyújtásával köszönje meg.⁸

⁴ VJ/64-16/2015. számú irat

⁵ VJ/64-17/2015. számú irat

⁶ A 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerint KKV az a vállalkozás, amelynek

a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és

b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

⁷ VJ/64-2/2015. számú irat

⁸ VJ/64-13/2015. számú irat

13. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont 2015. január 15-től folytatott „25 év szeretete egy helyen” kampány kereskedelmi kommunikációjára terjed ki. A vizsgált kereskedelmi kommunikáció tartalma a kampány során több ízben is változott.⁹
14. A kampányban használt pecsétgyűjtő kártya vagy füzet az eljárás alá vont által a fogyasztóknak átadott olyan gyűjtőeszköz, amelynek egyik oldalán a kampány feltételei vannak feltüntetve, másik oldalán pedig 25 pecsét elhelyezésére alkalmas téglalap található. Az induló feltételek szerint a fogyasztó a kártyán összegyűjtött 25 pecsét után kap egy 25 000 Ft értékű utalványcsomagot. Az utalványcsomag összesen 25 000 Ft értékű 1 000 Ft, illetve 2015. július 1. napjától 1 000 Ft és 2 000 Ft értékű címletekből álló utalványt tartalmazott.¹⁰
15. Az alábbi táblázat összefoglalja, hogy a kampány során mikor és miképpen változtak a tájékoztatási formák, illetve az általuk közölt információk¹¹.

Időszak/megjelenési mód	hely,	A pontgyűjtés feltételei	Az utalványok felhasználása (beváltási feltételek)
2015. január 15-től 2015. január 25-ig. Valamennyi eszközön megjelent tájékoztatás. ¹²		„Minden 5 000 Ft feletti vásárlási alkalom esetén egy pecsét jár. 25 db pecsétért pedig 25 000 Ft értékű árkedvezményre jogosító utalványt kap, amit 2016. március 31-ig válthat be. Egyszerre csak egy jubileumi pecsétfüzet használható, újat csak azután igényelhet, ha az előző már betelt. Az akció 2015. december 31-ig tart.” „25 év szeretete egy helyen! Gyűjtse össze a 25 000 Ft kedvezményt.” „Köszönjük, már 25 éve csak értük.”	Az utalványcsomag 1000 Ft értékű címletekből állt. A 2015. január 15. napjától 2015. június 30. napjáig a betelt pecsétgyűjtő kártyákért kapott 25 000 Ft értékű utalványcsomag korlátlanul felhasználható volt az eljárás alá vont valamennyi áruházában.
2015. január 26-tól 2015. június 30-ig. Valamennyi eszközön megjelent tájékoztatás.		„Minden 5 000 Ft feletti vásárlási alkalom esetén egy pecsét jár. Egy kártyán összegyűjtött 25 db pecsétért pedig 25 000 Ft értékű árkedvezményre jogosító utalványt kap, amit 2016. március 31-ig válthat be. Egyszerre csak egy betelt pecsétgyűjtő kártya váltható be, a különböző kártyákon gyűjtött pecsétek nem összevonhatóak. <u>Pecsétkiadás 2015. december 31-ig. A pecsétgyűjtő kártya a</u>	

⁹ VJ/64-4/2015. számú irat, VJ/64-13/2015. számú irat

¹⁰ VJ/64-13/2015. számú irat

¹¹ VJ/64-17/2015. számú irat

¹² Lásd a 29. ponthoz kapcsolt táblázatot.

	<i>készlet erejéig elérhető az üzletekben. 25 év szeretete egy helyen! Gyűjtse össze a 25 000 Ft kedvezményt!” „Köszönjük, már 25 éve csak értük.”</i>	
2015. január 26-tól 2015. június 30-ig. Plakátokon megjelent tájékoztatás.	„Pecsetgyűjtő kártya A pecsetgyűjtő promócióval kapcsolatos legfontosabb információk: - Minden 5 000 Ft feletti vásárlási alkalom esetén 1 db pecsét jár. - A pecsetgyűjtő kártya a készlet erejéig elérhető az üzletekben. - <u>A pecsetgyűjtő kártya elvesztése esetén a korábban gyűjtött pecsétek pótlására nincs mód.</u> - <u>Utólagos pecsétkiadásra nincs lehetőség.</u> - Pecsétkiadás 2015. december 31-ig. Megértésüket köszönjük.”	
2015. január 26-tól 2015. június 30-ig. ¹³ Vásárlási helyeken kihelyezett ismertető plakátokon ¹⁴ (lásd erről az alábbi külön táblázatot)	„Pecsetgyűjtő kártya Kedves Vásárlóink! Ezúton tájékoztatjuk Önöket, hogy a pecsetgyűjtő kártya elfogyott üzletünkben! A már meglévő kártyák esetében a pecsétkiadás folytatódik 2015. december 31-ig. Megértésüket köszönjük.”	
<u>2015. július 1-től.</u> Honlapon, plakáton, egyéb tájékoztatói eszközön, utalványon, valamint személyes tájékoztatás során megjelenő kommunikáció.		<u>Az utalványcsomag 5 db 1000 Ft és 10 db 2000 forint értékű címletekből állt.</u> Az új feltételekkel <u>vásárlásonként 1 db utalvány váltható be, az 1 000 Ft értékű utalványok egyszeri 15 000 Ft</u>

¹³ Az egyes áruházakról lásd a 17. pont táblázatát.

¹⁴ Vj/64-2/2015.

		feletti felszerelés és/vagy alom vásárlása esetén használhatóak fel, a 2 000 Ft értékű utalványok egyszeri 25 000 Ft feletti felszerelés és/vagy alom vásárlása esetén használhatóak fel 2015. július 1. és 2016. június 30. között az eljárás alá vont valamennyi áruházában. ¹⁵
--	--	--

16. A fenti táblázatban foglaltakon túlmenően az eljárás alá vont a fogyasztókkal a panasztétel lehetőségét ismertette a részükre átadott tájékoztatókkal. A tájékoztatók az eljárás alá vont erre a célra létrehozott e-mail címét ismertették.¹⁶ A tájékoztatáson ezen túlmenően az eljárás alá vont honlap címe jelenik meg, ahol a fogyasztók a feltételekről tájékozódhatnak.

A pecsétgyűjtők elfogyása áruházanként

17. Az alábbi táblázatban – az eljárás alá vont nyilatkozata alapján – feltüntettük, hogy az egyes Fressnapf áruházakban mikorra fogytak el a pecsétgyűjtő kártyák, illetve az ezekről szóló tájékoztatás feltehetően mikor jelent meg az adott áruházban kihelyezett plakátokon¹⁷:

Áruház neve	Az áruházaknak kiadott összes kártya mennyisége	Pecsétgyűjtő kártya elfogyott a készletadatok szerint
Budaörs	2000	2015.02. hó
Megapark	2000	2015.04.07
Óbuda	2000	2015.04.20
Récsei	2000	2015.04.30
Újpest	2500	2016.05.02
Győr/1	1500	2015.04.10
Debrecen	1500	2015.04.11
Nyíregyháza	1500	2015.05.06
Veszprém	1500	2015.02.24
Érd	2000	2015.03.12
Miskolc	1500	2015.03.17
Újbuda XXL	1500	2015.02.09
Ferihegy	1500	2015.03.21
Székesfehérvár	1500	2015.04.16
Szombathely	1500	2016.05.05

¹⁵ VJ/64-19/2015. számú irat P/1028/2015. panasz

¹⁶ VJ/64-19/2015. számú irat P/982/2015. panasz

¹⁷ Vj/64-2/2015.

Szeged	1500	2015.05.04
Sopron	1500	2015.03.23
Pécs	1500	2015.02.22
Gödöllő	1500	2015.03.19
Győr/2	1500	2015.04.14
Kerepesi	1500	2015.03.13
Kecskemét	1500	2015.04.29
Újhegy	1500	2015.03.13
Zalaegerszeg	1500	2015.04.01
Tatabánya	1500	2015.04.07
Keszthely	1500	2015.05.02
Dunaújváros	1500	2015.05.05
Dunaharaszti	1500	2015.03.18
Vác	1500	2015.04.20
Fót	1500	2015.05.07
Húvösvölgy	2000	2015.03.18
Budakalász	1500	2015.04.25
Kispest XXL	2000	2015.03.20
M5 Soroksár	1500	2015.04.10
Pesti Út	1500	2015.03.21
Összesen	57000	

18. A fenti adatok szerint Budaörsön, Veszprémben, Újbudán és Pécsen már az akció indulását követő hónapban (februárban) elfogytak a pecsétgyűjtő kártyák, míg márciusban további 11 áruházban. Legutoljára 2015. május első napjaiban fogytak el a kártyák a fóti, a dunaújvárosi, a keszthelyi, a szegedi, a szombathelyi és az újpesti áruházakban. 2015 május első napjaira tehát a pecsétgyűjtő kártyák valamennyi áruházból elfogytak. Utánrendelésről vagy utángyártásról az eljárás alá vont nem intézkedett.

A pecsétgyűjtő kártyák darabszámának meghatározása

19. Az eljárás alá vont – beadványa szerint¹⁸ - a pecsétgyűjtő kártyák számát a 2014. évi havi vásárlószámok és az átlagos havi kosárértékek, valamint korábbi kampányok tapasztalatai alapján határozta meg.

	Vásárlószám (vásárlások száma)	Átlagos kosárérték	Összes forgalom
2014 Január	[...]	4 383	[...]
2014 Február	[...]	4 444	[...]
2014 Március	[...]	4 482	[...]
2014 Április	[...]	4 514	[...]
2014 Május	[...]	4 411	[...]
2014 Június	[...]	4 393	[...]

¹⁸ Vj/64-2/2015.

2014 Július	[...]	4 399	[...]
2014 Augusztus	[...]	4 400	[...]
2014 Szeptember	[...]	4 424	[...]
2014 Október	[...]	4 478	[...]
2014 November	[...]	4 595	[...]
2014 December	[...]	4 612	[...]
Összesen	2 770 506	4 465	12 371 627 597

20. A benyújtott táblázatban „vásárlószám” megnevezés szerepel, de tekintettel arra, hogy a vásárlás során személyazonosítás nem történik, ezen nyilván a vásárlások számát kell érteni. Ezt támasztja alá az is, hogy az első és a második oszlop adatainak összeszorozása kiadja a havi összeforgalmat, amely utóbbi adatot az eljárás alá vont ugyancsak becsatolt.
21. A gyűjtőpontok megszerzésének feltételéül szabott legalább 5000 Ft-os vásárlási összeg valamennyi hónap átlagos vásárlási kosárértékét meghaladja.
22. Az eljárás alá vont a Vj/64-38/2016. sz. adatszolgáltatásának mellékleteként becsatolta a kampány promóciós tervét.

25 éves promóciós terv	
Kosárérték 2014.01-11 [HUF]	4 433
Vásárlási limit [HUH]	5 000
5.000 FT feletti vásárlások/hó (2014.04 alapján)	68 566
Látogatások gyakorisága	2,5 hetente 1x
Vásárlók száma/hó	42 854
Törzsvásárlók száma (e-mail regisztráció)	39 000
Javasolt füzetek száma (+30%)	56 000
Beváltási arány (a kupon promóciók alapján)	3,00%
Ajándék összege [HUH]	25 000
Kedvezmény maximum mértéke % (25 db 5 eFt-os vásárlás esetén)	20,00%
Éves költség	42 000 000

23. A látogatások gyakoriságát – nyilatkozata szerint – az áruházak dolgozóinak, illetve a vezetők saját tapasztalatai alapján becsülték meg.¹⁹
24. A kuponok beváltási arányával kapcsolatban becsatolt egy táblázatot, amelyben a 2014. évben lebonyolított kuponos akciók beváltási arányai láthatók. Ezek az akciók időtartama nem volt egy hónaposnál hosszabb, többségükben inkább rövidebb, az ezekhez kapcsolódó beváltási arányok nem érték el az 1 %-ot.

A pecsétgyűjtő kártyákon és az utalványokon lévő tájékoztatások

25. A tájékoztatások képi megjelenítésének ábrázolását az egyes időszakokból vett mintatájékoztatások az alábbiak szerint valósították meg:

¹⁹ Vj/64-36/2015.

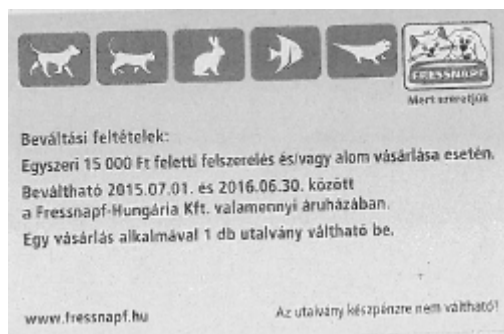
2015. január 15-től 2015. január 25-ig (pecsétgyűjtő kártya)

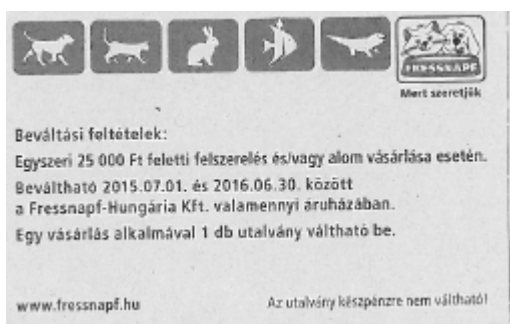


2015. január 26-tól 2015. június 30-ig (pecsétgyűjtő kártya)



2015. július 1. napjától közzétett kommunikáció (utalvány)





26. A fent említett e-mail címet tartalmazó tájékoztatáson²⁰ túlmenően az eljárás alá vont előadta, hogy a kampány változását érintő beérkezett panaszokra egységesen a következő tájékoztatást adta.²¹

„Tisztelt....!

Nagyon köszönjük a 25 éves promóciónkkal kapcsolatos visszajelzését és bízunk benne, hogy visszatérő vásárlónkként hamarosan újra üdvözölhetjük áruházainkban. A 25 éves kedvezményünkkel kapcsolatban még folyamatban vannak a promóciót érintő visszaélések hatósági kivizsgálásai, ezek lezárásával tudunk több információt adni. Addig is kérjük, engedje meg, hogy egy ajándékcsomaggal lepjük meg, amely tartalmaz egy Fressnapf táskát, valamint egy csomag ajándék jutalomfalatot is, amellyel kényeztetheti kedvencét. Kérjük visszaküldött válaszlevelében a következő adatokat adja meg:

a Fressnapf áruház neve, ahol szeretné átvenni ajándékunkat

az Ön állatának fajtája (kutya/macska/rágcsáló, ehhez igazodik a jutalomfalat)

Az ajándékcsomag visszajelzését követő héten átvehető a választott áruházban. Még egyszer köszönjük a visszajelzését és várjuk válaszlevelét.

Üdvözlettel,

Fressnapf Hungária Kft.”

Az utalványcsomagok fogyása és pótlása

27. A kampány kezdetére legyártott, 25 ezer Ft értékű árkedvezményre jogosító utalványcsomagok db száma: 480 db. volt. A kampány indulásakor minden áruházban 10 db utalványcsomag állt rendelkezésre, amelyek kiegészítésére a központban rendelkezésre álló maradék 130 db utalványcsomagból igény szerint került sor.²²

28. Az utalványok kiadására a beváltott pecsétgyűjtő kártyák számának alakulása alapján az alábbi tábla szerint került sor:

2015	beváltott kártyák száma
-------------	--

²⁰ VJ/64-19/2015. számú irat P/982/2015. panasz.

²¹ VJ/64-8/2015. számú irat

²² Vj/46-2/2015.

január	1
február	20
március	85
április	202
május	140
Összesen	448

29. A fentiek szerint az előzetesen legyártott utalványcsomagok májusra lényegében elfogytak, és az eljárás alá vont újabb utalványcsomagok gyártását rendelte meg.

Az alkalmazott kommunikációs eszközök

30. Az eljárás alá vont kommunikációs eszközeiről²³ rendelkezésre álló információkat az alábbi táblázat tartalmazza. Az eszközök között a vizsgált időszakon belül 2015. július 1. után alkalmazottakat dőlt betűvel jelöltük.

Kommunikációs eszköz megnevezése	Megjelenés ideje	Megjelenés helye	Megjelenés száma	Kommunikációs eszköz mérete	Költségadatok nettó
honlap főoldal ²⁴	2015. január 15. – 2015. január 25.	www.fressnapf.hu	-	-	-
honlap főoldal „készlet erejéig” feltétel feltüntetésével ²⁵	2015. január 26. – 2015. június 24.	www.fressnapf.hu	-	-	-
honlap főoldal 2015. július 1. napjától érvényes feltételek hírként ²⁶	2015. június 30-tól jelenleg is	www.fressnapf.hu	-	-	-
kirakati plakát	2015. január 20.-március 15-ig	üzletek, kültér	70 db	A1	25 200 Ft
plakát	2015. január 20. – 2015. január 25.	üzletek, beltér	35 db	A4	-
plakát	2015. január 26. – 2015. május 15.	üzletek, beltér	35 db	A4	-
plakát „Kényeztesse kedvencét” magyar, angol, német nyelven	magyar 2015. július 1-től jelenleg is angol, német 2015. augusztus 3-tól jelenleg is	üzletek, beltér (kassza, bejárat)	magyar: 2-2 db angol, német: 1-1 db	A4	-
szórólap/akciós újság	2015. február 6-án megjelent újság ²⁷	-	1 114 400 db	165mmx289 mm	116 268 Ft

²³ VJ/64-4/2015. számú irat, VJ/64-8/2015. számú irat, VJ/64-13/2015. számú irat, VJ/64-17/2015. számú irat.

²⁴ VJ/64-13/2015. számú irat

²⁵ VJ/64-13/2015. számú irat

²⁶ VJ/64-17/2015. számú irat

²⁷ A havi megjelenésű akciós újság vonatkozásában a 2015. január közepén indult kampányra tekintettel a soron következő, tehát februári számban került feltüntetésre a tájékoztatás, a „készlet erejéig” feltétel feltüntetésével. A Vj/64-17/2015. számú irat szerint további újságban a kampánnyal kapcsolatos kommunikáció nem jelent meg.

pecsétgyűjtő kártya	2015. január 15.	-	40 000 db	-	152 000 Ft
pecsétgyűjtő kártya „készlet erejéig” feltétel feltüntetésével	2015. január 26.	-	17 500 db	-	80 500 Ft
Személyes tájékoztatás	2015. január 15-től jelenleg is	üzletek	-	-	-
E-DM ²⁸	-	-	58 fő részére, akik kérték	-	-
Egyéb tájékoztató anyagok: - „utalvány beváltás”: feltételek angol és német nyelven külföldi vásárlóknak - „részletes információk” tájékoztató: további kérdések esetén hova lehet fordulni	2015. augusztus 7-től jelenleg is	üzletek	-	-	-
Utalványok ²⁹	-	-	480 db	-	72 000 Ft

31. A 2016. február 25-én megtartott tárgyaláson előadta, hogy a fentebb leírtakon felül voltak ún. független médiaköltései is,³⁰ amelyek azonban nyilatkozata szerint nem kapcsolódtak a jelen eljárás tárgyát képező kampányhoz.³¹

V.

A GVH-hoz érkezett panaszok és bejelentések

32. Az eljárás alá vont előadta, hogy 2015. január 15. napjától 2015. augusztus 15. napjáig 241 db e-mail és 45 db panaszkönyvi vásárlói bejegyzés érkezett hozzá. Az eljárás alá vont által a GVH-nak megküldött³² e-mailek és vásárlói bejegyzések esetében megállapítható, hogy 4 kifogás érkezett az elfogyott pecsétgyűjtő kártyákra, 11 kifogás érkezett az elfogyott utalványokra, valamint 37 kifogás érkezett a kampány megváltozott feltételeire. Az eljárás alá vont részére e-mailekkel küldött fogyasztói kifogások alapvetően a kampány megváltozott feltételeire vonatkoztak.

²⁸ VJ/64-17/2015. számú iratban az eljárás alá vont nyilatkozata szerint, a kiküldési időszak tekintetében adatot, mint rendelkezésre állót nem csatolt az eljárás alá vont (az adatkérés erre is kiterjedt).

²⁹ A fogyasztók részére 2015. július 1. után átadott utalványok tartalmazzák a beváltási feltételeket, a korábbi utalványok nem.

³⁰ Vj/64-38/2015. sz. adatszolgáltatása 2. sz. melléklet

³¹ Vj/64-39/2015.

³² VJ/64-8/2015. számú irat

33. A kampány megváltozott feltételeire vonatkozó panaszok közül az eljáró versenytanács az alábbi hármát emeli ki, mint amelyek megfelelően jellemzik a fogyasztói kifogások lényegét:

- „Azt gondolom, ha egy ilyen nagy áruházlánc elindít egy országos akciót, akkor azt alaposan át kellene gondolni, hogy milyen feltételekkel, milyen módon lehet úgy megvalósítani, hogy az áruháznak is megérje, de a vásárló se érezze úgy, hogy átverték. Márpedig ilyen érzésem van. Az akció indulásával kezdtem gyűjtögetni a pontokat. Az első pecsétet mindjárt egy 40 000 Ft-os fizetés után kaptam. Szépen gyűjtögettem a pecsétet, gondosan ügyelve arra, hogy a kisebb kiszerelésű tápokat vegyem, és ne nagyon lépjem túl egy fizetésnél az 5 000 Ft-ot, mert azért is egy pecsét jár és akár 500 000 Ft után is egy pecsétet kapok. Lassacskán összegyűlt a 25 pecsét, megkaptam az utalványokat, melyet mindjárt be is váltottam tetszőleges termékre. Új pecsétgyűjtő lapot kértem és újra kezdtem a gyűjtést. Már a 18. pecsétnél járok, amikor szólt a pénztáros hölgy, hogy megváltozott az utalványok beválthatósága. Megnéztem az új kiírást és nagyon meglepődtem. Az első pontgyűjtésnél a feltétel 25-ször 5 000 Ft feletti vásárlásért jár 25 000 Ft levásárolható utalvány. Az új feltétel felháborító! 25-ször vásároljak 5 000 Ft felett, majd a kapott 10 db 2 000 Ft-os utalványt egyenként (tehát 10 alkalommal vásárolhatom le) mindegyik alkalommal 25 000 Ft fölött vásárolva. Az 5 db 1 000 Ft-os utalványt 5 alkalommal, alkalmanként 15 000 Ft felett vásárolva válthatom be. Csak felszerelés, illetve alom vásárlására. Egy kicsit utána számolva: Költsék el több, mint 125 000 Ft-ot az utalványokért, majd még 250 000+75 000 Ft-ot (tehát 325 000 Ft-ot) ebből 25 000 Ft-ot tesz ki a kedvezmény felszerelésre, alomra. Tehát 450 000 Ft-nál többet kell elköltenem ahhoz, ebből 325 000 Ft-ot felszerelésre - tápra nem lehet - hogy a megváltozott feltételeknek eleget tegyek.”³³
- „A mai vásárlásom során szembesítet az eladó, hogy a 25 éves promócióról olvassam el a tájékoztatót a honlapon. Az év elején még arról szóltak a hírek, hogy 25 db ezer Ft-os vásárlási utalvány fog járni, ha összegyűlik a 25 db pecsét. Ezzel szemben most azt olvasom, hogy ha összegyűlik akkor még vásárolni kell...”³⁴
- „Véleményem szerint, ha promóciókat írnak ki, az elején jobban kellene mérlegelni, hogy ennek milyen költségvonzatai vannak, vagy nem kellene változtatni a feltételeken a promóció ideje alatt. Több lehetőségem van arra, hogy ezeket a dolgokat beszerezsem, természetesen a kupon megszerzése ösztönzött arra, hogy az önök boltját válasszam.”³⁵

34. A kampány változását érintő beérkezett panaszokra a Fressnapf egységes tájékoztatót adott (lásd 26. pont). Az egyidejűleg megküldött csatolmány a panaszokat tömörített (.zip) formátumban tartalmazza. Az eljárás alá vont kérte, hogy azok egyenkénti csatolásától a GVH tekintszen el³⁶.

35. A GVH-hoz 2015. november 9-ig az eljárás alá vont magatartásával kapcsolatban 3 bejelentés, valamint 41 panasz érkezett. A rendelkezésre álló információk alapján

³³ VJ/64-8/2015. számú irat 16. számú e-mail

³⁴ VJ/64-8/2015. számú irat 17. számú e-mail

³⁵ Vj/64-8/2015. számú irat 20. számú e-mail

³⁶ Vj/64-8/2015.

megállapítható, hogy a fogyasztók a kampánnyal kapcsolatban az alábbi három körülményt³⁷ kifogásolták:

- pecsétgyűjtő kártya elfogyott,
- utalvány elfogyott,
- kampány feltételei megváltoztak..

36. A GVH-hoz érkezett bejelentések és panaszok közül egy bejelentés vonatkozott az elfogyott pecsétgyűjtő kártyákra, a további két bejelentés, valamint a panaszok döntő többsége pedig a kampány megváltozott feltételeit kifogásolta. (A panaszok és bejelentések az ügy iratai közé átemelésre kerültek.)³⁸

37. A GVH-hoz a kampány megváltozott feltételeivel kapcsolatos panaszok és bejelentések száma 2016. március 7-i időpont szerint összesen 85-re emelkedett, amelyek közül 16 2016-s keltezésű. Az újonnan érkezett panaszok egyaránt a kampány megváltozott feltételeit kifogásolják.

VI.

Az eljárás alá vont nyilatkozata a kampányról

VI.1. A kampány szándékolt célja

38. Az eljárás alá vont előadta,³⁹ hogy a nemzetközi kampánytól nem tért el. A leányvállalatok számára kötelezettség volt a 25 éves évforduló megünneplése. Előadta továbbá, hogy nem volt célja a fogyasztásösztönzés, illetve a nagyobb vásárlóerővel rendelkező vásárlók előnyben részesítése a kevesebbet vásárló fogyasztókkal szemben. A kampány átlagos fogyasztói értelmezés szerint is a lojalitást díjazó és nem fogyasztásösztönző volt, a feltételek pedig széles körben, külön erőfeszítés nélkül (passzív módon) is megismerhetők voltak. A kampány méretét tekintve visszafogott volt, ellentétben a magyar piacon jellemző forgalomnövelési célú kampányok harsányabb kommunikációjával. A kampány a Fressnapf áruházak rendszeres vásárlóit célozza.

39. Az adminisztráció és a visszaélések elkerülése érdekében a fogyasztók egyszerre csak egy pecsétfüzetet használhattak és annak betelte nyomán igényelhettek újat, erről az eljárás alá vont tájékoztatta őket.

VI.2. A kampány kialakítása

40. A Társaságnak korábban éves kampánya nem volt. Az általa korábban lebonyolított kupongyűjtő akciók során maximum 0,65%-os beváltás merült fel. Az ilyen akciók között volt 20%-os kedvezményt biztosító kupon alkalmazása is, mely párhuzamba állítható a jelen kampány kedvezményének maximum értékével (25 db 5000 Ft-os vásárlás esetén 20% kedvezmény érhető el).⁴⁰

41. A nemzetközi kampány közös pontja a cégcsoport 25 éves jelenléte volt az európai piacon. A Fressnapf cégcsoport nemzetközi kampánya azt jelenti, hogy minden országban

³⁷ Egy fogyasztói jelzés több kifogást is tartalmazhat.

³⁸ Vj/64-13/2015.; Vj/64-19/2015.; Vj/64-20/2015.; Vj/64-22/2015. sz. iratok

³⁹ VJ/64-7/2015. számú irat eljárás alá vont meghallgatásáról készült jegyzőkönyv. A vizsgáló megjegyzi, hogy az eljárás alá vont meghallgatásáról készült jegyzőkönyv tartalmát a bizonyítékok, információk ismertetése a releváns pontnál tartalmazza.

⁴⁰ Vj/63-33/2015.

elvárt volt valamilyen formában annak kivitelezése, de a megvalósítás országoként más-más tartalommal történt.

42. Az ajánlati terv 25%-os kedvezményt biztosító matrica vevők általi ragasztását ajánlotta az általuk tetszőlegesen választott termékekre, de ezt nehéz IT oldali kivitelezhetősége, megvalósíthatósága és kötöttségei miatt a Társaság elvetette, és olyan megvalósítást próbált előtérbe állítani, ami meghatározóan a hűségös törzsvásárlói vevőkörét célozza meg.
43. A cégcsoport nem írta elő a magyar adaptáció feltételeit, illetve annak módosítását. A német központ ismerte a magyar promóciót, kommunikációs felületei részére bemutatásra kerültek, de nem befolyásolta sem annak tartalmi kialakítását, sem módosítását. A nemzetközi kampány annyiban befolyásolta a magyar promóció kialakítását, hogy a központ által 2014 novemberében jelzett kampánycél megvalósítására a 2015. januári induláshoz mérten szűk időkeret állt rendelkezésre, ami szintén nehezítette a tervezhetőséget. A kampány éves jellege annyiban is megnehezítette a tervezést, hogy a Társaság korábban nem szervezett ilyen időtartamú promóciót (saját promóciói lényegesen rövidebb időtartamúak voltak), így ilyen távú saját összehasonlítható adatokkal nem rendelkezett.⁴¹
44. Az eljárás alá vont előadta, hogy a vásárlók körében az átlag kosárérték 4 300 Ft, ezért az utalvány beválthatóságának határideje olyan módon lett meghatározva, hogy azon vásárlók is élni tudjanak vele, akik rendszeresen vásárolnak, de hosszabb idő alatt érik el a kedvezményre jogosító pecsét mennyiséget.⁴² Az átlagos fogyasztói kosárértéket és a havi 2,5-szeres vásárlói gyakoriságot figyelembe véve a 25 pecsét összegyűjtése átlagosan várhatóan hosszabb idő alatt lehetséges (a 2015. április 28-ig beváltott pecsétgyűjtő kártyák száma ezt alá is támasztja, mivel ez mindösszesen 277 db, ami az addig kiadott pecsétgyűjtő kártyáknak alig 5 ezreléke). Az eljárás alá vont szerint ezek alapján egyértelműen alátámasztott, hogy a kampány véghatáridejére figyelemmel indokolt volt a pecsétgyűjtő kártya készlet erejéig való elérhetőségét feltételül tűzni.⁴³
45. Forgalmi adataik szerint az átlagos vásárlás alapján valószínűsített vásárlók számához viszonyítva az 57500 db pecsétgyűjtő füzet nem tekinthető kevésnek, különösen aránytalanul kevésnek.⁴⁴ Az átlagos kosárértékre és a korábbi tapasztalatokra alapított koncepció szerint egy átlagos Fressnapf vásárlónak a kampány megközelítőleg egy év (12 hónap) alatt eszközölt vásárlásai nyomán nyílik lehetősége az összesen 25000 Ft kedvezmény megszerzésére.⁴⁵ Mivel a Fressnapf törzsvásárlóinak tényleges létszámáról nem áll rendelkezésre pontos adat (ez csak személyazonosítással lenne megvalósítható), ezért a kampány előkészítése kizárólag a statisztikai adatok alapján történhetett. A pecsétgyűjtő kártyák kapcsán olyan darabszám került meghatározásra, mely alapján valószínűsíthetően minden, arra igényt tartó rendszeres vásárlóhoz jut az év során egy pecsétgyűjtő kártya a 25000 Ft kedvezmény igénybevételéhez, mely által egy év alatt nyílik lehetősége a pecsétek összegyűjtésére. A 25 éves jubileumhoz kötődő kampány tehát kifejezetten lojalitási jellegű volt, eleve nem volt célja korlátlan pecsétgyűjtő füzet alkalmazása, a gyűjtőfüzet a készlet erejéig volt elérhető. Ezen felül ugyanilyen mértékű kedvezményt már csak a gyűjtő beteltét követően, a készlet erejéig elérhető

⁴¹ u.o.

⁴² VJ/64-13/2015. számú irat

⁴³ VJ/64-13/2015. számú irat

⁴⁴ VJ/64-2/2015. számú irat

⁴⁵ VJ/64-2/2015. számú irat

gyűjtőfüzetekkel lehetett elérni. Ellenkező eset a kampány időben korlátozott jellege miatt azt eredményezhette volna, hogy a kampány későbbi szakaszában szerzett pecsétet a kampány zárásáig már nem tudják felhasználni, így azonban a gyűjtőfüzet elfogyásáról való tudomásszerzés annak a lehetőségét is kizárta, hogy további vásárlásaik megfontolásának olyan pecsét gyűjtése felmerüljön, melyet nem tudnak érvényesíteni.

46. A pecsétgyűjtő füzetek áruházak közötti szétosztásakor az áruházak forgalmát, elhelyezkedését és méreteit figyelembe véve történt arányos súlyozás.
47. Az eljárás alá vont előadta, hogy a legyártott 25.000 Ft értékű árkedvezményre jogosító utalványcsomagok száma 480 db volt. A kampány indulásakor minden áruházban 10 db 25.000 Ft értékű árkedvezményre jogosító utalványcsomag állt rendelkezésre, és a központban rendelkezésre álló maradék 130 db utalványcsomagból igény szerint kiegészítésekre került sor.⁴⁶

VI.3. A pecsétet kiadásáról vezetett nyilvántartás

48. 2015. december 31-ig minden nap külön papíron az áruházi pénztárosok kasszánként folyamatosan regisztrálják az 5.000 Ft feletti vásárlások (akik pecsétet kapnak) blokkszámát. A nap végén a műszakvezető vagy áruházvezető az elektronikus Journalban⁴⁷ leellenőrzi a sorszámokat, hogy jogos volt-e a pecsétkiadás. Minden leellenőrzött lapot dátummal és aláírással ellátva kell lefűzni, melyeket a területi vezetők ellenőriznek az áruház-látogatások során.⁴⁸

VI.4. A kampány módosításának oka

49. Az eljárás alá vont előadta, hogy a kampány üzenete és megfogalmazása szerint az a törzsvásárló fogyasztóknak, magánszemélyeknek szólt. Voltak más típusú kampányok is korábban, amelyek például menhelyeknek, alapítványok támogatására szóltak. Az alapítványok kiválasztásánál körültekintően járnak el, ellenőrzött alapítványokat választanak.⁴⁹
50. A kampány megvalósítása közben olyan anomáliák történtek, amelyek arra mutattak, hogy a kampány célja nem valósult meg, ezért szerették volna korrigálni. A 25 pecsét rövid időn belül történt összegyűjtése és új gyűjtőfüzet igénylése tapasztalataik szerint az alábbi körökben merült fel:
- a) a fogyasztók kiemelkedő vásárlóerővel (jövedelemmel) rendelkező szűk csoportja,
 - b) az üzletszerű továbbértékesítési (pl. állatorvosi praxisok, kereskedők, tehát nem fogyasztói) vásárlók, akik üzleti előny szerzésére használták a fogyasztói vásárlásként feltüntetett beszerzéseiket, illetve üzleti haszon érdekében nagyobb tételeket ÁFA-s számla nélkül, a vásárlások szétaprózásával megszervezők,
 - c) állatmenhelyek, amelyek támogatóiknak is átadták a pecsétgyűjtő füzeteket, hogy gyűjtsék részükre a pecsétet.)⁵⁰

Ezeket az anomáliákat a kiadott és beváltott pecsétgyűjtő füzetek tervezettől való lényeges eltérése észlelésekor vették észre.⁵¹

⁴⁶ VJ/64-2/2015. számú irat

⁴⁷ Vj/64-13/2015. számú irat

⁴⁸ Vj/64-13/2015.

⁴⁹ VJ/64-7/2015. számú irat

⁵⁰ VJ/64-4/2015. számú irat

⁵¹ A becsatolt táblázat a Vj/64_38/2015. sz. irat 5. sz. melléklete.

TERV				TENY		
	Kiadott pecsétgyűjtők	Beváltott pecsétgyűjtők	Beváltott utalványok (Költség)	Kiadott pecsétgyűjtők	Beváltott pecsétgyűjtők	Beváltott utalványok (Költség)
Január	15 000	0	0	40 000	1	25 000
Február	25 000	0	0	10 000	24	231000
Március	12 000	0	0	5 000	85	1 547 000
Április	5 000	0	0	1 000	202	3 814 000
Május	0	0	0	1 000	156	4 265 000
<i>Beváltási feltételek megváltoztatása előtt beváltott pontgyűjtők száma</i>					468	
Június	0	0	0	0	2	961 000
Július	0	0	0	0	565	972 000
Augusztus	0	0	0	0	293	535 000
Szeptember	0	100	2 500 000	0	315	900 000
Október	0	200	5 000 000	0	387	1 222 000
November	0	400	10 000 000	0	399	1 227 000
December	0	1 010	25 250 000	0	978	998 000
Összesen	57 000	1 710	42 750 000	57 000	3 875	16 697 000

A tranzakciós adatok alapján ebből 428 pontgyűjtőt alapítvány, kisállatkereskedés és állatorvos lett volna jogosult beváltani.

51. Annak ellenére, hogy a pecsétgyűjtő kártyák kiadásakor nem történt regisztráció, beazonosítható vásárlói adatok kinyerhetőek voltak a számlás vásárlásokról. A 2014. évi I. és 2015. évi I. féléves vásárlási adatokat összehasonlító alábbi alapján – szerinte - megállapítható, hogy a vásárlások száma az alapítványok, állatorvosok és kisállat kereskedések vonatkozásában jelentősen megugrott.

Nem fogyasztói vásárlások 2014 - 2015.		
	2014.1. félév	2015. I. félév
	Vásárlások száma	Vásárlások száma
Alapítvány	970	1 402
Állatorvos	92	101
Vállalkozás	6 870	9 214
Összesen	7 932	10 717

52. Az eljárás alá vont szerint a fenti adatokból megállapítható, hogy az alapítványok, állatorvosok és vállalkozások 2015. évi I. féléves összesített vásárlásai jelentősen meghaladják a 2014. évi I. féléves vásárlási adatokat. E vásárlói körben a 2015. évi adatok hozzávetőleg 30%-os vásárlásszám növekedést mutatnak a 2014. évi adatokhoz képest. Az alapítványok, állatorvosok és vállalkozások 2015. I. félévében 10717 pecsétet gyűjthettek, amely átszámítva hozzávetőlegesen 428 betelt pontgyűjtő füzetet eredményezhetett.

53. Előadja, hogy a vállalkozásoknak, civil szervezeteknek a kampányba való belépése még nem valósít meg jogsértést, és ha visszaélés nem merülne fel, úgy ez kárt sem jelentene számára. Azonban a megváltozott magatartásuk (a fogyasztói vásárlásokhoz viszonyítva

egyébként nagyobb összegű vásárlásaik szétaprózása, adott napon egymást követő több tranzakció) alkalmas volt arra, hogy gyors fogyást idézzon elő.⁵²

⁵² Vj/64-38/2015. 4. o.



Promóciós prognózis 2015. 6. hó és 12. hó közötti időtartamra

	Január	Február	Március	Április	Május	Június	Július	Augusztus	Szeptember	Október	November	December	Ossz beváltás
Beváltás 2015.01.-05.	1	24	85	202	278								
Beváltás 2015.06.-12. legrosszabb esetben						362	470	612	856	1 199	1 798	2 697	7 994
várható költség legrosszabb esetben	25 000	600 000	2 125 000	5 050 000	6 960 000	9 048 000	11 762 400	15 291 120	21 407 568	29 970 595	44 955 893	67 433 839	214 629 415
Beváltási arány legrosszabb esetben	0,00%	0,04%	0,15%	0,35%	0,49%	0,63%	0,83%	1,07%	1,50%	2,10%	3,15%	4,73%	14,%
Beváltás 2015.06-12 legjobb esetben						292	307	322	371	426	533	666	2 917
Várható költség legjobb esetben	25 000	600 000	2 125 000	5 050 000	6 960 000	7 308 000	7 673 400	8 057 070	9 265 631	10 655 475	13 319 344	16 649 180	87 688 100
Beváltási arány legjobb esetben	0,00%	0,04%	0,15%	0,35%	0,49%	0,51%	0,54%	0,57%	0,65%	0,75%	0,93%	1,17%	5,07%

Beváltási dinamika változása

Összköltség (beváltott utalvány értéke)

Legrosszabb megvalósulás az eredeti feltételekkel

30%

214 629 415

Legjobb megvalósulás az eredeti feltételekkel

5%

87 688 099

Szeptembertől az eredetileg tervezett célközönség is elkezdti majd beváltani, ezért +10%-kal (Szept + Okt) és 20%-kal (Nov + Dec) gyorsul a beváltási srány

Promóció módosítás után várható költsége

74 760 000

Promóció eredetileg tervezett költsége

42 750 000



54. A fenti táblázat⁵³ az eljárás alá vont becslését mutatja arra vonatkozóan, hogy hogyan alakult volna a beváltott pecsétgyűjtők száma és az arra kiadott utalványok összértéke 2015. júniusától 2015. decemberéig tartó időszakban, ha nem változtat a kampány eredeti beváltási feltételein. Az eljárás alá vont egy számra legjobb és egy legrosszabb kimenetellel számolt a beváltási arány növekedése tekintetében. A legrosszabb scenárióban a beváltási arány jobban gyorsult volna és decemberre elérte volna a 4,73 %-ot és így összességében kb. 14 %⁵⁴ lett volna az eredetileg tervezett 3 %-oshoz képest a teljes kampány beváltási aránya. Ennek összköltsége mintegy 214,6 millió forint lett volna. A lassabban gyorsuló „legjobb” scenárióban az összes beváltások aránya a kibocsátott pecsétgyűjtők számához képest csak mintegy 5 %-os⁵⁵, az összköltség, vagyis a beváltott utalványok értéke 87,7 millió lett volna az eredetileg tervezett 42,75 millióhoz képest.
55. A 25 éves promóciós terv és a fenti Terv-Tény összevetésben foglalt adatok alapján megállapítható szerinte továbbá, hogy a 2015. május végéig 468 betelt pontgyűjtő füzetet váltottak be, azonban cégszerűen eljáró alapítvány, állatorvos, vállalkozás gyakorlatilag nem volt a beváltók között. A fentiekből arra következtetett, hogy az alapítvány, állatorvos és kereskedői számlákkal vásárlók és pontokat gyűjtők nem-magán személyek eltűntek a promócióból, mert a 468 betelt pontgyűjtő füzetet kizárólag természetes személyek váltották be.
56. A fentiekből szerinte megállapítható, hogy az alapítványi, állatorvosi és kereskedői számlákkal vásárlók és pontokat gyűjtők a betelt pecsétgyűjtők beváltására eltűntek a promócióból és a kedvezményre jogosító vásárlási utalványokat a pecsétet gyűjtőktől eltérő magánszemélyek váltották be, akik így - véleményük szerint - nem minősülnek a törvényi értelemben vett fogyasztónak.
57. A fenti vállalkozói körnek a kampány kimeneti oldaláról való „eltűnésük” a jogszerű gazdasági/társadalmi szervezeti tevékenység elvei mentén illogikus volt és arra engedett következtetni, hogy az valójában visszaélészerű, jogsértő magatartást takar, melyek észlelést követően az eljárás alá vontnak intézkednie kellett a visszaélések megakadályozására, mert azok tipikus adóelkerülési módszerre utalnak.
58. A rendelkezésére álló adatok szerint számos olyan vállalkozás kért AFA-s számlát a szétaprózott vásárlások körében, akiknek elnevezéséből és cégjegyzék szerinti tevékenységéből nem következik, hogy a vásárolt termékeket saját tevékenységük körében használják fel (pl. lakberendező vállalkozás). Ha a vállalkozás tagja, alkalmazottja javára kezdett a cégvagyon felhasználásával pecsétgyűjtésbe, akkor a) nem fogyasztói vásárlásról van szó, b) a magánszemély részére csak akkor tudott jogszerűen jövedelmet juttatni az árkedvezmény átruházásával, ha azt a saját könyvelésében feltüntette. A törvényi előírás szerint a kupont, utalványt nyilvántartásba (készletre) kellett venni. Az utalványok esetében ennek előfeltétele, hogy a beváltásnál maga a vállalkozás járjon el (cégszerű képviselő, meghatalmazás), azonban nem ez történt. Ha pedig nem így történt, akkor az átruházó magatartás megvalósítási módja kiválóan alkalmas a jövedelemszerzés eltitkolására, amely a NAV irányadó gyakorlata szerint adócsalást is valószínűsíthet.
59. A rendelkezésére álló adatok szerint számos olyan civil szervezet kért AFA-s számlát a szétaprózott vásárlások körében, akiknek elnevezéséből és cégjegyzék szerinti tevékenységéből következne, hogy a vásárolt termékeket saját alapítványi/egyesületi

⁵³ Vj/64-38/2015. 3. sz. melléklet

⁵⁴ Az eljáró versenytanács számítása a benyújtott táblázat alapján.

⁵⁵ Az eljáró versenytanács számítása a benyújtott táblázat alapján.

tevékenységük körében kívánták felhasználni, azonban a beváltások adatai és a Közületi nevek körében feltárt egyezések ezt nem támasztják alá.

60. A Ptk. 3:379. § (2) bekezdése alapján az alapítvány az alapítványi cél megvalósításával közvetlenül összefüggő gazdasági tevékenység végzésére jogosult. Az eljáró versenytanács azon felvetésére vonatkozóan, miszerint az alapítványok átruházhatták az utalványokat magánszemélyekre is, álláspontunkat akként összegezzük, hogy a támogatóktól alapítványi működési célra kapott pénzvagyron ilyen felhasználását a jogszabály nem teszi lehetővé. Ha pedig az alapítványi cél megvalósításával közvetlenül összefüggő gazdasági tevékenység volt a kedvezmények gyűjtögetése, akkor az utalványokat kizárólag az alapítvány (törvényes képviselője, szabályszerű meghatalmazottja) válthatta volna ki és kizárólag ellenőrizhető keretek között használhatta volna fel.
61. További érintett kategóriát mutathat a fogyasztók, tehát magánszemélyek által eszközölt vásárlások egy része. A magánszemély fogyasztó az állateledelről es felszerelésről kért AFA-s számlát gyakorlatilag nem tudja elszámolni, a pecsétek beváltásához sem volt ilyen számlára szükség, ennek ellenére jelentős számú ilyen elaprózott számlás vásárlás történt a fogyasztók részéről, vagy legalábbis nevük alatt. Ha azonban a szétaprózott vásárlással elért kedvezményt akár a civil szervezet hatására, akár attól függetlenül annak javára gyűjtötte és adta át, akkor jogsértő alapítványi/egyesületi adománygyűjtés esetén a fogyasztó akaratlanul is annak eszközévé válhatott. A fogyasztók számlás vásárlásainak adatai alapján ez szintén vizsgálható a NAV által.
62. A Társaság ügyvezetésének a tudomására jutott gyanús körülményeket és azok lehetséges következményeit mérlegelnie kellett. A Ptk. 3:112. § (2) bekezdése alapján a vezető tisztségviselő e minőségében a jogszabályoknak, a létesítő okiratnak és a társaság legfőbb szerve határozatainak van alávetve. Sem a vonatkozó jogszabályok, sem a Társaság legfőbb szerve követelményei szerint nem maradhat tétlen (az elvárhatóság Ptk. 1:4. § szerinti zsinórmérték szerint sem), különösen akkor, ha a Társaság kampányának felhasználásával/igénybevételével merül fel a jogsértés gyanúja. Ezen adatok ismeretében ugyanis az intézkedés elmulasztása olyan körülménynek minősülhet, melynek akár büntetőjogi relevanciája is lehet.
63. A tényleges károkozás bizonyításához a jogsértő magatartás, a károkozás és az okozati összefüggés bizonyítása is szükséges. A jogsértő magatartás megállapítása nyilvánvalóan meghaladta a Társaság hatáskörét, így az észleléskor rendelkezésére álló adatok szolgálták támpontjául, ezért nem állította le, hanem csak korlátozta a promóciót.
64. Előadja továbbá, hogy a fenti jogsértések súlya miatt nem csak a közreműködést, de a jogsértő magatartás passzív lehetővé tételét is ki kellett zárnia a Társaságnak. Ez elsődlegesen a közérdeket szolgálja. Az intézkedésből a fogyasztókra háruló hatásokat pedig a jelen eljárásban benyújtott kötelezettségvállalása útján kívánja kompenzálni.
65. A kampány üzenete nem célozta és nem is ösztönözte az ilyen, nem fogyasztónak minősülő (b) és c) pont szerinti) vásárlókat és vásárlásokat. A pecsétek és gyűjtők normális fogyasztói célú igénybevételét szolgálta azon szabály is, hogy a vásárló egyszerre csak egy pecsétgyűjtő füzetet használhatott. A kampány során alkalmazott üzenet szintén ezt erősítette és nem az üzletszerű kedvezményhalmozást: „25 év szeretete egy helyen! Gyűjtse össze a 25 000 Ft kedvezményt!”
66. Az eljárás alá vont előadta, hogy szerinte a törzsvásárló fogyasztóknak szánt kampányban az üzletszerű haszonra törekvő, fogyasztónak nem minősülő piaci szereplők fenti

magatartása visszaélés volt, amely mind a gyűjtőfüzetek, mind az utalványok fogyasztást befolyásolta éppen a lojális fogyasztók, mint tényleges célcsoport hátrányára, ez azonban nem az eljárás alá vontnak felróható.

67. Mivel a kampány a lojális törzsvásárlók, fogyasztók részére készült, ezért a tervezésénél is csak a normál fogyasztói magatartást lehetett alapul venni. Az üzletszerű vásárlások, a fenti visszaélések kiszűréséhez az eljárás alá vontnak, mint bármely piaci szereplőnek csak nagyon korlátozottak a lehetőségei (a visszaélés jellemzője éppen a fogyasztónak álcázott, valójában üzletszerű vásárlás) és legalább részletes személyazonosítás és a személyes adatok kiterjedt kezelése lett volna szükséges, azonban az eljárás alá vont álláspontja szerint a fogyasztói személyiségi jogok védelmével arányban nem álló korlátozás lett volna.
68. A Fressnapf Cégcsoport nyugat-európai tapasztalatai alapján azon országokban nem jellemzőek az ilyen visszaélések. A visszaélésekért és azok előre nem látható hatásaiért a Fressnapf Hungária Kft. nem felelős. Amennyiben a lojális vásárlóink hátrányára visszaélések történnek, az a Fressnapf Hungária Kft. részére is hátrányos.
69. A fogyasztók által benyújtott panaszokra külön e-mail címet hoztak létre. Azt közölték, hogy a visszaélések miatt változásokat kellett eszközölniük a kampányban, azonban részleteket nem közöltek. A visszaélések kivizsgálását nem kívánták nehezíteni az információk fogyasztóknak való közlésével. A fogyasztók számára kompenzációs ajándékcsomagot ajánlottak fel, 30% körüli a beváltási arány eddig. A fogyasztók számára biztosították a lehetőséget a panasztételre, sőt, kérték is ennek a megtételét.
70. A 2015. július 1-i módosítással kapcsolatban az eljárás alá vont előadta, hogy a kínált termékpaletta az áruházakban nem a legolcsóbb termékpaletta, azonban minőségi termékeket értékesítenek. Ez a fogyasztói szokásokon is látszik, a koncepció az állatok kényeztetése volt, ezért eleve is nem csak az élelmezéssel számoltak. Az kétségtelen, hogy a legalacsonyabb bevétellel rendelkező fogyasztói réteg elsősorban élelmiszert vásárol. Az áruház által kínált termékek igénybevételére jogosítana a kupon, mivel a non-food termékek vásárlása nagyobb nehézséget jelent az állattartónak, mint a food termékek vásárlása, ezért a cél inkább azon termékek vásárlásában való segítségnyújtás, amelyeket nehezebben tud megvásárolni a fogyasztó⁵⁶.
71. Mivel a kampánnyal visszaélő csoport és a fogyasztók nagy része food termékek vásárlásában volt érdekeltek, ezért nehéz volt a kampány módosítása úgy, hogy a fogyasztók érdekei se sérüljenek, és a visszaélések is kizárhatóak legyenek. Megjegyzi, hogy a régi feltételek szerinti utalvány beváltással 477 darab (477x25000, 1000 forintos címletben) régi utalványt (25 000 forintnyi korlátozás nélküli vásárlási utalványt) váltottak be. Ezzel szemben az új utalványból, amelyben szerepel megkötés a gondoskodás irányába, 766 utalványt (766x25000, 1000 és 2000 forintos címletben) váltottak be, holott az új utalvány bevezetése óta lényegesen rövidebb idő telt el, az új utalvány beváltására 2 hónap állt rendelkezésre, a régire 5 hónap. A 477 darab teljes beváltás volt, a 766 darab pedig a kuponszámot jelenti, amely lehet 1000/2000 címletű. Ezek alapján nem valószínűsíthető, hogy a fogyasztói panaszokban szereplő beváltási akadály fennáll, hiszen a nem food termékeket vásárolni kívánók beváltottak nagy mennyiségű kupont.⁵⁷

⁵⁶ VJ/64-4/2015. számú irat

⁵⁷ VJ/64-7/2015. számú irat

72. Az utalványok beváltására vonatkozó adatokat az alábbi táblázat tartalmazza.⁵⁸

időszak	darabszám	címlet Ft	összeg Ft
2015. január 15. – 2015. június 30.	477	25 000	11 925 000

73. A régi utalványcsomagok 2015. május 15-én elfogytak, ezért a pecsétgyűjtő kártyák beváltása minden üzletben szünetelt 2015. május 16-tól 2016. június 30-ig.⁵⁹

74. Az eljárás alá vont újabb utalványok legyártását is megrendelte, melyet a beváltani szándékozók részére azzal együtt biztosít, hogy azok beváltására az átvétel esetleges késedelmét meghaladó meghosszabbított beváltási időszakot biztosít. Az alábbi táblázat mutatja a beváltási feltételek megváltozását követő beváltási adatokat címletekre lebontva⁶⁰:

2015	új 1000 ft-os címlet	új 2000 ft-os címlet	Összeg Ft
júl.	23	10	43 000
aug.	14	8	30 000
szept.	28	24	76 000
okt.	52	26	104 000
nov.	52	34	120 000
dec.	85	54	193 000
Összesen	254	156	566 000
	410		

VII.

Az eljárás alá vont álláspontja

75. Az eljárás alá vont jogi álláspontja szerint⁶¹ a társaság a kampány során nem valósított meg tisztességtelen piaci magatartást, illetve a Tpv. előírásaiba ütköző magatartást, fogyasztók megtévesztését, sem a pecsét-gyűjtőfüzetek legyártott száma, sem az áruházakban rendelkezésre álló induló készlete és mennyisége nem volt irreálisan alacsony, az új feltételek bevezetésének reális indoka volt, arról minden vásárlónak rendelkezésre állt általános és eladáshelyi eszközök útján is az olvasható méretű tájékoztatás, így annak szükségszerűen el kellett jutnia hozzájuk.

76. A kampány időtartamát tekintve a feltételről a vásárlók a kampány első szakaszában, olyan megfelelő időben kaptak tájékoztatást, amely miatt vásárlói magatartásukat a feltétel hátrányosan nem befolyásolta, illetve a kedvezményhez jutás kiszámíthatósága sem

⁵⁸ VJ/64-7/2015. számú irat

⁵⁹ Vj/64-33/2015. számú irat

⁶⁰ Vj/64-34/2015. számú irat, az utolsó oszlop adatait az eljáró versenytanács számolta ki a megadott adatok alapján.

⁶¹ Vj/64-13/2015. számú irat

csökkent. Az átlagos vásárlói fogyasztást tekintve a feltétellel a vásárlókat hátrány nem érte, illetve a piaci verseny sem torzult.

77. Helyes volt a koncepció, miszerint egy átlagos rendszeresen vásárló fogyasztó számára a kampány időtartamához igazodóan hosszabb időt vesz igénybe a pecsétek összegyűjtése és beváltása. A kampány nem volt alkalmas érdemi fogyasztásnövelésre, és nem is járt ilyen hatással.
78. Az eljárás alá vont vitatja, hogy a pecsétgyűjtő füzetek már az akció korai szakaszában elfogytak, illetve az utalványok számának meghatározásakor nem az elvárható szintű szakismerettel járt el.
79. Az eljárás alá vontnak nem célja a fogyasztók megtévesztése, hátrányba hozása.

A kampány feltételek megváltoztatásának okával kapcsolatban

80. Az eljárás alá vont előadta⁶², hogy a kampány megvalósulása során a pecsétgyűjtő füzetek és utalványok fogyásában torzulásokat észlelt a kampány eredeti koncepciójához viszonyítva, melyet fogyasztói visszajelzések is alátámasztottak. A tényleges fogyás adatai nyomán előbb a pecsétgyűjtő füzetek, majd az utalványok tervezettnél gyorsabb fogyása volt tapasztalható. Az okokat vizsgálva az eljárás alá vont arra jutott, hogy a torzulás tekintetében alappal tehető fel, hogy a tervezettnél gyorsabb és aránytalanabb készletfogyást az alábbi vevői (al) csoportok idézték elő:

- a) a fogyasztók kiemelkedő vásárlóerővel (jövedelemmel) rendelkező szűk csoportja
- b) viszonteladói/ továbbértékesítési vásárlók (pl. állatorvosi praxisok, kereskedők, tehát nem fogyasztói), akik üzleti előny szerzésére használták a fogyasztói (nem adóalanyi) vásárlásként feltüntetett és tudatosan szétaprózott beszerzéseiket.
- c) állatmenhelyek (amelyek támogatóiknak is átadták a pecsétgyűjtő füzeteket, hogy gyűjtsék részükre a pecségeket).

81. Az a) pontban megjelölt személyi kör meghatározóan természetes személy fogyasztókból áll, szűkebb körű (1-2 %), és a kereskedelem minden területén jelen van fogyasztói oldalon. A Fressnapf Hungária Kft. nem kívánt a fogyasztók között vagyoni helyzetük és vásárlóerejük miatt különbséget tenni, e személyi kör a célcsoport részhalmaza, mely nem volt kizárva a kampányból. Ezt bizonyítja, hogy az ilyen személyek a pecsétgyűjtő beteltét követően a készlet erejéig újabb pecsétgyűjtőt igényelhettek.

82. A b) és c) pontban megjelölt személyi kör jellemzően nem természetes személyekből, hanem jogi személyiséggel és adóalanyisággal rendelkező vállalkozásokból, gazdasági társaságokból és alapítványokból áll, mely vásárlásait vagy saját felhasználás vagy továbbértékesítés céljából végezte. E csoport tagjai jellemzően nagyobb összegben és tételben vásárolnak, mely vásárlási tételeket a kampány ideje alatt az elérhető kedvezmény érdekében elaprózták. E vásárlásoknak szintén közös jellemzője, hogy a vásárlás során eljáró személy (akár törvényes képviselő keretében, akár megbízás keretében járt el) nem fedte fel vásárláskor, hogy kinek az érdekében jár el (tényleges vásárló).

83. Mivel a nem adóalany természetes személy fogyasztó számára készült nyugta nem tünteti fel a vásárló adatait, így a továbbértékesítési céllal, de számlaigény nélkül történt vásárlás jogsértő volt és feltehetően adóelkerülési célt szolgált. Amennyiben az adóalany saját célú felhasználásra, de szintén számlaigény nélkül vásárolt, úgy a költségként történő

⁶² Vj/64-4/2015.

elszámolás a számviteli előírások megsértése nélkül nem volt lehetséges. Természetesen az ilyen felhasználók jóhiszemű fogyasztókat is rávehetek az ebben való közreműködésre, mivel a magánszemélyek sok esetben egyszerűen nincsenek tisztában azzal, hogy a közreműködésükkel érintett tevékenység adóköteles.

84. A tapasztalt torzító magatartások miatt az eljárás alá vontnak azzal kellett számolnia, hogy a tervezett költségkeret szerinti pecsétgyűjtők és utalványok egy része nem a tényleges célcsoporthoz került és nem a koncepció szerinti célra került felhasználásra, ezért 2015 júliusától, a kampány második felében változtatásokat eszközölt a beváltási feltételekben a visszaélések visszaszorítására.
85. A Fressnapf Hungária Kft. semmiféle módon nem kívánt lehetőséget biztosítani az adóelkerülésre, adócsalásra, jogszabálysértésre, ha azonban változtatások nélkül lehetővé teszi a kampány hátralévő időszakában, hogy jogosulatlan személyek a kedvezményrel tovább visszaéljenek akkor ez éppen ösztönző hatású lett volna, ami az eljárás alá vont számára elfogadhatatlan. Ezen okból kötelessége volt intézkedni a kampányát érintő visszaélések és jogsértések felszámolása iránt.

Az előzetes álláspontra tett észrevételek

86. A Vj/64-35/2015. sz. beadványában előadta, hogy az eljárás alá vont csak a saját adataira és tapasztalataira tudott építeni a kampány kialakításakor, de ez nyilvánvalóan más piaci szereplők esetében is így van. Ha ez konkrét szakismeret hiánya lenne, akkor annak bármely elvárható mércéje megjelölésre került volna. A rendszeres vásárlók konkrét számának ismerete szintén nem nevezhető elvárható szakismeretnek, a legtöbb piaci szereplő legfeljebb saját forgalmi adataiból következtethet, becsülhet ilyen számadatot, a versenytanács sem jelölt meg olyan objektív módszert, vagy adatbázist, melynek alkalmazása szakismereti evidencia lenne.
87. Előadta, hogy a kampány megváltoztatásánál nem jelöli meg versenytanács milyen valótlan információt, vagy valós tény megjelenítését tekintette a júliusi változtatások nyomán megtévesztőnek, vagy arra alkalmasnak.
88. Álláspontja szerint azt is az értékelés tárgyává kell tenni, hogy a kampány közepén bevezetett változtatások kapcsán a fogyasztók tudomást szereztek arról, hogy a food termékekre az új utalványok már nem válthatóak be. Ha az ügyleti döntést befolyásolta, hogy az eredeti tájékoztatás szerint valamennyi termékre beválthatóak voltak az eredeti utalványok, akkor ugyanezen logika mellett annak is befolyásolnia kellett az ügyleti döntést (a változtatás a kampány középidőszakában 2015. július 1-én történt, ahonnan számítva 6 hónapos időszak alatt már a módosított tájékoztatás és feltételek voltak érvényben), hogy a továbbiakban a jelentős arányú food termékekre nem vehetőek igénybe az utalványok. Ennek tudatában a fogyasztók (az iratanyag részét képező panaszok által igazoltan) jelentős része nem folytatta tovább a gyűjtést és így nem is igazította ahhoz magatartását, továbbá a food termékek forgalmát és az abból eredő árbevételt az utalványok beváltása sem érintette.
89. A Társaság által forgalmazott termékek (pl. állatfelszerelések) jelentős részénél a vételár eleve magasabb mint a pecséthez szükséges 5000 Ft, ezek vásárlása esetén is legfeljebb egy pecsét volt elérhető, így sem a szétaprózás, sem az 5000 Ft-ként 1 pecsét gyűjtésének elve nem alkalmazható automatikusan minden termékre, az ilyen termékek vonatkozásában a többször hivatkozott beszívó hatás sem érvényesül.
90. Az értékelés összefüggéseit tekintve álláspontja szerint az előzetes álláspontban foglalt kijelentést, miszerint a kampány az egyébként is a Társaságnál vásárló fogyasztókon felül

az érzékeny vásárlókra vonatkozóan beszívó hatást gyakorolt, az ilyen panaszok kis száma, a tényleges forgalmi adatok és a forgalmi növekedés nem támasztják alá.

91. A kampány kommunikációjával összefüggésben előadja, hogy az induló utalványcsomag ténylegesen 25.000,- Ft értékben 25 db 1000,- Ft-os címletű utalványt tartalmazott, azonban a kampány kommunikációjának vonatkozó része („25 db pecsétért pedig 25 000 Ft értékű árkedvezményre jogosító utalványt kap”) az alkalmazott utalványcímletek tekintetében nem tartalmazott ilyen információt. Tehát azzal sem a Társaság nem köthette magát ilyen címletek alkalmazásához, sem a fogyasztók nem alapíthatták ilyen címletek alkalmazására elvárásaikat.

92. Mivel a versenytanács úgy ítélte meg, hogy az előzetes álláspont 33. pontjában hivatkozott fogyasztói panaszok a jogsértés lényegét ragadják meg, úgy azokra az eljárás alá vont is hivatkozni kíván az alábbiak szerint:

- az első idézet szerint a fogyasztó összegyűjtötte a 25 db pecsétet, melyet (1) be is váltott, (2) az utalványokat azonnal felhasználta, majd (3) újabb pecsétgyűjtőt kapott.

A fentiek egyrészt azt is alátámasztják, hogy a fogyasztók a beváltott utalványokat jellemzően azonnal fel is használták, így azok tekintetében az ígért kedvezményt korlátozás nélkül igénybe is vették. A fogyasztó a második pecsétgyűjtő kártya használata során találkozott az új feltételekkel. A fogyasztó elaprózta az egyébként is felmerülő vásárlási igényeit, azaz az egyébként is betervezett vásárlásait optimalizálta. A levél nem utal arra, hogy a kampánynak fogyasztásnövelő hatása lett volna rá nézve. Ez nincs ellentmondásban a kampány eredeti koncepciójával, hiszen a rendelkezésére álló adatok szerint ráhagyással számolt pecsétgyűjtőkből a 25 pecsétet összegyűjtőknek jutott még újabb pecsétgyűjtő. A Társaság a már megkezdett pecsétgyűjtésnél jelentkező panaszok kapcsán - figyelembe véve az előzetes álláspont szempontjait is - az ilyen esetek megoldására a jelen beadványában megfogalmazott javaslatot kívánja előterjeszteni.

- a második idézet véleménye szerint több okból sem jelentheti a fogyasztói igények meghatározó részének lényegét:

A kommunikáció nem tartalmazott az utalványok címletére vonatkozó tájékoztatást. Továbbá, nem lehet általánosan kijelenteni, hogy a teljes érintett fogyasztói körre csak és kizárólag a kampány legelején megvalósult kommunikáció hatott, ez a teljes évre meghatározta ügyleti döntéseiket, vagy arra alkalmas volt. Ez az érvelés azt is feltételezné - minden alap nélkül - hogy a fogyasztókhoz azonos, illetve bővebb kommunikációs eszközök útján eljutó - évközbeleni tájékoztatás ellenben semmiféle hatással nincs. Észrevételezi, hogy az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerinti mérce az „ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztóhoz igazított mérce”.

- a harmadik idézetet nyilvánvalóan az olyan ügyleti döntések példaként jelölte meg a versenytanács, amikor nem rendszeres vásárló a kampány hatására döntött a Társaságnál történő vásárlásról. Ugyanezen érvelés ugyanakkor arra vezetne, hogy ha a pecsétgyűjtő füzet alkalmas az ügyleti döntés befolyásolására, akkor a tényleges hatás is csak ehhez igazodó terjedelmű lehetett, azaz a pecsétgyűjtők alacsonyra kalkulált száma (mely a Társaság terhére kerül értékelésre) egyúttal - szándéktól függetlenül - megköti a kampány lehetséges, vagy tényleges forgalommövelő hatását is, ha a pecsétgyűjtő megszerzése motivál a vásárlási szokások megváltoztatására, úgy

ennek hiánya okafogyottá is teszi az ilyen magatartást, így a készlet májusi kifogyása miatt a teljes kampányidőszakra hatásokat nem gyakorolhatott.

93. Az idézetekben arra nincs hivatkozás, hogy a kommunikáció kezdetétől egyértelműen jelzett feltétellel, miszerint egyszerre csak egy pecsétgyűjtő használható és csak a beteltével lehet újabbat igényelni, a fogyasztók ne lettek volna tisztában. Márpedig e feltétel mellett - az előzetes álláspont szerint a kampányhoz igazított vásárlási magatartás feltételezése mellett is - 25 vásárlásra volt szükség minden pecsét megszerzéséhez, mely akár az addigi, akár az előzetes álláspont 129. pontjában kiemelt példák szerint módosított vásárlói magatartás szerint több hónapot vett igénybe.
94. A Társaság sem vitatja, hogy a már megkezdett pecsétgyűjtésre a júliustól érvényes feltételek kihatással lehettek, ezért ezek hátrányos hatásai kiküszöbölésére kíván az általa jelen beadványban előterjesztett kötelezettségvállalással élni.
95. Véleménye szerint nem indokolt az ügyleti döntésre gyakorolt hatás szempontjából a kampány két szakaszát azonos módon megítélni. A pecsétgyűjtő füzetek számát érintő minimális számú panasz álláspontunk szerint azt mutatja, hogy a fogyasztói igényekhez az elérhető pecsétgyűjtő füzetek alapvetően igazodtak, a fogyasztók kifogásai meghatározóan nem a kedvezmény többszöri igénybevételéhez, hanem az utalványok beváltásához és felhasználhatóságához kapcsolódtak. Ha a várható előnyök miatt a januári feltételek az ügyleti döntésre hatással, ezen belül vásárlás ösztönző befolyással voltak, akkor a júliustól számított időszak fogyasztói panaszok szerint ezzel ellentétes hatással volt.
96. A fogyasztókra a kampány és annak változása nem egységesen hatott, így ezt a hatást nem indokolt egységesnek értékelni. A beváltott régi típusú pecsétgyűjtők száma konkrétan megadja azon fogyasztók számát, akit a kedvezményekhez az eredeti feltételek szerint hozzájutottak és a feltárt tényállás szerint az utalványokat tipikusan azonnal le is vásárolták. Azon fogyasztók, akik 2015. július 1-ét követően kapcsolódtak volna be a kampányba már eleve a módosított feltételeket ismerték meg, emiatt és a pecsétgyűjtők hiánya miatt a változások álláspontunk szerint az ügyleti döntéseikre érdemi kihatással nem lehetettek (az előzetes álláspont a júliustól érvényes feltételek egyértelműségére nem, kizárólag az előző feltételekhez viszonyított eltérésére és ennek hatásaira hivatkozik).
97. A pecsétek gyűjtését még az eredeti feltételek szerint megkezdő, de a módosításig be nem fejező fogyasztókat érintette a változtatás, ugyanakkor - ha teljes számuk nem is határozható meg - arányukat és létszámukat tekintve becslésre alkalmasak a Társaság felé közvetlenül eljuttatott panaszok és az ezen okból kezdeményezett hatósági eljárások, fogyasztóvédelmi és békéltető testületi eljárások száma. Az előzetes álláspontban a versenytanács is hangsúlyt helyezett e fogyasztói kör sérelmére és a felmerült károk orvoslásának hiányára, a Társaság pedig a jelen beadványban jelzett konkrét vállalással szeretné azokat orvosolni.
98. Az előzetes álláspont 93. pontja kizárólag a kampány indulásakor észlelt üzenetre hivatkozik, miközben a tényadatok szerint január 15-től ilyen üzenet kizárólag a honlapon és a pecsétgyűjtő kártyák egy részén volt észlelhető, a bolti plakátok június 20-tól, a Fressnapf újság pedig csak februárban jelentek meg, így a január 26-tól megjelenő és az „eredeti” feltételek észlelése között nem volt számottevő időköz.
99. Az előzetes álláspont 106. pontja visszatérő eleme a kampány kommunikációja értékelésének, miszerint a Társaság nem számolt annak következményeivel, hogy az „akciót széles körben hirdette”. Az értékelés szerint az eljárás alá vont ez által új vásárlókat vonzott be. A széles körű kommunikációra vonatkozó kijelentésnek - melyet a

Társaság hátrányára értékel - az előzetes álláspont nem adja indokát. Észrevételezni kívánjuk, hogy a kampány csekély kommunikációs költségét (amely éppen a kampány visszafogottságát támasztja alá), a GVH csak és kizárólag a Társaság hátrányára értékelte. Az országos és a széles körű kommunikáció nem jelent magától értetődően egybeeső kategóriát, különös tekintettel arra, hogy a „honlapján, plakátján, akciós újságjában” megjelenő kommunikáció valójában jóval szűkebb volt, mint amit e pont sejtetni enged. Az online kommunikáció valóban elérhető bármely internetkapcsolattal rendelkező fogyasztó számára, azonban csak a Társaság saját honlapjára korlátozódott. A weboldal önmagában nem rendelkezik általános országos hatással, tipikusan a rendszeres vásárlók keresik fel és a honlapon belül arányaiban is minimális felületen jelent meg - más akciók és promóciók mellett - a vonatkozó tájékoztatás, a hivatkozott plakátok az üzletek plakátjai, eladáshelyi kommunikációs eszközök a boltban vásárlók számára, melyek méretükből és elhelyezésükből eredően sem voltak alkalmasak a rendszeres vásárlókon felüli szélesebb réteg megszólítására. Az „akciós újságok” nem országos lapok, hanem a Társaság saját reklámújságjai. Nem a promóció kapcsán kerültek kiadásra, a becsatolt dokumentumok által igazoltan a rendszeresen egyébként is megjelenő reklámújságban arányaiban minimális felületen megjelenő reklámot jelentett.

100. Az eljárás alá vont nem állítja, hogy a fogyasztó az utalványokért kapott kedvezményes áru termékekkel ne rendelkezhetne szabadon. Természetesen dönthet úgy, hogy a kedvezményt nem saját háziállataikra, hanem például menhelyi állatok támogatására fordítja. Éppen ezért van jelentősége annak a befolyásoló tényezőnek, ha a kedvezmények eleve nem fogyasztókhoz (önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyhez) kerülnek, így afölött rendelkezni sincs lehetőségük. A viszonteladók, állatorvosok, menhelyek nagy számú megjelenése a kampányban nem feltételezés, hanem tény, amelyet a Társaság bizonyítékokkal is alá tud támasztani.
101. Ezzel összefüggésben az eljárás alá vont a 2016. február 25-én megtartott tárgyaláson előterjesztett három olyan iratot, amely egy-egy nála vásárló vállalkozás (alapítvány, egyesület, egyéb) 2015. I. félévi vásárlásainak, valamint ugyanezen vállalkozások 2014. évi vásárlásainak részletes adatait tartalmazta és amely a tárgyalási jegyzőkönyvhöz csatolásra került.⁶³ Az iratokból látszik, hogy a vállalkozások közül kettő 2014-ben tizenhárom, illetve 17 alkalommal vásárolt az eljárás alá vont áruházaiban, alkalmanként 5000 forintot jelentősen meghaladó nagyságrendben, míg ugyanezek a vállalkozások 2015. első felében ennél lényegesen többször, időnként naponta több alkalommal is, 5000 Ft-ot nem sokkal meghaladó összegben vásároltak.
102. A burkolt megjelenés egyik példája, amikor a Társasághoz a pecsétgyűjtő kártya fogyása és új pecsétgyűjtő igénylése miatt „fogyasztói panasz” érkezik (mely a jelen eljárásban a Társaság terhére kerül értékelésre), ugyanakkor az adott időszak vásárlási adatai inkább vállalkozás tevékenységére utalnak mintsem valódi fogyasztói igényekre. Nyilvánvalóan nehéz az ilyen burkolt magatartások felderítése, ugyanakkor, ha valóban vállalkozás magatartása áll a háttérben, akkor azt fogyasztói panaszként a Társaság terhére értékelni nyilvánvalóan nem indokolt. Álláspontunk szerint értékelés szempontjából különbség van aközött, hogy a „fogyasztók egy része nem jogszerű célokra kívánta használni a megszerzett terméket”, vagy eleve nem is fogyasztók szerezték meg és használták fel azokat, különösen akkor, ha a tényállás körében magatartásuk fogyasztói panaszként is megjelenik és ezáltal számuk alapján is az értékelés körébe kerül. Ha a

⁶³ Vj/64-36/2015.

versenytanács által fogyasztói szempontból értékelt adatokról az derül ki, hogy azok nem, vagy nem meghatározóan a fogyasztói ügyleti döntésekre, hanem valójában a vállalkozások ügyleti döntéseire és magatartására gyakorolt hatásról adnak képet, az nyilvánvalóan befolyásolja az értékelést is, hiszen utóbbiak a vizsgálandó fogyasztói szempontok körén kívül esnek. Fenti álláspontjának illusztrálására becsatolt két, hozzá érkezett panaszos e-mailt, amelyeket egy állatvédő szervezet elnöke, illetve egy kutyákkal foglalkozó vállalkozáshoz köthető személy küldött be.⁶⁴

103. Kifogásolja⁶⁵ továbbá, hogy a versenytanács a teljes árbevételének 5 %-ából kiindulva szándékozik a bírság összegét megállapítani. Hivatkozik a vonatkozó 2/2015. sz. bírságközlemény 22. pontjára, miszerint a jogsértéssel érintett árukból realizált, időarányos, és a jogsértő kereskedelmi gyakorlathoz köthető árbevétel 5%-át kell tekinteni a bírság kiinduló összegének. Álláspontja szerint a „25 év szeretete” kampányhoz legfeljebb azt a forgalomnövekedést lehetne kötni, amely a kampánytól függetlenül, a piaci trendek alapján bekövetkező bővülésen felül valósult meg. Enyhítő körülmények körében kéri az előzetes álláspont felülvizsgálatát a jogsértő magatartásból származó előny (hiánya), illetve arra tekintettel, hogy az eljárás alá vont megkezdte a fogyasztók kártalanítását, tehát konkrét intézkedéseket tett az érdemi határozat meghozatala előtt.

VIII.

Jogszabályi háttér

104. Az 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 Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
105. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
 - h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.
106. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

⁶⁴ Vj/64-38/2015. 12-13. sz. mellékletek

⁶⁵ Vj/64-35/2015.

107. Az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,
- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (szakmai gondosság követelménye), és
 - b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
108. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
109. 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.
110. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése alapján 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 a törvényben felsorolt egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
111. Az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
112. A Fttv. 14. §-a kimondja, hogy a vállalkozás - az eljáró hatóság felhívására - a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
113. 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 tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
114. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács határozatában
- e) megállapíthatja a jogsértés tényét,
 - h) jogsértés megállapítása esetén kötelezettséget írhat elő, így különösen az ügylet jellegének megfelelő üzleti kapcsolat létrehozásától vagy további fenntartásától való indokolatlan elzárkózás esetén szerződéskötésre kötelezhet;
 - i) elrendelheti a jogsértő tájékoztatással kapcsolatos helyreigazító nyilatkozat közzétételét;

k) bírságot szabhat ki.

115. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés értelmében a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A vállalkozások társulásával szemben kiszabott bírság összege legfeljebb a tagvállalkozások előző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet.
116. A Tpv. 78. §-ának (2) bekezdése értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevételt a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni. Ha a vállalkozás működési ideje az adott évben egy évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. Beszámolóval nem rendelkező, újonnan alapított vállalkozás esetében az eljárás megindításának évére vonatkozó üzleti tervet, ennek hiányában a vállalkozás által a vizsgáló, illetve az eljáró versenytanács felhívására közölt, a számvitelről szóló törvénynek a közbenső mérleg készítésére vonatkozó szabályai szerint az eljárás megindításának napjával mint fordulónappal kiszámított nettó árbevételt kell figyelembe venni. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését.
117. A Tpv. 78. §-ának (3) bekezdése szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.
118. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában – a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha a Tpv. vagy az Fttv. eltérő szabályokat nem állapít meg.

IX.

Az értékelés keretei

Hatáskör

119. Az Fttv. 1. §-ának (2) bekezdése alapján az Fttv., valamint (az Fttv. eljárási szabályainak alkalmazása révén az Fttv.-re visszautaló) más megtevesztő vagy egyéb módon tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat meghatározó jogszabályok rendelkezései alapján a hazai fogyasztók felé irányuló, valamint a hazai gyakorlaton keresztül, Magyarországról megvalósuló, de más országok polgárait érintő kommunikációs gyakorlat is értékelhető.

120. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
121. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
 - b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
122. A jelen ügyben a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozás által alkalmazott kereskedelmi gyakorlat a vállalkozás honlapján, plakátjain és akciós újságjában országosan jelent meg, valamint figyelemmel az eljárás alá vont árbevételi adataira. Így az Fttv. 11. §-a (1) bekezdés a) és b) pontja alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.
123. A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége a Tptv. 46. §-a alapján az ország egész területére kiterjed.

A vizsgálat iránya

124. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont 2015. január 15-től folytatott „25 év szeretete egy helyen” kampány kereskedelmi gyakorlatára és kommunikációjára terjed ki.
125. Az értékelendő, kifogásolt magatartás a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal összefüggésben a következőképpen foglalható össze:
- a. a kampány induló feltételei kialakításakor a szakmai gondosság követelményének való megfelelés;
 - b. az eljárás alá vont 2015. május 16-tól 2015. június 30-ig szüneteltette a fenti kampány keretében a betelt pecsétgyűjtők beváltását, illetve ezzel összefüggésben az utalványok kiadását;
 - c. az eljárás alá vont a betelt pecsétgyűjtő füzetekért járó 25 000 Ft értékű utalványok beváltási feltételeit 2015. július 1. napjával megváltoztatta oly módon, hogy az utalványok felhasználhatóságát meghatározott termékkörre korlátozta és a beváltást vásárlási értékhez kötötte, mely korlátozás kiterjedt a 2015. július 1. előtt megszerzett pecsétek után járó utalványokra is.

Az érintett fogyasztók

126. Az eljárás alá vont által forgalmazott termékeket a hobbiállatokat tartó fogyasztók keresik, a vizsgált kereskedelmi kommunikáció célcsoportja a hobbiállatokat tartó fogyasztók csoportja. Az Fttv. 4. § (1) bekezdése szerint ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.

Az ügyleti döntés

127. Az ügyleti döntés fogalma szélesebb terjedelmű a fogyasztó gazdasági döntéseinek polgári jog szerinti fogalmánál, a szerződési akarat kifejezésénél. Ügyleti döntésnek

minősül a fogyasztó azon döntése, amikor azonosítja a kielégítendő szükségletét és valamely vállalkozást vagy valamely szolgáltatást választja szükséglete kielégítéséért.

128. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás lehet jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, keresi annak termékét.
129. A fentiek alapján jelen versenyfelügyeleti eljárásban ügyleti döntésnek tekintendő a fogyasztók figyelmének felkeltése a kampány részleteinek, illetve azok változásainak közzétételekor. A fogyasztók a közölt kampány feltételek alapján ismerhették meg az eljárás alá vont ajánlatának feltételeit, amely alapján a vásárlásaik során képesek döntéshozatalra. Ezen a ponton fogalmazódott meg a fogyasztókban az is, hogy a kampány feltételeit szem előtt tartva hogyan tervezzék, ütemezzék bevásárlásaikat: például növeljék vagy csökkentsék az egyszeri vásárlási összeget 5000 Ft-ra, illetve a vásárlási gyakoriságot emeljék annak érdekében, hogy elérjék a 25 darab pecsétet az ígért kedvezmény igénybevétele érdekében.
130. Az ígért 25.000 Ft-os kedvezmény a pecsétgyűjtéshez szükséges 25-ször (minimálisan) 5.000 Ft-os költséghez képest (maximum) 20%-os megtakarítást jelenthet, ami így jelentős mértékű és összegű kedvezménynek minősülhet a fogyasztó számára, ezért kifejezetten alkalmas arra, hogy figyelmet generáljon és a fogyasztói magatartásra is hatással legyen. Erre tekintettel az érintett fogyasztói csoport (a hobbiállatok tartó fogyasztók) esetében az eljárás alá vont által meghirdetett pecsétgyűjtő kampány alkalmas arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Ez lehet akár vásárlási szokásainak megváltoztatása is vagy olyan termék megvásárlásának kilátásba helyezése, amelyet egyébként nem vagy nem az akció idején szándékozott megvenni.

Az eljárás alá vont felelőssége

131. Figyelembe véve az Fttv. – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti felelősségről rendelkező – 9. §-ának (1) bekezdésének rendelkezését és azt a tényt, hogy az eljárás alá vontnak a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált termék értékesítéséből bevétele keletkezett, egyértelműen rögzíthető, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése az eljárás alá vont vállalkozásnak közvetlenül érdekében állt, ezért a vizsgált kereskedelmi gyakorlatért az Fttv. alapján a Fressnapf felelősséggel tartozik.

A fogyasztó által észlelt üzenet

132. Egy reklámállításnak az igazolási kötelezettségre kiható értelmezése során nem bír jelentőséggel, hogy a vállalkozás a kifogásolt állítást miként értelmezi, a közléssel mit szeretett volna kifejezésre juttatni, mivel azt a fogyasztó szempontjából kell értelmezni.
133. A fogyasztók a kampány 2015. január 15-én meghirdetett részleteinek megismerésekor azt az üzenetet észlelték, hogy a 25 pecsét összegyűjtésével, amely 25 alkalommal legalább 5000 Ft, azaz összesen legalább 125000 Ft elköltésével érhető el az

utolsó vásárláskor 25000 Ft értékű, mindenféle beváltási korlátozás nélkül (2016 márciusáig) beváltható utalványokat fognak kapni, azaz a kampány által generált költséik legfeljebb 20%-át visszakap(hat)ják.

134. A Fressnapf a 2015. január 15-én meghirdetettekhez képest 2015. július 1-i hatállyal megváltoztatta a betelt pecsétgyűjtőkért kiadott 25000 Ft összértékű kedvezményre jogosító utalványok beváltási feltételeit oly módon, hogy vásárlásonként csak egy darab utalvány volt beváltható, a 2000 Ft címletű utalvány további egyszeri 25000 Ft feletti felszerelés vagy alom vásárlása, az 1000 Ft címletű utalvány pedig további egyszeri 15000 Ft feletti felszerelés vagy alom vásárlása esetén volt felhasználható. Egyben a beváltás végső határnapját 2016. június 30-áig meghosszabbították.
135. A fogyasztók a megváltozott feltételekről csak a hatálybalépés napján értesültek, arról előzetesen semmiféle tájékoztatást az eljárás alá vont nem közölt.

X.

A vizsgált magatartás jogi értékelése

X.I. A szakmai gondosság követelményének való meg nem felelés a kampány induló feltételeinek meghatározása során

136. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont vizsgált magatartásainak értékelésekor abból kell kiindulni, hogy hogyan változtatta meg az utalványok beváltási feltételeit „félidőben” az eljárás alá vont. Ennek fényében kell értékelni azt a kérdést, hogy a módosítás milyen összefüggésben van a kampány induló feltételeinek kialakításával. Ezt követően kell feltenni azt a kérdést, hogy az eljárás alá vont által előadott „visszaélések” jogszerű alapot adhattak-e a meghirdetett és folyamatban lévő kampányának drasztikus módosítására. Ezzel összefüggésben kell feltenni azt a kérdést, hogy a kampány módosítása – arra jogszerű indok feltételezése esetén – kellő szakmai gondossággal történt-e. E kérdések az eljárás alá vont magatartását az Fttv. 3. §-a által teremtett jogszabályi keret, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat generális tiltása alá tartozását alapozhatják meg.

A beváltási feltételek módosítása

137. Az eljárás alá vont a „25 év szeretete” kampányának feltételeit 2015. július 1-én oly módon változtatta meg, hogy a változatlan feltételek mellett megszerezhető 25 pecsétet tartalmazó gyűjtőfüzet beváltásakor kapott utalványok után járó kedvezmények elérése lényegesen megváltozott. A fogyasztók ez megelőzően – pontosabban 2015. május 15-ig – a betelt pecsétgyűjtő leadásakor kapott 25000 Ft összértékű kedvezményt tetszőleges alkalommal, akár egyösszegben is érvényesíthették egyszeri vásárlás alkalmával vagy azt megoszthatták több vásárlás között vásárlási megkötés nélkül. A változás után egyszeri vásárláskor csak egy 2000 vagy 1000 Ft-os értékben érvényesíthettek kedvezményt, továbbá ezt is csak akkor, ha az egyszeri vásárlás legalább 25000, illetve 15000 Ft felszerelés vagy alom megvételét jelentette.

	Kedvezmény alakulása (Ft)	
	2015. június 30-ig	2015. július 1-től
Kedvezmény összege Ft	25000	25000

Szükséges minimális költség az utalványcsomaghoz	125000	125000
Szükséges minimális költség a beváltáshoz (a 2000 Ft-os utalványokhoz)	0	250000
Szükséges minimális költség a beváltáshoz (az 1000 Ft-os utalványokhoz)	0	75000
Összes költség	125 000	450 000
Maximális kedvezmény (%)	20%	6%

138. A fenti táblázat mutatja, hogy a változás után az elérhető maximális kedvezmény az induláskori 20%-ról 6%-ra csökkent, aminek eléréséhez egyrészt 3,6-szer (abszolút értékben 325000 forinttal) nagyobb összeget kellene a fogyasztónak elköltenie, másrészt az utalványcsomag megszerzéséhez 25, egyenként legalább 5000 Ft értékű egyszeri vásárláson felül a beváltáshoz további 10, egyenként legalább 25000 Ft értékű vásárlás a 2000-es utalványokhoz, illetve további 5, egyenként 15000 Ft értékű vásárlás az 1000-es utalványokhoz. Mindehhez kapcsolódó járulékos további korlátozás volt az, hogy a beváltáshoz kapcsolódó költségek csak felszerelésre vagy alomra voltak fordíthatók.

139. Tekintettel arra, hogy a kampány kezdetekor semmilyen – akár részvételi, akár az utalványok felhasználására vonatkozó – korlátozó feltételt nem határozott meg az eljárás alá vont vállalkozás, az eljáró versenytanács álláspontja szerint a 2015. július 1. napjával meghatározott összegszerűség és termékkör meghatározása lényegesen szigorúbb feltételeket jelentett a fogyasztók számára. Míg korábban a fogyasztók az utalványokat vásárlásaiknál akár teljes mértékben felhasználhatták, egy 25 000 Ft értékű vásárlást az utalványokkal teljes egészében kifizethettek, úgy a megváltozott feltételeknél összességében további 325 000 Ft-ot kellett elköltenie a fogyasztóknak ahhoz, hogy az utalványokat beválthassák, és az utalvánnyal elérhető termékek köre is lényegesen korlátozottabb volt. Ha az eljárás alá vontnak a kampány feltételeiben ilyen drasztikus változtatásokat kellett menet közben bevezetni, akkor joggal merül fel a kérdés, hogy vajon a kampány induló feltételei szakszerűen, körültekintően, azaz a szakmai gondosság követelményének megfelelően lettek-e kialakítva.

A beváltási feltételek megváltoztatásának indokai az eljárás alá vont szerint

140. Az eljárás alá vont előadásai szerint a 2015. július 1-i módosítások bevezetésének az indoka abban keresendő, hogy a kampány induló feltételei által biztosított lehetőségekkel visszaélve azonosíthatók voltak olyan, nem fogyasztónak minősülő vállalkozások (alapítványok, menhelyek, állatorvosok), amelyek vásárlásaikat „szétaprózták”, érte ezalatt azt, hogy az előző évi egyszeri költségeik nagyságrendje lényegesen nagyobb és gyakoriságuk lényegesen kisebb volt a 2015. I. félévi költségeikhez képest, lásd az 50. és az 51. pontokhoz kapcsolt táblázatokat.

141. A kampány első öt hónapjának tényszámai alapján az eljárás alá vont készített egy projekciót (lásd az 53. ponthoz csatolt táblázat), amelyben egy számára legjobb és

legrosszabb beváltási aránnyal számolt a kampány hátralévő részére vonatkozóan. Ennek alapján bemutatta, hogy ha beváltási arány a számára „legjobban” is alakulna, akkor is több mint a kétszerese lenne annak a pecsétgyűjtő füzet beváltási aránynak, amellyel a kampány megkezdése előtt számolt (6,15 %, illetve 3 %). Ennek hatására a kampány eredetileg tervezett összköltsége⁶⁶ (42,75 millió Ft) több mint a kétszeresére emelkedne (87,7 millió Ft). A legrosszabb scenárióban pedig 15 %-osra nőne a beváltási arány, amelynek eredményeképpen a kampány összköltségét az eljárás alá vont 214,6 millió forintra becsülte.

142. Az eljárás alá vontat kétségkívül meglepte a pecsétgyűjtő füzetek, a beváltott utalványok és ennek következtében általa jelentősen alábecsült beváltási arány 2015. I. félévi alakulása. Ezért magyarázatot keresett a „tévedésére” és találni is vélte abban, amit következetesen „anomáliáknak” és „visszaélészerű magatartásoknak” nevez. A 80. pontban azonosított három vevői kör b) és c) alatt megjelölt „továbbértékesítési vásárlók”, illetve „állatmenhelyek” nem természetes személyekből, hanem jogi személyiséggel rendelkező gazdasági társaságokból áll. Ezen vevői kört azáltal tudta azonosítani, hogy a pecsétgyűjtést lehetővé tevő 5000 Ft-ot meghaladó vásárlásaik után ÁFÁ-s számlát kértek, amelyek ezáltal bekerültek a Fressnapf adatbázisába és visszakereshetőkké váltak.
143. Az 53. pont szerint önmagában a nem természetes személyek kampányba való belépését még nem minősítené jogsértőnek. Nem is tehetné, hiszen a kampány feltételeit úgy alakította ki, hogy azzal jogi személyek is élhettek, holott megtehetné volna, hogy ezeket kizárja oly módon, ahogyan a később tárgyalandó kötelezettségvállalásában foglalt egynapos kampányok esetében megtenné: a számlás vásárlókat kizárja a (kedvezmény, jelen esetben a) pecsétgyűjtés lehetőségéből. Lényegében azt tartotta sérelmesnek, hogy ezek a nem természetes személyek 2014-hez képest megváltoztatták a magatartásukat és szétaprózták a nagyobb összegű vásárlásaikat, gyors fogyást idézve elő ezáltal a pecsétekben, a beváltott pecsétgyűjtőkben, illetve a kedvezményt biztosító utalványok számában, nem várt mértékben növelve ezáltal a kampány költségeit.
144. Ha az indokok magyarázatában ennél tovább nem ment volna az eljárás alá vont, akkor a nem természetes személyek korábban nagyobb összegű vásárlásai miatt bekövetkező költségnövekedésért nyilvánvalóan saját magát okolhatta volna, hiszen minden vevőnek joga van a vásárlásai szokásain változtatni, jogszerűen élve a kampány által biztosított lehetőséggel. Így, ha a megváltozott költségek miatt később a kampány feltételeit módosítja, akkor ezért egyértelműen őt terhelné minden felelősség.
145. Az eljárás alá vont azonban a felelősség áthárításával próbálja csökkenteni a kampánycöltségek nem várt gyors növekedése miatt előállt helyzet kialakulásáért való felelősségét azáltal, hogy a nem természetes vevői egyes csoportjainak tagjait adócsalással, számviteli előírások megsértésével, illetve jogsértő alapítványi támogatás elkövetésével vádolja meg.
146. Ezzel összefüggésben elsősorban azt kifogásolta, hogy
- a vállalkozói vevők egyes csoportja ÁFÁ-számlára – tehát nem természetes személyként - vásárolva gyűjtötte a pecséteket, majd a betelt pecsétgyűjtőket már természetes személyek váltották be, akik egy részét össze tudta kapcsolni az adott vállalkozással;

⁶⁶ Értsd: A beváltott utalványok formájában adott árengedmény összértéke. Az eljáró versenytanács megjegyzése.

- egyes természetes személyiségű vevői nyugtát kértek a vásárlásaikról, amelyen nem kell feltüntetni a vásárló adatait, de ezekről felteszi, hogy a számlaigény nélküli vásárlás továbbértékesítési céllal történt és adóelkerülési célt szolgált;
- egyes állatmenhelyek támogatóiknak is átadták a pecsétgyűjtő füzeteket, hogy gyűjtsék részükre a pecsétet.

147. Az eljárás alá vont feltehetően⁶⁷ a fentiek miatt közérdekű bejelentéssel élt az adóhatóság felé, amelynek tárgyában még semmiféle érdemi intézkedés nem történt azon túlmenően, hogy NAV egyik igazgatósága áttette az ügyet egy másik igazgatósághoz.⁶⁸

A beváltási feltételek megváltoztatása indokainak jogi értékelése

148. Az eljárás alá vont által előadott vélelmezett jogsértések több okból sem alkalmasak arra, hogy az eljárás alá vontnak a kampány feltételek módosításért viselt felelősségét megszüntessék vagy csökkentsék is.
149. Az eljárás alá vont nem zárta ki a pecsétgyűjtők köréből a számlás vásárlókat, pedig megtehetette volna. Így az nem tekinthető a kampány feltételei megsértésének, ha számlás vásárlók (köztük vállalkozások, alapítványok, stb.) pecsétet gyűjtenek.
150. Mivel a kampány feltételei nem írták elő, hogy a pecsét gyűjtése során a vásárlók azonosítsák magukat, az sem volt tilalmazott, hogy a pecsétet más személy váltja be, mint aki azokat összegyűjtötte.
151. Az eljárás alá vont ugyan előírta, hogy „egyszerre csak egy jubileumi pecsétfüzet használható, újat csak azután igényelhet, ha az előző már betelt.” Mivel azonban sem a pecsétgyűjtők igénylésénél, sem pedig a pecsét megszerzésénél nem történt meg a vevők azonosítása, ennek a feltételnek a betartását az eljárás alá vont semmilyen formában nem tudta ellenőrizni. Így arról sem lehetett tudomása, hogy ténylegesen kikhez, milyen vevői és/vagy fogyasztói csoporthoz, személyekhez ténylegesen egyidőben hány pecsétgyűjtő füzet került.
152. Azt sem írta elő a kampány „szabályzata”, hogy ugyanazon pecsétfüzetet csak ugyanaz a személy használhatja, mert az másra nem ruházható át. Ha azonban lett volna is ilyen feltétel, akkor annak ellenőrizhetőségét is kizárta volna az, hogy a vevők a pecsétgyűjtők igénylésekor és a pecsét gyűjtésekor nem kerültek azonosításra.
153. A fentiek alapján megállapítható, hogy a „25 év szeretete egy helyen” kampány feltételei az eljárás alá vont által kifogásolt, egyik feljebb felsorolt (146. pont) magatartást sem zárták ki vagy tették azokat jogszerűtlenné.
154. Jelen idő szerint és különösen a kampány módosításáról hozott döntés időpontjában semmilyen hatóság semmiféle jogsértést nem állapított meg az eljárás alá vont által vélelmezett jogsértésekkel kapcsolatban, sőt ezek tárgyában semmiféle érdemi vizsgálat nem indult vagy volt folyamatban. Ezek hiányában az eljárás alá vont által feltételezett jogsértések nem többek pusztán gyanúnál, amelyre alapozott magatartása nem alkalmas arra, hogy a kampány módosításáért viselt felelősségét megszüntesse vagy akár csak csökkentsé.

⁶⁷ Az eljárás alá vont ugyanis nem csatolta be az eljáró versenytanács által kért valamennyi olyan dokumentumot – köztük például a NAV-hoz intézett feljelentést –, amely az által vélelmezett jogsértéssel összefüggésben keletkezett. Lásd erről a Vj/64-36/2015. sz. tárgyalási jegyzőkönyv hanganyagát.

⁶⁸ Vj/64-38/2015. 15. sz. melléklet

155. Következésképpen, az eljárás alá vont 146. pontban összefoglalt, vélt jogsértésekre való hivatkozásai a kampány feltételei módosításának jogi értékelésekor nem vehetők figyelembe.

A kampány induló feltételeinek kialakításával kapcsolatos szakmai gondosság értékelése

156. A beváltási feltételek módosítását kiváltó egyik tényszerű körülmény az 50. ponthoz csatolt táblázat január-május sorai alapján azonosítható. Eszerint a tervezetthez képest lényegesen gyorsabban csökkent a kiadott és nőtt a beváltott pecsétgyűjtők száma, amely utóbbi következményeként a beváltott utalványok értéke, azaz a kampány költsége is drasztikusan nőtt a tervezetthez képest. Az eljárás alá vont ugyanis az első félévre nem tervezett pecsétgyűjtő-beváltást egyáltalán, emiatt az utalványok beváltásának költségeivel sem számolt.

157. Az is tényként fogadható el a benyújtott iratok alapján, hogy a tervtől való fenti eltérés közvetlen oka a nagy összegű vásárlások „elaprózására”, a gyakoriságuk jelentős növekedésére vezethető vissza, semmint a vásárlói költségek abszolút nagyságának megnövekedésére.

158. Az eljáró versenytanács azt sem vitatja, hogy a vásárlások elaprózása elsősorban azon vásárlók magatartása miatt eredményezte a beváltott pecsétgyűjtők és utalványok nem várt, gyorsütemű növekedését, akik vagy képesek voltak nagyobb összegeket egyszeri alkalommal elkölteni, és hogy ezek nagy része feltehetően számlás vásárló, azaz vállalkozás vagy alapítvány.

159. Az eljáró versenytanács, továbbá azt sem vitatja, hogy a kampányba történő valamilyen beavatkozás nélkül a kampány összes költségei nagy valószínűséggel lényegesen nagyobbak lettek volna a tervezettnél.

160. A jogi értékelés során eldöntendő kérdés azonban az, hogy az eljárás alá vonttól ésszerűen elvárható volt-e, hogy a kampány kiinduló feltételeinek meghatározása során ezekre a nem kizárhatóan bekövetkező fejleményekre tekintettel legyen és a kampány feltételeit úgy alakítsa ki, hogy ezek ne következzenek be vagy ha igen, akkor hatásuk ne legyen ilyen váratlanul gyors.

A pecsétgyűjtő füzetek elfogyása

161. A pecsétgyűjtő füzetek a kampány 2015. január 15-i indulását követően 2015. május elejére elfogytak, jó néhány áruházban már az egy évesre tervezett kampány második hónapjára (februárra).

162. Az eljárás alá vont már egy héttel a kampány indulását követően módosította a pecsétgyűjtő füzetek elérhetőségét a „készlet erejéig” való korlátozás bevezetésével. Az eljárás alá vont semmilyen olyan körülményt nem hozott fel, amely ehhez az egy héthez köthető új információ. Valamennyi olyan körülmény, amelyet a készlet erejéig való korlátozás bevezetését indokolhatná már a kampány indulásakor is tudható volt. Az eljáró versenytanács ennek ellenére ezt az egy hét „késedelmet” nem értékeli az eljárás alá vont hátrányára, tekintettel arra, hogy a „készlet erejéig” kommunikáció majdnem a kampány teljes időtartama alatt látható volt.

163. Nem fogadható el viszont az eljárás alá vont azon védekezése, miszerint a 25 éves jubileumhoz kötődő kampány *kifejezetten lojalitási jellegű volt, eleve nem volt célja korlátlan számú pecsétgyűjtő füzet alkalmazása*. A korlátozás nélkül a kampány időben korlátozott jellege miatt azt eredményezhette volna, hogy a kampány későbbi szakaszában szerzett pecsétkeket a kampány zárásáig már nem tudják felhasználni, így azonban a

gyűjtőfüzet elfogyásáról való tudomásszerzés annak a lehetőségét is kizárta, hogy további vásárlásaik megfontolásának olyan pecsét gyűjtése felmerüljön, melyet nem tudnak érvényesíteni.

164. Ez az érv csak abban az esetben lenne elfogadható, ha a pecsétgyűjtők elfogyására csak a kampány végső fázisában lehetett volna számítani. Az 50. ponthoz csatolt ábra „Terv” adataiból is látszik, hogy az eljárás alá vont azzal számolt, hogy a pecsétgyűjtők már áprilisban elfogynak. A pecsétgyűjtők ténylegesen csak májusra fogytak el. Azonban a nem várt magas beváltási gyakoriság miatt bizonyosra vehető, hogy ha nem kerül sor a kampány feltételeinek 2015. július 1-i módosítására, akkor igen hamar „pecsétgyűjtő-hiány” lépett volna fel. Mivel azonban a pecsétgyűjtők hiánya a magas beváltási gyakoriság miatt következhetett volna be, az eljáró versenytanács a pecsétgyűjtők elfogyását ezzel összefüggésben értékeli, és nem önálló tényállási elemként. Megjegyzi azonban az eljáró versenytanács, hogy a pecsétgyűjtők elfogyásával kapcsolatos fogyasztói panaszok hiányára való hivatkozás nem helytálló az eljárás alá vont részéről, hiszen mire a fogyasztók észlelhették volna azok hiányát, a kampány feltételeinek módosítása miatt ez számukra érdektelenné vált.

A magas beváltási gyakoriság és a nagyobb összegű költségek elaprózásának értékelése

165. Egy pecsét megszerzésének feltételeként az eljárás alá vont minden egyszeri vásárlás alkalmával csak 5000 Ft értékhatárt meghaladó költséget szabott meg. Következésképpen a pecsétgyűjtő akcióban részt venni kívánó ésszerűen eljáró vásárlónak nem állt érdekében ennél többet költeni, hacsak a megvenni kívánt termék ára ezt nem tette elkerülhetetlenné. Tipikusan ez utóbbi kategóriába tartozhatnak az értékesebb eszközök, felszerelések, amelyek esetében az egyszeri vásárlás értéke nem mindig aprózható el, mert áruk meghaladja az 5000 forintot. Az állat eledel termékek egységárai azonban tipikusan jóval kisebbek, ezért a vevő minden különösebb következmény nélkül megvehet egyszerre több havi vagy csak néhány napi eledelt.

166. Az eljárás alá vont nyilvánvalóan nem számolt ezzel a lehetőséggel, holott rendelkezésére álltak az egyszeri nagy összegű vásárlásokkal kapcsolatos információk 2014-re vonatkozóan. A vásárlások gyakoriságának megnövekedése vagy más szóval az egyszeri nagyobb összegű költségek szétaprózása éppen ezen vevői kör esetében volt ésszerűen várható reakció az 5000 Ft-os pecsétgyűjtési korlát megállapítására, amint az ténylegesen be is következett.

167. Ehelyett az eljárás alá vont azon vevők számát, akik elvileg elérhetik a kampány feltételül megszabott 25-ször legalább 5000 forintos küszöbértéket a 2014. évi átlagos vásárlói kosárból vezette le. Az átlagos vásárlói kosár forintértéke 2014-ben 4433 Ft volt. A 22. ponthoz csatolt promóciós terv szerint a 2014. áprilisi adatok alapján havonta 68 566 db. 5000 Ft feletti vásárlásra számított az eljárás alá vont. A terv szerint egy átlagos vásárló 2,5 hetente fordul meg az eljárás alá vont áruházaiban. Ennek alapján az átlagos vásárló 20,8-szer vásárolna egy évben, viszont a pecsétgyűjtő beváltásához 25 alkalommal kellene vásárolnia és az átlagos kosárnál nagyobb, legalább 5000 Ft-os értékben. Ebből kiszámítható ez utóbbi két feltételnek megfelelő vásárlók száma: $20,8/25 \times 68566 = 57046$. Az eljárás alá vont nagyjából ennyiben határozta meg a szükséges pecsétgyűjtő füzetek számát, amely tehát azzal az általa valószínűtlennek tartott helyzetben állt volna elő, ha minden vásárló, aki teljesíti a pecsétgyűjtés feltételeit azzal ténylegesen élni is fog. Az eljárás alá vont azonban legrosszabb esetben is arra számított, hogy az arra jogosultaknak legfeljebb 3 %-a fog élni ezzel a lehetőséggel (beváltási arány

a promóciós tervben). Erre a feltevésre alapozta a kampány maximális éves költségtervét is (56000x25000x0,03=42 000 000 Ft).

168. Ez utóbbi feltevés azonban csak akkor lehetett volna helytálló, ha a vásárlók a pecsétek megszerzésének feltétele miatt nem változtatnak 2015-ben a 2014-es vásárlói/költési szokásaikon és az 5000 Ft-ot meghaladó vásárlásaik nagyságán lényeges mértékben nem változtatnak, azaz nem fogják a kampány miatt szétaprózni a korábbi 5000 forintot meghaladó vásárlásaikat. Ezt a várakozását, illetve az alacsony várható beváltási arányt részben az általa korábban lebonyolított kuponygyűjtő akciók során tapasztalt beváltási arányokra alapozta.⁶⁹
169. A Társaságnak korábban éves kampánya nem volt. Az általa korábban lebonyolított kuponygyűjtő akciók során maximum 0,65%-os beváltás merült fel. Az ilyen akciók között volt 20%-os kedvezményt biztosító kupon alkalmazása is. Ezek azonban sokkal rövidebb, legfeljebb néhány hetes akciók voltak, amelyek csak egy meghatározott szűkebb termékkörre terjedtek ki. Voltak egy, illetve kétnapos minden termékre kiterjedő kedvezményes akcióik (áruház nyitáskor kétnapos helyi, illetve évente átlagosan egyszer egynapos valamennyi áruházra kiterjedő akciók).
170. Az eljárás alá vont „25 év szeretete egy helyen” elnevezésű pecsétgyűjtő kampánya a Fressnapf cégcsoport nemzetközi kampányának magyarországi adaptációja volt, amely a cégcsoport 25 éves európai jelenlétének évfordulója alkalmából hirdetett meg.⁷⁰ A Fressnapf cégcsoport nemzetközi kampánya azt jelenti, hogy minden országban elvárt volt valamilyen formában annak kivitelezése, de a megvalósítás országonként más-más tartalommal történt.
171. A cégcsoport nem írta elő a magyar adaptáció feltételeit, illetve annak módosítását. A német központ ismerte a magyar promóciót, kommunikációs felületei részére bemutatásra kerültek, de nem befolyásolta sem annak tartalmi kialakítását, sem módosítását. A nemzetközi kampány annyiban befolyásolta a magyar promóció kialakítását, hogy a központ által 2014 novemberében jelzett kampánycél megvalósítására a 2015. januári induláshoz mérten szűk időkeret állt rendelkezésre, ami szintén nehezítette a tervezhetőséget. A kampány éves jellege annyiban is megnehezítette a tervezést, hogy a Társaság korábban nem szervezett ilyen időtartamú promóciót (saját promóciói lényegesen rövidebb időtartamúak voltak), így ilyen távú saját összehasonlító adatokkal nem rendelkezett.⁷¹
172. Mindezek alapján megállapítható, hogy a „25 év szeretete” kampányt megelőzően az eljárás alá vont nem rendelkezett kellő tapasztalattal a hasonló hosszúságú és kiterjedésű kampányok megvalósítása tekintetében.
173. Az egyik súlyos szakmai hibát azzal követte el az eljárás alá vont, hogy miközben a kampány hangsúlyos célja a hozzá lojális törzsvásárló fogyasztók jutalmazása volt, semmiféle érdemi információja vagy módszertani eljárása nem volt ezen vásárlói kör azonosítására. A 2014. évi (2015-re nem változónak feltételezett) vásárlói szokásokra szakmailag nem helytálló volt a kampány feltételeit alapozni, mert a hosszú ideig tartó és felső korlátos pecsétszerzési vásárlás, valamint az elérhető kedvezmény viszonylag jelentős mértéke miatt racionális, ezáltal előrelátható volt az, hogy a vásárlók korábbi vásárlói szokásaikat a kampány feltételeihez fogják igazítani. Ehhez nem volt szükséges

⁶⁹ Vj/63-33/2015.

⁷⁰ VJ/64-13/2015. számú irat

⁷¹ u.o.

semmiféle „közgazdasági” vagy más írott szakmai standard megléte, az ésszerűség általános követelményeiből közvetlenül levezethetők voltak.

174. Miközben a 2014. évi vásárlások adatai alapján az eljárás alá vont számára ismert volt vagy lehetett volna az a tény, hogy vásárlói között vannak olyanok, amelyek/akik egyszeri vásárlási értékei lényeges mértékben meghaladják az egy pecsét gyűjtés feltételeként meghatározott 5000 Ft-ot, nem számolt azzal, hogy ezek a vásárlók az 5000 Ft-hoz igazíthatják egyszeri vásárlásaik összegét, azaz felaprózzák a vásárlásaikat. Az eljárás alá vont semmiféle elfogadható magyarázattal nem szolgált arra vonatkozóan, hogy miért hagyta figyelmen kívül a vásárlói szokásoknak a kampány feltételeihez történő ésszerűen előre látható módosításának lehetőségét.
175. További nem kalkulált fejlemény lehetett az is, hogy az átlagos vásárlók a - nem sokkal 5.000 Ft alatti – költségeket 5.000 Ft fölé vihetik, mivel a többletköltséget a majdani 20%-os kedvezmény kompenzálni fogja.
176. Ugyancsak a 2014. évi vásárlások adatai alapján az eljárás alá vont számára az ismert lehetett, hogy a nagyobb összegű egyszeri vásárlást lebonyolító vevői között jelentős számban megtalálhatók ÁFÁ-s számlára vásárló nem természetes, hanem jogi személy vállalkozások, alapítványok, menhelyek. Mivel ezeket nem zárta ki a kampányban való részvételből – bár megtehetette volna -, arra lehet következtetni, hogy erre az előkészítés során nem gondolt. Ez utólag ugyancsak súlyos szakmai hibának minősül, hiszen – az eljárás alá vont szerint a vélelmezett jogsértő magatartások miatti vásárlási szétaprózásai nagyrészt ennek a vevői körnek voltak betudhatók, amelyet, ha előre átgondolta volna, akkor a feltételek másként történő meghatározásával elkerülhetett volna.
177. *Fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont nem járt el megfelelő szakmai gondossággal a kampány kialakítása során, mert nem számított arra, hogy a korábban nagyobb összeget egyszeri vásárlás alkalmával költő vevői úgy változtatják meg a magatartásukat, hogy a pecsétgyűjtés feltételéül megszabott 5000 Ft-os értékhatárhoz igazítva szétaprózzák, illetve értékhatárhoz igazítják vásárlásaikat, valamint mert nem számolt a számlás vásárlói a kampányban való részvételének következményeivel. Ezáltal megvalósította a magatartás az Fttv. 3.§ (2) bekezdésének a) pontjában foglaltakat, valamint tekintettel arra, hogy az e magatartással érintett vásárlók között az Fttv. 2. §-a szerinti fogyasztók is voltak, megvalósította az Fttv. 3. § (2) bekezdésének b) pontját is, mert a magatartása alkalmas volt a fogyasztói döntések torzítására is, mivel a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára (a pecsétgyűjtés megkezdésére) készítette, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Ezáltal megsértette az Fttv. 3.§ (1) bekezdésében foglalt tilalmat.*

X.2. Az utalványok beváltásának felfüggesztésének, illetve a beváltási feltételek megváltoztatásának jogi értékelése a szakmai gondosság követelményének való megfelelés vonatkozásában

178. Az előzőek szerint a „25 év szeretete” kampányát az eljárás alá vont által a szakmailag gondatlanul készítette elő, amelynek eredményeképpen jutott 2015. májusára abba a helyzetbe, hogy döntenie kellett: a) vagy vállalja azt, hogy a gondatlan előkészítés eredményeképpen a kampány összköltsége a tervezetthez képest jelentősen meg fog nőni, vagy b) pedig úgy változtatja meg a feltételeket, hogy a kampány összköltsége ne emelkedjen a tervezett fölé. A két megoldás közötti további különbség, hogy a b) változat választása esetén számolnia kellett azzal, hogy a változás érintheti olyan fogyasztóit is, akik a pecsétgyűjtést még a módosítást megelőzően kezdték el, de a pecsétgyűjtő beváltására már csak a módosított feltételek mellett van módjuk. Ebben az esetben

felmerül az Fttv. 6. § (1) bekezdésében foglalt tilalom megsértésének lehetősége, amellyel a következő fejezetrészben foglalkozunk. Jelen helyen azt értékeljük, hogy betartotta-e az eljárás alá vont az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt generális tilalmat a (2) bekezdésben foglalt szakmai gondosság követelményének be nem tartásával.

179. A Fressnapf a 2015. január 15-én meghirdetettekhez képest 2015. július 1-i hatállyal megváltoztatta a betelt pecsétgyűjtőkért kiadott 25000 Ft összértékű kedvezményre jogosító utalványok beváltási feltételeit oly módon, hogy vásárlásonként csak egy darab utalvány volt beváltható, a 2000 Ft címletű utalvány további egyszeri 25000 Ft feletti felszerelés vagy alom vásárlása, az 1000 Ft címletű utalvány pedig további egyszeri 15000 Ft feletti felszerelés vagy alom vásárlása esetén volt felhasználható.
180. Az utalványok új feltételek melletti beváltási feltételei nyilvánvaló hátrányosak a vásárlókra nézve a kampány induló feltételeihez képest, lásd a 137. ponthoz tartozó táblázatot. A táblázat alapján megállapítható, hogy nem csak a(z) egyébként nem változó feltételek mellett) begyűjtött és betelt pecsétgyűjtő beváltása révén elérhető maximális kedvezmény mértékét csökkenti kevesebb mint a harmadára (20 %-ról 6 %-ra), hanem a csökkentett kedvezmény eléréshez további 325 000 Ft-ot kellene elkölteni a vásárlónak, miközben az induló feltételek mellett a 20 %-os kedvezményt minden további kiadás nélkül megkaphatták volna. Ehhez járult továbbá, hogy ezen többletköltségeket csak felszerelésre vagy alomra fordíthatták.
181. Az eljáró versenytanácsnak nincs alapja kétségbe vonni az eljárás alá vont által előterjesztett projekció helytállóságát, amelyet az 53. ponthoz csatolt táblázat fejez ki. A X.1. fejezetben kifejtett jogi értékelés alapján a módosítások szakmai indokoltságával kapcsolatos jogkérdés úgy fogalmazható meg, hogy a – saját szakmai gondatlansága miatt - 2015 májusára a kampányban előállt helyzet kezelése (kampányköltségek várható nagymértékű megnövekedésének megakadályozása) során az eljárás az adott helyzetben tőle elvárható szakmai gondossággal járt-e el. Ennek során elsősorban a kampány által érintett fogyasztók helyzetét kell megvizsgálni abból a szempontból, hogy az eljárás alá vont a kampány feltételeinek szükségessé vált módosítása során a tőle elvárható szakmai gondossággal vette-e tekintetbe a módosítások által érintett fogyasztók helyzetét.
182. Előadása szerint – amelyet az 50. ponthoz csatolt táblázat adatai is alátámasztanak – 2015. januártól májusig megvalósult és a tervben nem szereplő 468 beváltott pecsétgyűjtőből 428 alapítvány, kisállat-kereskedés és állatorvos, azaz nem természetes személy vásárlói gyűjtöttek össze. A hasonló szervezetek és a még meg nem jelent hozzájuk hasonlóaktól a kampány hátralévő szakaszában várható szétaprózott vásárlások okozták volna az 53. pontban leírt tervtől eltérő költségnövekedést. Ennek alapján semmilyen elfogadható magyarázatot nem adott az eljárás alá vont arra, hogy a kampányfeltételek módosítása során miért nem zárta ki a pecsétgyűjtés lehetőségéből a számlás vásárlókat – ha már nem tette az induló feltételek meghatározása során.

2015	Beváltott pecsétgyűjtők száma	A kiadott pecsétgyűjtők összértéke	A beváltott utalványok összértéke	Kintlévőség
Január	1	25 000	25 000	0
Február	24	600 000	231 000	369 000
Március	85	2 125 000	1 547 000	578 000
Április	202	5 050 000	3 814 000	1 236 000
Május	156	3 900 000	4 265 000	-365 000

Összesen	468	11 700 000	9 882 000	1 818 000
----------	-----	------------	-----------	-----------

183. A fenti táblázat azt mutatja, hogy az 53. pont táblázata alapján, amennyiben a számlás vásárlók 2015. július 1-től kizárásra kerültek volna a pecsétgyűjtés lehetőségéből, akkor mintegy 12 millió forint többletköltség keletkezett volna a többségében számlás vásárlók beengedése miatt, ha a beváltás egyéb feltételein nem változtatnak. A kampány összköltségének ilyen mértékű változása lényegesen kisebb lett volna, mint az 53. pont táblázatában előre vetített legjobb kimenetelből adódó 87,7 millió forint. Mindehhez a beváltási feltételek semmilyen változtatására nem lett volna szükség. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont neki felróhatóan szakmailag gondatlanul meghatározott kampányfeltételeknek ezen változtatásának elmulasztása önmagában is megvalósítja az Fttv. 3. § (2) a) pontjában leírt tényállást, mivel viszonylag alacsony többletköltség nélkül, a fogyasztóknak hátrányt nem okozó módon lehetett volna elkerülni a kampány összköltségének az eljárás alá vont gondatlansága miatt egyébként bekövetkező jelentős költségnövekedést.

184. Az eljárás alá vont azonban nem ezt a megoldást választotta, hanem a pecsétgyűjtők beváltási feltételeinek olyan jellegű megváltoztatását, amelyre a vásárlók nem lehettek felkészülve, hiszen minden előzetes bejelentés nélkül, „egyik-napról a másikra” történt. Az eljárás alá vontnak az Fttv. 3. § (2) a) pontja szerint a jóhiszeműség és tisztesség kellett volna eljárnia, és jóhiszeműen feltételezni és figyelembe venni, hogy a módosított feltételekkel olyan fogyasztókat is kizár az eredeti feltételek szerinti utalványbeváltás lehetőségéből, akik az általa tervezett módon havonta csak 1-2 pecsétet gyűjtöttek 2015. július 1-ig az ígért kedvezmény elérése érdekében, amelytől viszont a módosítás hirtelen bevezetése megfosztotta őket. A tisztességesség elve megkívánta volna, hogy az eljárás alá vont lehetővé tegye legalább az addig megszerzett pecsétekre költött kiadásai után járó 20 %-os kedvezmény biztosítását átmeneti időre. Erre az átmeneti időre alkalmat nyújthatott volna a pecsétgyűjtők beváltásának felfüggesztése, amely 2015. május 16-tól hat hétig, azaz 2015. június 30-ig tartott. Ez idő alatt jelezhetette volna, hogy a kampány feltételei meg fognak változni és a fogyasztóknak módjuk lett volna magatartásaikat ennek alapján módosítani a kampány eredeti feltételeihez képest. Ennek elmaradására nem mentség az utalványok esetleges kifogyása, mert az arra jogosító igazolásokkal (vagy más módon) el lehetett volna érni, hogy az érintett fogyasztók hozzájuthassanak az utalványokhoz és azokat beválthassák még az eredeti feltételek mellett.

185. *Az eljáró versenytanács szerint a fenti két lehetőség vagy azok bármely kombinációja, illetve más megoldások révén a 2015. július 1-i módosítások fogyasztókra gyakorolt hátrányos hatásai mérsékelhetők lettek volna, amelyek elmulasztásával az eljárás alá vont megvalósította az Fttv. 3.§ (2) bekezdésének a) pontjában foglaltakat. Ezáltal megvalósította az Fttv. 3.§ (2) bekezdésének a) pontjában foglaltakat, valamint tekintettel arra, hogy az e magatartással érintett vásárlók között az Fttv. 2. §-a szerinti fogyasztók is voltak, megvalósította az Fttv. 3. § (2) bekezdésének b) pontját is, mert a magatartása alkalmas volt a fogyasztói döntések torzítására is, mivel a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítette, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Ezáltal megsértette az az Fttv. 3.§ (1) bekezdésében foglalt tilalmat.*

X.3. A fogyasztók megtévesztése az utalványok beváltási feltételei megváltoztatásával összefüggésben

Az utalványok átmeneti kifogyása és a beváltási feltételek megváltoztatása

186. Az összegyűjtött pecsétékért járó 25000 Ft értékű utalványokkal kapcsolatosan megállapítható, hogy 2015. májusára elfogytak, azokhoz a fogyasztók nem jutottak hozzá. A 27. ponthoz kapcsolt táblázatból látható fogyási mérték az előzetesen legyártott és kiosztott utalványok számának elégtelenségét támasztja alá.
187. Az eljárás alá vonthoz beérkezett bejegyzések a vásárlói könyvbe⁷², illetve a neki megküldött e-mailek, valamint a GVH-hoz beérkezett panaszok alátámasztják, hogy júniusban az összegyűjtött 25 kupont tartalmazó füzet/kártya beváltása nem mindenkinek volt lehetséges, mert az utalványcsomagok elfogyására hivatkozva az üzletekben a beváltást megtagadták és új utalványcsomagokat rendeltek meg, amelyek viszont már csak 2015. július 1. után voltak beválthatók a megváltozott feltételek mellett.
188. A rendelkezésre álló, V. fejezet szerinti fogyasztói jelzésekből megállapítható, hogy a fogyasztók a kampány kezdeti feltételeinek megismerését követően hozták meg döntésüket arra vonatkozóan, hogy az eljárás alá vont üzleteiben vásárolják meg kedvenceiknek a szükséges termékeket. A panaszokból megállapítható, hogy a fogyasztók a pecséték összegyűjtésével és az azokért kapott 25000 Ft értékű utalvánnyal úgy kalkuláltak, hogy költséik 20%-át ezáltal visszakapják.
189. A nagyszámú panaszok jelentős hányada a 2015. július 1. napjával bevezetett új feltételeket kifogásolta. A panaszosok a megváltozott feltételekkel kapcsolatban hangot adtak azzal kapcsolatos elégedetlenségüknek, hogy a kampány elején abban a tudatban kezdték el gyűjteni a pecsétet, hogy azokért korlátlanul felhasználható 25000 Ft értékű utalványt kapnak, a bevezetett korlátozásokkal ugyanakkor csak további nagyobb összegű költsékekkel tudják igénybe venni a kedvezményt.
190. A kampány módosítása során a fogyasztók felé megjelenő aránytalanságot nem kompenzálja, hogy az eljárás alá vont – egy Fressnapf táskát és egy 2000 Ft-ot érő ajándékfalatkákat tartalmazó - ajándékcsomagot ajánlott fel a panaszosok részére.
191. Az Fttv. 6. § (1) bekezdése alá mindazon kereskedelmi gyakorlat vonható, 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.
192. Ezzel összefüggésben az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont 2015. január 15. és 2015. május 15. közötti időszakban folytatott kereskedelmi gyakorlata (beleértve az ezzel kapcsolatos kereskedelmi kommunikációját és a pecsétfüzetek és az utalványok beváltási feltételeit) azon fogyasztók számára, akik a pecsétgyűjtést még nem tudták befejezni (nem volt meg a 25 pecsét) az eredeti feltételek valótlanak bizonyultak, és ez a fogyasztót készíthette olyan ügyleti döntés meghozatalára, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
193. Ugyanez igaz az eljárás alá vont 2015. július 1-től kifejtett kereskedelmi gyakorlatára vonatkozóan is. Azok a fogyasztók, akik még nem tudták befejezni a pecsétgyűjtést ez ideig vagy a szünetelés miatt azt nem tudták az eredeti feltételek mellett beváltani, az eredeti beváltási feltételek megváltozása miatt azok számukra valótlanak bizonyultak. Azok fogyasztóknak, aki csak ez időpontot követően kezdtek volna pecsétgyűjtésbe, a „25

⁷² pl. 011609-G.Éva; BD 253251 F. József; L 0014952 T. L.né;

év szeretete” kampány a fogyasztók által is megismert módosítások mentén zajlott. Velük szemben megtevesztés nem valósult meg.

194. Az eredeti feltételek mentén zajló kampány és a módosított feltételekkel folyó kampány között az eljárás alá vontnak felróhatóan volt egy kb. másfél hónapos „szünet”, amely idő alatt a pecsétgyűjtés tovább folytatódott, viszont az utalványok beváltási feltételei változás alatt voltak. Ezen időszak során az eljárás alá vont - az utalványok elfogyására hivatkozva – felfüggesztette a pecsétgyűjtők beváltását és ennek okairól semmi nem közölt a fogyasztókkal, pedig számára már ismertek voltak az 50. pont ábráján látható, a tervezettnél sokkal gyorsabb beváltási adatok és annak a kampány költségeire gyakorolt hatása. Ezen időszakban még nem alakult ki a kampány módosításának konkrét módja, csak annyi volt biztos, hogy a kampány lényeges jellemzői (a beváltási feltételek) már nem érvényesek, ezért a fogyasztók magatartásukat csak a kampány eredeti feltételeihez tudták igazítani, amelyek viszont már nem voltak valóságok.
195. A fogyasztók a közölt kampány feltételek alapján megismerhették az eljárás alá vont ajánlatának feltételeit, ezeket szem előtt tartva 2015. május 16-tól folytatták a pecsétgyűjtést, hiszen nem tudtak arról, hogy azok később hátrányukra módosulni fognak. Az eljárás alá vont nem közölt velük mást, mint hogy az utalványok átmenetileg elfogytak, ezért a pecsétgyűjtők beváltása szünetel. Más információ hiányában a fogyasztó üzleti döntését a kampány induló feltételei alapján hozta meg, amelyek közül a pecsétgyűjtők beváltási feltételekre vonatkozóak már nem voltak valóságok.
196. *Fentiek alapján az eljárás alá vont magatartása lényeges körülmény tekintetében változtatta meg a kampány feltételeit, és ezáltal az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltak megvalósításával megsértette az Fttv 3. § (1) bekezdésében foglaltakat.*

X.4. Összegezés

197. A X.1. fejezetben kifejtettek alapján az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont nem járt el megfelelő szakmai gondossággal a kampány kialakítása során, mert nem számított arra, hogy a korábban nagyobb összeget egyszeri vásárlás alkalmával költő vevői úgy változtatják meg a magatartásukat, hogy a pecsétgyűjtés feltételéül megszabott 5000 Ft-os értékhatárhoz igazítva szétaprózzák, illetve igazítják vásárlásaikat, valamint mert nem számolt a számlás vásárlóinak a kampányban való kizárásának lehetőségével. Ezáltal megvalósította az Fttv. 3.§ (2) bekezdésének a) pontjában foglaltakat, valamint tekintettel arra, hogy az e magatartással érintett vásárlók között az Fttv. 2. §-a szerinti fogyasztók is voltak, megvalósította az Fttv. 3. § (2) bekezdésének b) pontját is, mivel a magatartása alkalmas volt a fogyasztói döntések torzítására is, mivel a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítette, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Ezáltal megsértette az Fttv. 3.§ (1) bekezdésében foglalt tilalmat. A jogsértés a 2015. január 15. és május 15. közötti időszakra terjedt ki.
198. A X.2. fejezetben kifejtettek alapján az eljáró versenytanács megállapította, hogy a számlás vásárlók kampányból való kizárásával, illetve a módosítás előtt megszerzett pecsétekre költött vásárlói kiadásaik után járó 20 %-os kedvezmény átmeneti időre történő biztosításával vagy azok bármely kombinációjával, illetve más megoldások révén a 2015. július 1-i módosítások fogyasztókra gyakorolt hátrányos hatásai mérsékelhetőek lettek volna, amelyek elmulasztásával az eljárás alá vont megvalósította az Fttv. 3.§ (2) bekezdésének a) pontjában foglaltakat. Ezáltal megvalósította az Fttv. 3.§ (2) bekezdésének a) pontjában foglaltakat, valamint tekintettel arra, hogy az e magatartással érintett vásárlók között az Fttv. 2. §-a szerinti fogyasztók is voltak, megvalósította az Fttv. 3. § (2) bekezdésének b) pontját is, mivel a magatartása alkalmas volt a fogyasztói

döntések torzítására is, mivel a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítette, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Ezáltal megsértette az az Fttv. 3.§ (1) bekezdésében foglalt tilalmat. A jogsértés a 2015. július 1. és december 31. közötti időszakra terjedt ki.

199. A X.3. fejezetben kifejtettel alapján az eljáró versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont magatartása lényeges körülmény (az utalványok beváltási feltételei) tekintetében változtatta meg a kampány feltételeit, és ezáltal az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltak megvalósításával megsértette az Fttv 3. § (1) bekezdésében foglaltakat. A jogsértés a 2015. május 16. és június 30. közötti időszakra terjedt ki.

X.5. Az eljárás alá vont kötelezettségvállalásai

X.5.1. A 2015. szeptember 15-én benyújtott kötelezettségvállalása

200. Az eljárás alá vont vállalkozás a 2015. szeptember 15-én benyújtott kötelezettségvállalásában⁷³ előadta, hogy a vele szembeni eljárás megszüntetése érdekében

- a) a vállalkozás kötelezettséget vállal arra, hogy a - kötelezettségvállalást jóváhagyó döntés kézhezvételétől számított 60 napon belül - panaszos fogyasztói részére érdemi tájékoztatást ad. A tájékoztatás kiterjed valamennyi, a kampánnyal kapcsolatos Panaszkönyvben rögzített, vagy a vállalkozás részére az e célból létrehozott e-mail címen eljuttatott panasz megválaszolására.
- b1) A vállalkozás kötelezettséget vállal arra, hogy a fogyasztóknak szánt kampányát és jövőbeli fogyasztói kampányait a fogyasztók számára jól érzékelhetően elhatárolja az egyéb, különösen a társadalmi szervezetek, egyesületeket, alapítványokat támogató kezdeményezéseitől. A vállalkozás fogyasztói kampányaiban részvételi szabályzatot alkalmaz, melyben a részvételre jogosultak körét egyértelműen meghatározza.
- b2) A vállalkozás az egyesületeket és alapítványokat támogató és jelenleg is folyamatban levő akciói fenntartása mellett - azon fogyasztókra is tekintettel, akik csak a civilszervezetek támogatása céljából vettek részt a kampányban - egy kifejezetten állatmenhely támogató kampányt indított (költségvetése 560 000 Ft - fejlesztés és hirdetés), illetve támogatási oldalon akár 735 000 Ft (39x15 000 + 150 000), (<https://apps.facebook.com/menhelysegito>), melyben a fogyasztók pusztán a leadott szavazataik alapján — tényleges költség/vásárlás nélkül - támogatni tudják a kiválasztott menhely működését. A kapott szavazatok száma alapján a menhely a vállalkozástól érkező támogatást kap, mely támogatás így nyilvánosan és törvényesen jut el a kedvezményezetthez. A kampány megvalósítását a GVH részére a kampányanyagok és a kampány eredményadatai megküldésével igazolja a kampány lezárultát (2015. október 5.) követő 15 napon belül.
- b3) A vállalkozás a döntés kézhezvételétől számított 60 napon belül várhatóan 200 000 Ft-os költséggel edukációs kampányt indít a fogyasztók számára, melynek során az állatotthonok és menhelyek törvényes támogatásának fontosságára és mikéntjére hívja fel a fogyasztók figyelmét annak érdekében, hogy támogatásuk és adományuk az arra jogosult, valóban rászoruló támogatottakhoz kerüljön, és felhasználása ellenőrizhető legyen. Az edukációs kampányt a vállalkozás a honlapján jól észlelhetően, online reklámjaiban és havi akciók újságjaiban is meghirdeti, valamint tájékoztató füzetet készít és terjeszt, elsősorban üzleteiben. A kampány megvalósítását a GVH részére a

⁷³ Vj/64-9/2015.

kampányanyagok és megjelenéseik megküldésével igazolja a döntés kézhezvételétől számított 90 napon belül.

- c) A vállalkozás kötelezettséget vállal arra, hogy a - kötelezettségvállalást jóváhagyó döntés kézhezvételétől számított 60 napon belül - tovább hosszabbítja az aktuális utalványok beválthatóságát 2016. június 30-ról 2016. december 31-re.
201. Az eljárás alá vont vállalkozás a Vj/64-25/2014. számon benyújtott nyilatkozatában közölte a GVH-val, hogy a Menhelysegítő Facebook kampánya lezajlott. Ennek keretében 735.000,- Ft értékű nyereményt osztott ki 39 menhely és alapítvány között. Közölte továbbá, hogy a Gazdikereső kampánya keretében edukációs feladatot is teljesített, amelyben arra hívta fel a fogyasztók figyelmét, hogy miképpen kell az állatotthonokat és menhelyeket törvényesen és ellenőrizhetően támogatni. Tájékoztatta a GVH-t továbbá arról is, hogy fogyasztói kapcsolattartás során 140 ajándécsomagot juttatott el a fogyasztókhoz.
202. A Gazdasági Versenyhivatal Elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa Elnökének 6/2012. számú közleménye a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról (a továbbiakban: Közlemény) 4. pontjában rögzíti, hogy a törvény a Gazdasági Versenyhivatalnak széles mérlegelési jogkört biztosít a kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálása (elfogadása vagy elvetése) tárgyában.
203. A jelen ügyben az eljáró versenytanács elsődlegesen azt állapítja meg, hogy a vállalat tartalma és a jogsértés orvoslása közötti kapcsolat, a közérdek hatékony védelme nem értelmezhető egyértelműen, a vállalat megvalósítása még az edukációs elemre tekintettel sem haladja meg az egyébként is elvárt jogkövetést az alábbiak szerint.
204. Az a) kampányelemmel kapcsolatban az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a panaszosok tájékoztatása az eljárás alá vontnak jogszabály által előírt kötelezettsége, amelyet mindeddig elmulasztott. A b1) vállalat tartalma (a fogyasztóknak szánt kampányát és jövőbeli fogyasztói kampányait a fogyasztók számára jól érzékelhetően elhatárolja az egyéb, különösen a társadalmi szervezetek, egyesületeket, alapítványokat támogató kezdeményezéseitől) elköteleződés a továbbiakban jogkövető magatartásra, hiszen ezt az elkülönítést a jelen eljárásban vizsgált kampányában nem sikerült jogszerűen megvalósítania.
205. A b2) vállalat azon fogyasztói körnek szól, amelyek – legalábbis az eljárás alá vont feltételezése szerint – részben okai voltak annak, hogy a kampány feltételeit meg kellett változtatni. A támogató kampány kedvezményezettjei ráadásul az állatmenhelyek és nem valamely fogyasztói kör. Továbbá, ha a támogatás nagyságát tekintjük, akkor a szétosztott 700000 Ft értékű támogatás csak kis töredéke annak az eredeti kampányfeltételek mellett tervezett 42 millióból történő megtakarításnak, amelyre az eljárás alá vont által tett szert, hogy módosította beváltási feltételeket. Az 50. ponthoz csatolt táblázat utolsó sora mutatja a kampány tervezett és tényleges költségeit (42.750.000,-, illetve 16.697.000), amelyek közötti különbség 26.053.000,- Ft, amely megtakarításhoz képest a jelen vállalat keretében szétosztott támogatás elenyésző.
206. A b3) vállalat is – hasonlóan a b2)-höz – célt tévesztett, mivel jelen eljárásnak és a feltételezett jogsértésnek sincs semmi köze ahhoz, hogy kik és miképpen támogassák az állatmenhelyeket.

207. A c3) vállalat semmit nem javít azon fogyasztók helyzetén, akik a várt 20 %-os kedvezmény helyett csak jóval nehezebb körülmények között is csak maximum 6 %-os kedvezményt tudnának elérni a kampány új feltételei között.

208. A fentiekre tekintettel jelen ügyben az eljáró versenytanács a 2015. szeptember 15-én benyújtott kötelezettségvállalását nem fogadta el.

X.5.2. A 2016. február 19-én benyújtott kötelezettségvállalása

209. Az eljáró versenytanács az előzetes álláspontjában – a jogsértés megállapítása és bírság kiszabásának kilátásba helyezése mellett – azt is tervezte, hogy kötelezi az eljárás alá vontakat, hogy a kampányát a 2015. január 15-én meghirdetett kiinduló feltételek mellett legalább 2016. december 31-ig folytassa, és az erről rendelkező döntés rendelkező részét jelentesse meg a weboldalának bejelentkező oldalán, valamint valamennyi áruházában a vásárlók által jól látható helyen kihelyezett tájékoztató plakátokon.

210. Az eljárás alá vont az eljáró versenytanács előzetes álláspontjának megismerését követően újabb, módosított kötelezettségvállalást nyújtott be⁷⁴. Ennek keretében az alábbiakat vállalta volna az eljárás megszüntetése érdekében:

- a. Azon fogyasztók kompenzálását, akik betelt pecsétgyűjtő füzetrel rendelkeztek, de azt az eredeti feltételek szerint nem tudták beváltani a határozathozataltól számított további két hónapig biztosítja. Az érintett fogyasztók részére 25 db, termékkörre és alkalmankénti beválthatóságra vonatkozó korlátozás nélküli, egyenként 1000,- Ft címletű utalványt biztosít. Vállalja, hogy a „25 év szeretete egy helyen” kampány kapcsán létrehozott ügyfélszolgálati elérhetőségeken már regisztrált fogyasztóit ellenőrizhető módon értesíti, valamint a honlapján és áruházában a lehetőségről azon fogyasztókat is értesíti, akiknek ilyen igényei még nem kerültek nála regisztrálásra. Mind a már nála regisztrált igények nyilvántartása, mind a további igények regisztrációja és a beváltás dokumentálása biztosítja az ellenőrizhetőséget.
- b. Azon fogyasztók számára is kompenzációt tesz lehetővé, akik a „25 év szeretete egy helyen” kampányból még be nem telt pecsétgyűjtővel rendelkeznek, olyan módon hogy részükre a határozathozataltól számított 2 hónapos időtartamban a pecsétgyűjtő leadása ellenében egyszeri vásárlásnál 20%-os árkedvezményt biztosít értékhatárhoz és termékkörhöz nem kötött. A „25 év szeretete egy helyen” kampány kapcsán létrehozott ügyfélszolgálati elérhetőségeken már regisztrált ilyen fogyasztóit ellenőrizhető módon értesíti, valamint a honlapján és áruházában a lehetőségről azon fogyasztókat is értesíti, akiknek ilyen igényei még nem kerültek regisztrálásra.
- c. A fogyasztói károk általános kompenzálása céljából a Társaság vállalja, hogy 2016. július 1. és december 31. között 2 alkalommal olyan akciót⁷⁵ valósít meg, melynek során pontok vagy kuponok gyűjtése nélkül minden fogyasztó vásárlási értékhatárhoz és termékkörhöz nem kötött vásárlása után 20% azonnali árkedvezményt kap. A kompenzációs lehetőséget a Vállalkozás honlapján, üzleteiben és a médiában előzetesen közzéteszi.
- d. A Társaság weboldalán és áruházában tájékoztatást ad a kötelezettségvállalás tartalmáról és a fogyasztók kárainak enyhítésére szolgáló intézkedésekről, az igényérvényesítés lehetőségeiről.

⁷⁴ Vj/64-35/2015. sz. irat

⁷⁵ A 2016. február 25-i tárgyaláson előadottak szerint ezen akciók egy napos időtartamúak lennének.

211. A módosított kötelezettségvállalás álláspontja szerint alkalmasabb eszköz az előzetes álláspontban kötelezéstől, miszerint 2016. december 31-ig folytatnia kellett volna a 2015. évi kampányát az eredeti feltételekkel, mivel
- úgy integrálja a korábbi kampány károsultjainak kártalanítását, hogy az egyszerűbb és átláthatóbb megvalósítással párosul és az ellenőrizhetőség követelményének jobban megfelel (a tájékoztatás, a pecsétgyűjtő kártyák visszaváltása és az utalványok kiadása is ellenőrizhető);
 - az észlelt problémák ismétlődésének kockázatát csökkenti,
 - a be nem telt pecsétgyűjtő kártyával rendelkező fogyasztók is részesülnek a 20%-os kedvezmény lehetőségéből, függetlenül attól, hogy elérték volna-e eredetileg a 25 pecsétet,
 - az értékhatárhoz és termékkörhöz nem kötött vásárlásokra 20%-os azonnali árkedvezmény biztosítása kiküszöböli a pecsét és kupongyűjtéssel járó nehézségeket, nem igényel hosszú távú üzleti döntést, elköteleződést és az igénybeviteléhez nem szükséges a fogyasztó részéről semmiféle további tevékenység, a kedvezményt a Társaság a kasszáján ellenőrizhető módon azonnal érvényesíti. Az előzetes kommunikáció biztosítja, hogy a fogyasztók tudomást szerezzenek e lehetőségről.
212. Az eljáró versenytanács a benyújtott kötelezettségvállalásokat a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról szóló 6/2014. számú közleményében (a továbbiakban: Közlemény) lefektetett szempontok alapján értékelte.
213. A Közlemény 8. pontja szerint ha a GVH előtt folyamatban lévő versenyfelügyeleti eljárásban az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács határozatában kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná. Kiemelendő, hogy a kötelezettségvállalás intézményének sem célja, sem hatása nem lehet pusztán az, hogy a vállalkozások mentesüljenek a versenyjogi felelősség alól, elkerüljék a bírságot.
214. A Közlemény 10. pontja szerint a bírói gyakorlat szerint a GVH-nak nem kötelezettsége az eljárás alá vont vállalkozás kötelezettségvállalásának elfogadása. Konkrét jogszabályi kötelezettség hiányában a GVH-t nem terheli a kötelezettségvállalás pontosítására, kiegészítésére irányuló felhívás kibocsátásának kötelezettsége sem, és nem jogszabálysértő, ha a GVH elsőként érdemi határozatában értékeli az eljárás alá vont vállalkozás által tett vállalást. Mindazonáltal az eljárás alá vont vállalkozás által benyújtott kötelezettségvállalás kapcsán a GVH a jelen közleményben foglaltak szerint járt el, adott esetben a közleménnyel összhangban támogatást nyújtva az eljárás alá vont vállalkozásnak a kötelezettségvállalás intézményének alkalmazásához. A bírói gyakorlat szerint a GVH-nak a kötelezettségvállalás mellőzését is indokolnia kell, azaz az ügyet lezáró döntésben érdemben értékelnie kell az eljárás alá vont vállalkozás kötelezettségvállalási nyilatkozatát, bemutatva az e körben felmerült mérlegelési szempontokat.
215. A Közlemény 25. pontja szerint ha az eljárás alá vont vállalkozás a vizsgált magatartással a kötelezettségvállalási nyilatkozat megtételét megelőzően felhagyott, a

magatartás ismételt tanúsításának elkerülését biztosító átlátható és ellenőrizhető magatartási szabályok betartására vállalható kötelezettség.

216. A Közlemény 26. pontja szerint a kötelezettségvállalási nyilatkozatnak olyan kellő részletezettségű – a kötelezettséget pontosan, átlátható módon meghatározó, egyben a későbbi ellenőrzést lehetővé tevő – vállalást szükséges tartalmaznia, amely

- a) ismerteti a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadásáról szóló döntés kapcsán az eljárás alá vont vállalkozás megítélése szerint releváns körülményeket (például annak ismertetését, hogy a kötelezettségvállalás a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal elért fogyasztói kört célozza meg és éri el, a kereskedelmi gyakorlatot megvalósító vagy azokhoz hasonló eszközökkel),
- b) alátámasztja a vállalás eljárás alá vont vállalkozás általi végrehajtását, illetve végrehajthatóságát, így például annak ismertetését, hogy az eljárás alá vont vállalkozás milyen intézkedéseket hozott meg, illetve fog meghozni az adott kereskedelmi gyakorlat módosítása, megszüntetése (lásd a közlemény 25. pontját), illetve a kereskedelmi gyakorlat fogyasztói döntésekre gyakorolt torzító hatásának kiküszöbölése, enyhítése érdekében,
- c) figyelemmel van arra, hogy a kötelezettségvállalás lényege a közérdek hatékony védelme, amely ugyan versenyfelügyeleti eljárásonként másként ragadható meg, de minden ügyben irányadó logika mentén, hiszen a hatékonyság racionalitást és az eljárás tárgyául szolgáló magatartással való közvetlen kapcsolatot is feltételez. Ezért a versenyfelügyeleti eljárás tárgyától vagy a jogkövető magatartástól független vállalások nem értelmezhetőek a közérdek hatékony védelmeként.

217. A Közlemény IV. fejezete felsorol a kötelezettségvállalás elfogadása mellett szóló körülményeket, amelyek között az eljáró versenytanács – a 30. és 32. pontjaiban foglaltakon kívül - nem talált olyanokat, amelyek jelen ügyben alkalmazhatók lennének, mert

- a. az értékelendő kötelezettségvállalásra nem a vizsgálati szakaszban került sor (29. pont);
- b. az eljárás alá vont észlelte ugyan a GVH eljárásban vizsgált problémát, de a kifogásolt kereskedelmi gyakorlatot – bár módja lett volna rá, hiszen az utalványok beváltása jelenleg is tart – önként nem módosította (31. pont);
- c. a fogyasztói tudatosságot növelő kampány (az alapítványok, állatvédő menhelyek jogszerű támogatásával kapcsolatban) egyrészt nem érintették a jelen eljárásban kifogásolt magatartásokat, másrészt korábban már megvalósultak (33. pont);
- d. a felajánlott kötelezettségvállalások nem tartalmaznak a jelen ügyön túlmutató változásokat.

218. A Közlemény V. fejezete felsorol a kötelezettségvállalás elfogadása ellen szóló körülményeket, amelyek közül az eljáró versenytanács az alábbi tartotta jelen eljárásban relevánsnak:

- a. jelen ügyben a kötelezettségvállalás elfogadásával elérhető várható előnyöknél nagyobb súllyal bír a tényállás teljes körű tisztázásához és az adott kereskedelmi gyakorlat jogi minősítéséhez fűződő közérdek (35. d. pont).

219. A Közlemény 30. pontja alapján az elfogadás melletti körülményként vehető figyelembe a kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálásakor, ha a GVH vagy más hatóság

a GVH kötelezettségvállalási nyilatkozat tárgyában meghozandó döntésének meghozatalát megelőző öt évben nem állapította meg, hogy az eljárás alá vont vállalkozás megsértette az Fttv.-nek, illetve az e közlemény 12. pontjában jelzett más jogszabálynak a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen, jellemzően megtévesztésre alkalmas kereskedelmi gyakorlatok elleni védelmét szolgálni hivatott rendelkezését.

220. A Közlemény 32. pontja szerint nem vehető a kötelezettség elfogadása melletti körülményként figyelembe, ha a kötelezettségvállalás nem a fogyasztók polgári jogi sérelmeinek orvoslását szolgálja, így az érintett fogyasztók részére a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal összefüggésben a kötelezettségvállalási nyilatkozat benyújtását megelőzően nyújtott vagy a kötelezettségvállalási nyilatkozatban vállalt kompenzáció nem feltétlenül szükséges a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadásához. A GVH ugyanakkor a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett szóló körülményként veszi figyelembe az ilyen kompenzációt, illetve annak vállalását, azzal, hogy az önmagában nem teszi szükségszerűen indokolttá a kötelezettségvállalás elfogadását.
221. A 2016. február 19-én benyújtott kötelezettségvállalása alkalmas arra, hogy megfelelő kompenzációs lehetőséget biztosítson a módosított beváltási feltételek miatti hátrányokért két fogyasztói csoportnak: egyrészt azoknak, akik betelt pecsétgyűjtő füzettel rendelkeztek, de azt az eredeti feltételek szerint nem tudták azt beváltani (210.a. pont), illetve másrészt azoknak, akik kampányból még be nem telt pecsétgyűjtővel rendelkeznek (210.b. pont). Nem ajánl azonban célzottan olyan kompenzációt, akik a kampány során betelt pecsétgyűjtőjük után kapott 1000,- és 2000,- Ft címletű utalványaikat már a 2015. július 1. utáni feltételek mellett váltották be és ezáltal az eredetileg ígért 20 %-os maximális kedvezmény helyett csak maximálisan 6 %-os kedvezményt tudtak csak realizálni. Az erre a célra felajánlott általános kompenzáció célközönsége ugyanis meghatározatlan, elvileg minden fogyasztóra vonatkozhat, azonban a viszonylag rövid időtartam (egy nap) miatt semmi garancia nincs arra, hogy az akció eléri a szándékolt célközönséget.
222. A két egynapos akció az eljáró versenytanács szerint sokkal inkább minősíthető az eljárás alá vont imázs-javító szándékát megjelenítő, mintsem a gondatlanul előkészített és módosított kampány sértett fogyasztói kompenzálni hivatott akciónak.
223. A 2016. február 19-én benyújtott kötelezettségvállalással kapcsolatban az eljáró versenytanács úgy ítélte meg, hogy a kötelezettségvállalással elérhető várható előnyök lényegesen kisebbek azért, mert ezek benyújtására a lényegében a versenyfelügyeleti eljárás végső fázisában került sor azt követően, hogy a tényállás teljes körűen tisztázódott és már csak az adott kereskedelmi gyakorlat jogi minősítése van hátra, amelyhez viszont a jogsértés súlyára tekintettel erősebb közérdek fűződik.
224. Mindezekre tekintettel az eljáró versenytanács a 2016. február 19-én benyújtott kötelezettségvállalást nem fogadta el.

XI.

A jogsértés szankciói

XI.1. A bírság megállapítása

A bírság kiinduló összegének meghatározása

225. A jogsértés Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján történő megállapításán túlmenően az eljáró versenytanács bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben a

Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpvt. 78. §-a (3) bekezdésének megfelelően meghatározva. Ennek során különösen az alábbiakra volt figyelemmel.

226. A bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 2/2015. számú Közleménye (a továbbiakban: Bírságközlemény) foglalja össze. A Bírságközlemény a Kúria megközelítését figyelembe véve kiemeli, hogy a bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen piaci magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a versenyjogsértést elkövető vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz, s olyan összegű, amely az eljárás alá vontat és más vállalkozást hasonló magatartástól visszatart.
227. A Bírságközlemény 9. pontja szerint a versenyfelügyeleti eljárás során megállapított jogsértés miatt kiszabott, megfelelő mértékű bírság több jogpolitikai célt is szolgál. Egyrészt, konkrétan az adott vállalkozást, szükségszerűen pedig a többi piaci szereplőt is elrettenti a jövőbeli hasonló cselekményektől (speciális és generális prevenció), másrészt az eljárás alá vont vállalkozást bünteti múltbeli cselekménye miatt, harmadsorban megerősíti a jogkövető vállalkozásokat abban, hogy a tisztességes üzleti magatartás a helyénvaló.
228. A Bírságközlemény 10. pontja szerint, a fenti célokra is figyelemmel a kiszabandó bírság összegének a meghatározása alapvetően négy, egymást követő lépésben történik. A GVH először meghatározza a bírság kiinduló összegét, majd az adott ügyben figyelembeveendő, a jogsértés súlyát, hatását enyhítő és súlyosító körülmények mérlegelésével meghatározza a bírság alapösszegét. Ezt követően – amennyiben indokolt – az esetleges korrekciós tényezőkre tekintettel megváltoztatja az alapösszeget, végül figyelemmel van a bírság maximális összegére mint korlátra.
229. A Bírságközlemény 12. pontja szerint a bírság mértékének akár a jogsértéshez kapcsolódó költségekhez, akár a jogsértéssel érintett releváns árbevételhez történő kötése egyaránt alkalmas annak elérésére, hogy a jogsértő magatartásért arányos bírság kerüljön kiszabásra.
230. A Bírságközlemény 22. pontja szerint amennyiben a kommunikációs költség a jogsértés jellege miatt irreleváns vagy annak összege nem ad megfelelő viszonyítási alapot, vagy ha nem állnak rendelkezésre megbízható adatok, úgy a GVH a jogsértéssel érintett áruból realizált, időarányos, a vizsgált időszakhoz és a jogsértő kereskedelmi gyakorlathoz köthető árbevétel 5%-át tekinti a bírság kiinduló összegének.
231. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben a reklámköltségek összegét (445.968,- Ft) nem tartotta alkalmasnak arra, hogy megfelelő viszonyítási alapot adjon a jelen eljárásban vélelmezett jogsértés szankcionálásához, mert különös tekintettel a kampány várható teljes költségére (a beváltott utalványok összértékére), nem fejezi ki kellőképpen a megállapítani kívánt jogsértés súlyát, mert annak összege a kampányfeltételek módosítása miatt eltért a tervezettől (50. pont táblázat utolsó sora). Erre tekintettel az eljáró versenytanács a szakmai gondatlansággal előkészített kampánnyal érintett áruból realizált árbevétel 5 %-át vette figyelembe a bírság kiinduló összegeként. A kampány, így az ennek feltételei tekintetében megállapított jogsértés a pecsétgyűjtés eredeti feltételeit érintette. A pecsétgyűjtés feltételül szabott 5000,- Ft-ot meghaladó vásárlás az eljárás alá vont bármely termékére kiterjedhetett, ezért a jogsértés az eljárás alá vont teljes termékkáláját érintette a 2015. január 15. és 2015. május 15-ig tartó időszakban.

	Nettó forgalom	Releváns forgalom	A bírság kiinduló összege
2015. január	[...]	[...]	
2015.február	[...]	[...]	
2015.március	[...]	[...]	
2015.április	[...]	[...]	
2015.május	[...]	[...]	
Összesen		[...]	[...]

232. A fenti táblázat alapján a januári és a májusi forgalom felét hozzáadva a február-áprilisi összforgalomhoz adódik a X.1. fejezetben leírt jogsértéshez köthető releváns forgalom nagysága, [...],- Ft, amelynek 5 %-a képezi a Bírságközlemény szerint a bírság kiinduló összegét, amely [...],- Ft.

233. A X.3. fejezetben leírt jogsértés a beváltási feltételek gondatlan módosításában nyilvánult meg. 2015. július 1. után a szakmailag gondolatlanul megváltoztatott feltételek szerint a beváltás előfeltételeként előírt többletvásárlás már csak felszerelésre és alomra voltak elkölthetők, a kampány pecsétgyűjtési feltételei azonban nem változtak, amely továbbra is az eljárás alá vont teljes termékskáláját érintette. Az eljáró versenytanács arra tekintettel, hogy a 2015. júliusi 1. utáni időszakban a fogyasztókat elsősorban a beváltási feltételek megváltozása miatt érte hátrány, a releváns forgalomként a teljes nettó árbevétel 50 %-át vette alapul. A releváns forgalom noon-food termékekre való teljes körű leszűkítését azért nem tartotta indokoltnak az eljáró versenytanács, mert még ebben az időszakban is voltak/lehettek olyan fogyasztók, aki pecsétgyűjtéseiket 2015. július 1. előtt kezdték el, de nem tudták betölteni a pecsétgyűjtőt, és ezért korábbi kiadásaik egy részének „megmentése” érdekében kényszerből tovább folytatták a pecsétgyűjtést.

234. A X.3. fejezetben leírt jogsértés időtartama 2015. július 1. és 2015. december 31. közötti időszak, ezért a Bírságközlemény szerinti bírság kiinduló összege az alábbi táblázat szerint került meghatározásra.

Ft.	Nettó forgalom	Releváns forgalom	A bírság kiinduló összege
2015. július	[...]	[...]	
2015.augusztus	[...]	[...]	
2015.szeptember	[...]	[...]	
2015.október	[...]	[...]	
2015.november	[...]	[...]	
2015.december	[...]	[...]	
Összesen	[...]	[...]	[...]

235. Jelen ügyben a Bírságközlemény 22. pontja szerint „a jogsértéssel érintett áruk” köre nem szűkíthető le az eljárás alá vont által forgalmazott valamely konkrét áruk körére, tekintettel arra, hogy ún. általános, valamennyi áruházra és valamennyi termékre kiterjedően lehetett legalább 5000 Ft-os költséssel egy pecsétet megszerezni. Az egyedül releváns és megvalósítható szűkítés a vizsgált időszakhoz kapcsolódó időben történő

arányosítás. Ennek alapján a X.3. fejezetben leírt jogsértés megállapításához a bírság kiinduló összege [...],- Ft.

236. A X.2. fejezetben leírt jogsértéshez kapcsolódóan az eljáró versenytanács külön bírságot nem szabott ki, tekintettel arra, hogy valamennyi kiszabott kötelezés az ezen jogsértés által érintett fogyasztói körnek a kampány módosítása miatti hátrányait szándékozott enyhíteni.

A bírság alapösszegének megállapítása jogsértésenként

237. A Bírságközlemény 25. pontja szerint a jogsérelem súlyát a bírság kiinduló összegének meghatározása még nem feltétlenül fejezi ki. Tekintettel kell lenni a jogsértés egyéb körülményeire, különösen a Tpv. 78. §-ában példálódzó módon felsorolt szempontokra, így például a fogyasztói érdekek sérelmének a körére, a jogsértés kiterjedtségére, hatásaira. Figyelembe kell venni továbbá a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását is. A GVH az eset összes körülményeit mérlegelve dönt az alapösszeg meghatározása során a kiinduló összeg felfelé vagy lefelé történő módosításáról, biztosítva azt, hogy valamely körülményt kétszeresen ne vegyen figyelembe, akár a vállalkozás terhére, akár előnyére válna is az.

238. Jelen eljárásban az eljáró versenytanács azért határozta meg jogsértésenként a bírság kiinduló összegeit, mert az eljárás alá vont előzetes álláspontját követően enyhítő körülményeket azonosított, amelyek viszont jogsértésenként eltérő súllyal vett figyelembe.

239. Az eljáró versenytanács szerint a kampány valamennyi mozzanatára rányomta a bélyegét az a körülmény, hogy a Fressnapf a „25 év szeretete” kampányt megelőzően soha nem szervezett még egy-két napos akciós kedvezményeken, illetve csak igen korlátozott termékkörben meghirdetett, viszonylag rövid ideig tartó kuponos akciót, amelyek nem voltak alkalmasak arra, hogy egy hosszabb ideig tartó kuponyűjtő akció megtervezéséhez és lebonyolításához kell tapasztalattal rendelkezzen. Erre utal- egyebek mellett – az a naivitáshoz közelálló bizalom, amelyet ismétlődően hangsúlyozott a vevőinek lojalitását illető várakozásai tekintetében (40-43. pont).

240. A X.3. ponttal összefüggésben az eljáró versenytanács enyhítő körülményként figyelembe vette azt is, hogy az eljárás alá vont saját hatáskörben megkezdte az érintett fogyasztók hátrányainak csökkentését.

241. A tapasztalatlanság leginkább a kampány kiinduló feltételeinek kialakítására volt jellemző, ezért a X.1. fejezetben leírt jogsértés vonatkozásában ezt lényeges enyhítő körülményként vette figyelembe a versenytanács. Ennek alapján a bírság alapösszegét a X.1. és a X.2. jogsértések tekintetében külön-külön 100.000.000-100.000.000,- Ft-ban, összességében 200.000.000,- Ft-ban állapította meg.

242. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint jelen eljárásban a bírság fentiek szerint számított alapösszegénél alacsonyabb bírság is elegendő ahhoz a vállalkozást a jövőben visszatartsa hasonló jogsértések elkövetéséről (Bírságközlemény 61. és 62. pontja.). E körben az eljáró versenytanács figyelemmel volt arra is, hogy az eljárás alá vont vállalkozásnak a bírságon túlmenően, anyagi hátrányt fog okozni az eljáró versenytanács által meghatározott kötelezések teljesítése is. Az eljárás alá vont 2014. évi mérleg szerint eredménye 92 millió⁷⁶ forint⁷⁷ volt, amelynek bírság körében történő elvonását az eljáró

⁷⁶ A határozathozatal időpontjában a társaság 2015. évi mérlegadatai még nem voltak ismertek, de a 2014. évihez képesti 6-7%-os forgalomnövekedés miatt várhatóan a 2015. évi eredmény ennél jobb lesz.

versenytanács – a kötelezések várható kiadásaira is tekintettel - nem tartotta olyan mértékűnek, amely a társaság működését ellehetetlenítené.

243. Mindezek alapján a bírság összegére vonatkozóan az eljáró versenytanács a rendelkező rész szerint döntött.

XI.2. A kötelezések körének meghatározása

244. Az eljáró versenytanács a kampány során megváltoztatott beváltási feltételeket különösen súlyos jogsértésnek tartja, amely a fogyasztók meghatározott köreinek anyagi hátrányokat is okozott.

245. Az eljárás alá vont önként felajánlott vállalásai nem voltak alkalmasak az okozott károk enyhítésére valamennyi érintett fogyasztói csoport tekintetében, illetve olyan fogyasztókat is előnybe hozhatott volna, akiket a kampány jogsértően megváltoztatott beváltási feltételei nem érintettek.

246. Az eljáró versenytanács által meghatározott kötelezések olyan fogyasztóra kiterjedően határoztak meg kárenyhítési lépéseket, akiket a kampány módosítása hátrányosan érintett, beleértve azokat a fogyasztókat, akik

- a kampány módosításakor betelt, de még be nem váltott pecsétgyűjtő füzetrel rendelkeztek;
- a kampány módosításakor még be nem telt pecsétgyűjtő füzetrel rendelkeztek,
- a kampány során a betelt pecsétgyűjtőjük beváltását követően még maradtak fel nem használt 1000,- vagy 2000,- Ft címletű utalványaik.

A kötelezések nem érintik azokat a fogyasztókat, akik a kampány során betelt pecsétgyűjtőjük után kapott 1000,- és 2000,- Ft címletű utalványaikat már a 2015. július 1. utáni feltételek mellett beváltották.

247. A fenti elveknek megfelelő kötelezésekkel kapcsolatos rendelkezések tartalma, előkészítése és időtartama lehetővé teszi, hogy

- azon fogyasztóit, akik a kampányból betelt, de még be nem váltott pecsétgyűjtő füzetrel rendelkeznek, hogy számukra 25 db, egyenként 1000,- Ft címletű utalványt biztosítson a határozat kézhezvétele után három hónapon belüli kezdettel, legalább két hónapos időtartamig, amelynek során a fogyasztók a kampány eredeti feltételei szerint, azaz valamennyi termékkörre és alkalmanként beválthatósági korlát és további vásárlási kötelezettség nélkül használhatják fel azokat. A két hónap attól a naptól indul, amikor a már regisztrált fogyasztóit ellenőrizhető módon értesítette, valamint a honlapján és az áruházában erről a lehetőségről, különösen annak kezdő időpontjáról és időtartamáról az érintett fogyasztókat megfelelően és ellenőrizhető módon értesítette, valamint a pecsétgyűjtő füzetek eredeti feltételek szerinti beváltásának lehetősége valamennyi áruházának ügyfélszolgálatán ténylegesen és ellenőrizhetően megnyílt,
- azon fogyasztóinak, akiknek a kampányból be nem telt pecsétgyűjtővel rendelkeznek, a pecsétgyűjtő leadása ellenében az abban lévő pecsétek után egyenként 1000,- Ft árkedvezményt biztosít, amelyet a fogyasztók a kampány eredeti feltételei szerint, azaz valamennyi termékkörre és alkalmanként beválthatósági korlát és további

⁷⁷ A határozat meghozatalkor még nem voltak ismertek az eljárás alá vont 2015. évi hiteles mérlegadatai. A tapasztalt forgalom-növekedés alapján azonban valószínűsíthető, hogy a 2015. évi mérleg szerinti eredménye ezen összegnél nagyobb lesz.

vásárlási kötelezettség nélkül használhatnak fel a határozat kézhezvétele után három hónapon belüli kezdettel, legalább két hónapos időtartamig. A két hónap attól a naptól indul, amikor a már regisztrált fogyasztóit ellenőrizhető módon értesítette, valamint a honlapján és az áruházában erről a lehetőségről, különösen annak kezdő időpontjáról és időtartamáról az érintett fogyasztókat megfelelően és ellenőrizhető módon értesítette, és az egyszeri kedvezményes vásárlás lehetősége valamennyi áruházának ügyfélszolgálatán ténylegesen és ellenőrizhetően megnyílt,

- azon fogyasztóinak, akiknek a kampány során a betelt pecsétgyűjtőjük beváltását követően még maradtak fel nem használt 1000,- vagy 2000,- Ft címletű utalványaik, azok felhasználását az eredeti feltételek mellett, azaz további vásárlási kötelezettség, alkalmanként beválthatósági korlát és termékköri megkötés nélkül tegye lehetővé, a határozat kézhezvétele után három hónapon belüli kezdettel, legalább két hónapos időtartamig. A két hónap attól a naptól indul, amikor a már regisztrált fogyasztóit ellenőrizhető módon értesítette, valamint a honlapján és az áruházában erről a lehetőségről, különösen annak kezdő időpontjáról és időtartamáról az érintett fogyasztókat megfelelően és ellenőrizhető módon értesítette, és az egyszeri kedvezményes vásárlás lehetősége valamennyi áruházának ügyfélszolgálatán ténylegesen és ellenőrizhetően megnyílt.

248. A fenti kötelezések az eljáró versenytanács szerint olyan fogyasztói kört érintenek, amelyeket a kampány beváltási feltételi miatt hátrány ért és az e körben kiszabott kötelezési feltételek az okozott hátrányokkal arányosak.

249. Kötelezni kívánja, továbbá az eljáró versenytanács az eljárás alá vontat, hogy az ügyzáró döntésének rendelkező részét jelentesse meg a weboldalának bejelentkező oldalán, valamint valamennyi áruházában a vásárlók által jól látható és észlelhető helyen és formában kihelyezett tájékoztató plakátokon.

250. Mindezek alapján az eljáró versenytanács a rendelkező rész szerint döntött.

XII.

Egyéb kérdések

251. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában - a Ket. rendelkezéseit kell alkalmazni a törvényben meghatározott kivételekkel.

252. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2a) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig az eljáró versenytanács nem foganatosítja.

253. Az eljárás alá vont részletfizetési kérelmet nem terjesztett elő. E körben mindössze annyit közölt, hogy az egyösszegű bírság megfizetése ellehetetlenítené. Nem közölte azonban azt az összeget, amelynek valamilyen időszak szerinti rendszeres megfizetésére még képes lenne. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács a részletfizetési kedvezményről nem rendelkezett.

254. A bíráságnak a GVH 10032000-01037557-00000000 számú bíráságbevételi számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő
- az eljárás alá vont neve,
 - versenyfelügyeleti eljárás száma,
 - a befizetés jogcíme (bírság).
255. A Ket. 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
256. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.
257. A bíróság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezetteket, hogy a Tpv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.
258. Az eljáró versenytanács által meghatározott és a rendelkező részben rögzített kötelezések teljesítését a GVH utóvizsgálatban ellenőrizheti.
259. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2016. március 18.

Dr. Bara Zoltán sk.
előadó versenytanács tag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
versenytanács tag

dr. Miskolczi Bodnár Péter s.k.
versenytanács tag