



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

**Levélcím:** 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

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

**Ügyszám:** Vj/084/2014.

**Iktatószám:** Vj/084-49/2014.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Szecskay Ügyvédi Iroda (1055 Budapest, Kossuth tér 16-17., eljáró ügyvédek: Dr. B. G. és Dr. K. A.) által képviselt **L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft.** (1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.) ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban – tárgyaláson kívül – meghozta az alábbi

### **h a t á r o z a t o t .**

Az eljáró versenytanács a L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. számára az alábbi kötelezettségvállalások teljesítését írja elő:

- A) A L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. vállalja, hogy a döntés kézhezvételét követően
- a „helyreállít” szót nem használja a Garnier Fructis Goodbye Damage termékcsalád kereskedelmi kommunikációjában (ide nem értve a már legyártott termékek csomagolását és ezen termékek forgalmazását),
  - minden esetben a teljes termékcsalád (sampon, balzsam és hajtöredezés elleni szérum) képi megjelenítését alkalmazza a televíziós reklámokban, a nyomtatott és az eladáshelyi reklámanyagokban is.
- B) A L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. vállalja, hogy a döntés kézhezvételét követő 45 napon belül – bőrgyógyász szakmai kontrollja mellett – fogyasztói edukációt kezd a hajkárosodás, valamint a hajápoló termékek megfelelő használata és várható hatása tekintetében, továbbá a kozmetikai termékek hatásaira, hatékonyságára és a kozmetikai termékekkel kapcsolatos állítások alátámasztására vonatkozó teszteléssel kapcsolatban edukációs weboldalon és szórólapon keresztül, az alábbi feltételekkel:
- a [www.garnier.hu](http://www.garnier.hu) című weboldalon belül – legalább egy éves időtartamra – létrehozott edukációs célú mikrooldal a hajápoló termékekről szóló résznél (a fogyasztók számára könnyen észlelhető módon) elhelyezett linken keresztül lesz hozzáférhető,
  - az edukációs szórólap két ütemben (egy-egy, egymást követő évszakbeli hónapban) kerül terjesztésre országosan 25.000 darabos példányszámban, valamint tartalma az edukációs weboldalon is hozzáférhető lesz az edukációs honlapi tartalom elérhetőségének idején.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> A teljes kötelezettségvállalás, azon belül az edukációs kampány vállalt hozzávetőleges költségeit a nem betekinhető Vj/84-26/2014. számú irat 5.4 pontja tartalmazza.

A L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. vállalja, hogy minden ésszerű (és dokumentálható) lépést megtesz annak érdekében, hogy az edukációs szórólapokat az Auchan, a Müller, a Rossmann és a Tesco áruházláncokban kihelyezze.

- C) A L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. vállalja, hogy a döntés kézhezvételét követő 60 napon belül megkezdve a szükséges lépéseket – az aktuálisan elérhető egyéb promócióktól függetlenül – kedvezményes árú Garnier Fructis Goodbye Damage samponból és balzsamból álló duopack-okat fog ajánlani kiskereskedőknek és minden ésszerű (és dokumentálható) lépést megtesz annak érdekében, hogy a kereskedők ezen kedvezményes duopack-okat a fogyasztók számára is kedvezményes áron ajánlják.

Az árkedvezmény-ajánlat értelmében a L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. két ütemben (egy-egy, egymást követő évszakbeli hónapban) biztosít kedvezményt a nagykereskedelmi árból.<sup>2</sup>

A L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. vállalja, hogy minden ésszerű (és dokumentálható) lépést megtesz annak érdekében, hogy a kedvezményes duopack-okat az Auchan, a DM, a Rossmann és a Tesco áruházláncokban elérhetővé tegye.

A L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. vállalja, hogy a promóciós duopack-ok csomagolásán megjeleníti az edukációs célú mikrooldal elérhetőségét.

- D) A L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. vállalja, hogy a döntés kézhezvételét követő 60 napon belül igazolja a Gazdasági Versenyhivatal felé, hogy a fenti vállalások teljesítését megkezdte, majd az edukációs kampányok és a duopack promóciók befejezését követő 30 napon belül igazolja a vállalásai teljesítését a hiteles dokumentáció megküldésével.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevelében terjesztheti elő.

## INDOKOLÁS

### I.

#### Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy a L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. a Garnier Fructis Goodbye Damage nevű termék népszerűsítése kapcsán egyes kommunikációs eszközökön a haj sérülései tekintetében a használat során várható helyreállító hatás vonatkozásában valószínűsíthetően nem kellően megalapozott állításokat, eredményeket jelenített meg.

---

<sup>2</sup> A kedvezményes árat, illetve a kedvezmény nyújtásának hozzávetőleges költségeit, valamint ütemenként a kedvezményesen kínált termékek darabszámát a nem betekinthető Vj/84-26/2014. számú irat 5.3 pontja tartalmazza.

2. Fentiekkel a L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával – valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat, ezért a Gazdasági Versenyhivatal 2014. október 2-án versenyfelügyeleti eljárást indított a L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. ellen. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont Garnier Fructis Goodbye Damage elnevezésű terméke kapcsán alkalmazott teljes tájékoztatási gyakorlata 2013. június 1-jétől kezdődően.
3. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a Gazdasági Versenyhivatal észlelte, hogy a L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. az ügyindító végzésben megjelölt magatartás tanúsítását nem 2013 júniusában hanem hamarabb, a termék 2013 februárjában történt piacra vezetését követően kezdte meg, ezért a Gazdasági Versenyhivatal 2015. március 30-án kelt Vj/84-28/2014. számú végzésével a vizsgálatot kiterjesztette a L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. Garnier Fructis Goodbye Damage nevű termékei népszerűsítése kapcsán 2013 februárjától kezdődően alkalmazott teljes tájékoztatási gyakorlatra.

## II.

### Az eljárás alá vont

4. A L'Oréal Magyarország Kozmetikai Kft. (a továbbiakban: eljárás alá vont vagy L'Oréal) a L'Oréal Csoport magyarországi leányvállalata.
5. A L'Oréal gyártási tevékenységet nem végez, elsősorban a L'Oréal cégcsoport más tagjai által előállított termékek nagykereskedelmét végzi Magyarországon. A termékek értékesítése és népszerűsítése négy, egymástól nagyrészt függetlenül működő üzletág keretében történik. A Garnier márkájú termékek a Közönségcikk Üzletághoz tartoznak a L'Oréal divízióin belül.<sup>3</sup>
6. A vállalkozás 2013. évi nettó értékesítési árbevétele<sup>4</sup> 15.096.996.000 Ft.
7. A jelen versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőző 5 évben két eljárás (Vj/116/2009. és Vj/51/2013.) volt folyamatban az eljárás alá vonttal szemben fogyasztók megtévesztése miatt.

## III.

### Az érintett termékek

#### A Garnier Fructis Goodbye Damage hajápolási termékcsalád

8. A versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett áru a Garnier Fructis Goodbye Damage elnevezésű hajápolási termékcsalád. A termékcsaládot az eljárás alá vont 2013 februárjában vezette piacra.<sup>5</sup>
9. A termékcsaládba az alábbi termékek tartoznak:
  - sampon 250 ml-es és 450 ml-es kiszerezésekben,

<sup>3</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 12. pontja.

<sup>4</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 10. számú melléklete és Vj/84-24/2014. számú adatszolgáltatás 3. számú melléklete alapján

<sup>5</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 1. pontja.

- hajbalzsam 200 ml-es kiszerelésben,
- Split End szérum 50 ml-es kiszerelésben és
- hajápoló krém 200 ml-es kiszerelésben.<sup>6</sup>

#### Az érintett piac szabályozása

10. A vizsgálattal érintett termékek kozmetikumok. A kozmetikai készítmények biztonságosságát, az emberi egészség magas szintű védelmét és a belső piac működését a kozmetikai termékekről szóló **1223/2009/EK** (XI.30.) európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: **EKR**) hivatott biztosítani az érintett piacon.
11. Az EKR minden tagállamban teljes egészében kötelező, közvetlenül alkalmazandó 2013. július 11-től (tehát nem a teljes vizsgált időszakon belül).
12. Az EKR 2. cikke (1) bekezdésének a) pontja szerinti kozmetikai termék minden olyan anyag vagy keverék, amely azt a célt szolgálja, hogy az emberi test különböző külső részeivel (hámréteg, haj és testszőrzet, körmök, ajkak és külső nemi szervek) vagy a fogakkal és a szájüreg nyálkahártyájával érintkezésbe kerüljön, kizárólag vagy első sorban azok tisztítása, illatosítása, kinézetük megváltoztatása, védelme, megfelelő állapotban tartása céljából, vagy a testszag megszüntetése érdekében.
13. Az EKR célja többek között:<sup>7</sup>
  - világos minimum követelmények meghatározása a kozmetikumok biztonsági jelentésére és azt követően ennek piac-felügyeleti ellenőrzésére,
  - a belső piacfelügyelet megerősítése,
  - az értesítésre vonatkozó egységes követelmény rendszer megteremtése, amely egységes értesítési portálon keresztül biztosítja a nemzetközi piac valamennyi illetékes hatóságának az információhoz való hozzáférést,
  - a felelősségi körök rögzítése, minden termékhez egy, a közösség területén letelepedett „felelős személy” rendelése.
14. Az EKR által rögzített rendszer a tagállamok nemzeti hatóságai számára egységes értesítési portálon biztosítja az információhoz való hozzáférést, továbbá jelentősebb változást jelent a kozmetikumok jogi környezetében, mivel
  - hangsúlyosabbá válik a termékbiztonság, ezért:
    - a „felelős személy” (aki lehet gyártó/forgalmazó) felelőssége megnő, konkrét jogszabályi kötelezettségei vannak,
    - előírja a jó gyártási gyakorlat alkalmazását és a termékinformációs dokumentáció tartalmi részeit.
  - a jogszabály bármely előírásának megsértése esetén hatósági intézkedésre kerülhet sor.
15. Az EKR nemzeti végrehajtását Magyarországon a kozmetikai termékekről szóló **246/2013.** (VII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **kormányrendelet**) hivatott biztosítani. A kormányrendelet nemzeti hatóságként és Kozmetikai Toxikológiai Központként az Országos Élelmezés- és Táplálkozástudományi Intézetet jelölte ki.

<sup>6</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 1. pontja.

<sup>7</sup> <http://www.oeti.hu/?m1id=4&m2id=87>

16. A kormányrendelet 2015. március 1-től hatályos 4. §-a (1) bekezdésének d) pontja szerint az EKR-ben, valamint a kormányrendeletben foglalt szabályok betartásának hatósági ellenőrzését az EKR 20. cikk (1) bekezdése tekintetében az Fttv.-ben meghatározott hatóság az Fttv.-ben meghatározott szabályok szerint végzi, és hatáskörében eljár a rendelkezések megsértése esetén.
17. Az EKR 20. - a termékekre vonatkozó állításokról rendelkező – cikkének (1) bekezdése értelmében a kozmetikai termékek címkézésekor, forgalmazásakor és reklámozásakor tilos az olyan megszővegezés, valamint az olyan elnevezések, védjegyek, képek és egyéb képi vagy más megjelölések használata, amelyek olyan tulajdonságok vagy funkciók meglétére utalnak, amelyekkel az adott termék nem rendelkezik.
18. A kozmetikai termékekről tett állítások indokolására vonatkozó közös kritériumok megállapításáról a Bizottság **655/2013/EU** rendelete rendelkezik, amely szintén 2013. július 11-től alkalmazandó. A 655/2013/EU rendelet indokolása szerint
- az EKR 2. cikke (1) bekezdésének f) pontjában meghatározott végfelhasználók a kozmetikai termékek funkciójára, tartalmára és hatásaira vonatkozó állítások széles skálájával találkoznak. Mivel a kozmetikai termékek a végfelhasználók életében lényeges szerepet töltenek be, fontos annak biztosítása, hogy az állítások információtartalma hasznos, érthető és megbízható legyen, és lehetővé tegye számukra a körültekintő döntéshozatalt, valamint azt, hogy igényeiknek és elvárásaiknak a leginkább megfelelő termékeket választhassák.
  - a közös kritériumokat a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról szóló, 2005. május 11-i 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv), a megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló, 2006. december 12-i 2006/114/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv, valamint más vonatkozó uniós jogszabályok sérelme nélkül kell alkalmazni.
  - a végfelhasználóknak szóló üzenetek esetében rugalmas megközelítést kell alkalmazni, a társadalmi, kulturális és nyelvi tényezők figyelembevételével, valamint az európai gazdasági ágazat innovációjának és versenyképességének megőrzése érdekében. Ez a megközelítés összhangban van a Bíróság által kimondott elvekkkel, amely több ízben kifejtette, hogy annak meghatározásához, hogy egy állítás megtévesztheti-e a fogyasztót, mérlegelni kell a fogyasztó elvárásait, az állítás adott szövegekörnyezetének és körülményeinek figyelembevételével, ideértve a társadalmi, kulturális és nyelvi tényezőket is.
19. A 655/2013/EU rendelet
- 1. cikke értelmében a rendelet a szövegek, nevek, védjegyek, képek és képi vagy egyéb jelek formájában feltüntetett állításokra alkalmazandó, amelyek a címkézés, a piaci hozzáférhetőség biztosítása és a reklámozás során explicit vagy implicit módon a kozmetikai termékek jellemzőire, illetve funkcióira vonatkoznak. A rendelet a használt médium, illetve marketingeszköz típusától, a termék állítólagos funkcióitól és a célcsoporttól függetlenül valamennyi állításra alkalmazandó,
  - 2. cikke értelmében az EKR 4. cikkében meghatározott felelős személy biztosítja, hogy a kozmetikai termékekre vonatkozó állítások szövegezése megfeleljen a

rendelet mellékletében felsorolt közös kritériumoknak, és összhangban legyen a kozmetikai terméktől várt hatást igazoló dokumentációval, amelyet az EKR 11. cikkében előírt termékinformációs dokumentáció tartalmaz.

20. A 655/2013/EU rendelet melléklete ekként határozza meg az alábbi elvek mentén a közös (tájékoztatási) kritériumokat:

#### 1. A jogszabályok betartása

- Nem megengedett az arra hivatkozó állítás, hogy a terméket egy, az Unió területén található illetékes hatóság engedélyezte vagy elfogadta.
- Az állítás elfogadhatóságának a szokásosan tájékozott, ésszerűen figyelmes és körültekintő átlagos végfelhasználó megítélésén kell alapulnia, az adott piacra jellemző társadalmi, kulturális és nyelvi tényezőket figyelembe véve.
- Nem megengedettek az olyan állítások, amelyek azt sugallják, hogy egy termék különleges előnyt nyújt, miközben csupán arról van szó, hogy megfelel a minimális jogi követelményeknek.

#### 2. Hitelesség

- Amennyiben egy terméken feltüntették, hogy egy bizonyos összetevőt tartalmaz, a terméknek az összetevőt valóban tartalmaznia kell.
- Az egy bizonyos összetevő tulajdonságaira vonatkozó állítások nem sugallhatják azt, hogy a késztermék is ugyanazon tulajdonságokkal rendelkezik, amennyiben ez nem felel meg a valóságnak.
- A marketingtájékoztatók nem sugallhatják azt, hogy a véleménynyilvánítások bizonyított állítások, ha csak nincs valóban bizonyítható alapjuk.

#### 3. Bizonyítékokkal való alátámasztás

- A kozmetikai termékekre vonatkozó, akár explicit akár implicit állításokat megfelelő és ellenőrizhető bizonyítékokkal kell igazolni, az alátámasztó bizonyítékok típusától függetlenül, ideértve szükség esetén a szakértői értékeléseket is.
- Az állításokat alátámasztó bizonyítékoknak figyelembe kell venniük a jelenlegi legkorszerűbb gyakorlatokat.
- Amennyiben az állításokat tanulmányokkal támasztják alá, ezeknek a termékhez és az állítólagos gyógyhatáshoz kell kapcsolódniuk, kellően megtervezett és kivitelezett (érvényes, megbízható és megismételhető) módszereket kell követniük, valamint etikai megfontolásokat is figyelembe kell venniük.
- A bizonyítékok szintjének meg kell felelnie az állítás típusának, különösen az olyan állítások esetében, amelyeknél a termék hatásának hiánya biztonságossági problémát okozhat.
- A kimondottan túlzó állításokat, amelyeket egy átlagos végfelhasználó nem szó szerinti értelemben használ (hiperbolák), vagy az absztrakt állításokat nem kell alátámasztani.
- Az olyan állításokat, amelyek az összetevő tulajdonságait (explicit vagy implicit módon) a késztermékre vetítik ki, megfelelő és ellenőrizhető

bizonyítékokkal alá kell támasztani, például annak kimutatásával, hogy a termék az összetevőt hatékony koncentrációban tartalmazza.

- Az állítás elfogadhatóságának megítélése az összes tanulmány, adat és rendelkezésre álló információ bizonyító erején kell, hogy alapuljon – az állítás természetétől és az átlagos végfelhasználók általános ismereteitől függően.

#### 4. Megbízhatóság

- A termék hatásának jellemzése nem lépheti túl a rendelkezésre álló alátámasztó bizonyítékokat.
- Az állítások nem tulajdoníthatnak az adott terméknek sajátos (például egyedülálló) tulajdonságokat, ha hasonló termékek azonos tulajdonságokkal rendelkeznek.
- Ha egy termék hatása bizonyos körülményektől függ, mint például más termékek együttes használatától, ezt világosan meg kell nevezni.

#### 5. Méltányosság

- A kozmetikai termékekre vonatkozó állításoknak objektívnek kell lenniük, és nem kelthetik rossz hírét sem a konkurenciának, sem a legálisan használható összetevőknek.
- A kozmetikai termékekre vonatkozó állítások nem vezethetnek olyan helyzethez, hogy a terméket egy konkurens termékkel összetévezzék.

#### 6. Körültekintő döntéshozatal

- Az állításoknak világosnak és az átlagos végfelhasználó számára érthetőnek kell lenniük.
- Az állítások szorosan a termékekhez tartoznak, és olyan információkat kell, hogy tartalmazzanak, amelyek lehetővé teszik az átlagos végfelhasználóknak, hogy körültekintően dönhessenek.
- A marketingtájékoztatóknak figyelembe kell vennie a célcsoport (az egyes tagállamok lakossága vagy lakosságainak csoportjai, pl. különböző korú és nemű végfelhasználók) abbéli képességét, hogy a tájékoztatót megértsék. A marketingtájékoztatóknak világosnak, pontosnak, relevánsnak és a célcsoport számára érthetőnek kell lenniük.

## IV.

### A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

21. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont Garnier Fructis Goodbye Damage nevű termékcsaládjának 2013 februárjától 2014. október 18-ig alkalmazott kereskedelmi kommunikációjára terjed ki.<sup>8</sup>

22. Az eljárás alá vont a termék népszerűsítése során több típusú kommunikációs eszközt alkalmazott a következő tartalommal:

---

<sup>8</sup> A kereskedelmi kommunikáció záró időpontjának meghatározásakor a vizsgáló és az eljáró versenytanács figyelemmel volt arra, hogy az „utolsó” kommunikációs eszköz közzétételére 2014. október 1. és 2014. október 18. között került sor, egyebekben az eljárás alá vont vállalkozás a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal felhagyott.

Kommunikációs csatorna	Hirdetés száma/azonosítója	Kommunikáció szövege
Televíziós reklám	1. számú hirdetés <sup>9</sup> <i>GRN_Fructis_GBD_20_HU_2013/</i>	„Hajad igénybe vett? Meggyötört? Sérült? Mentsd meg az új Fructis Goodbye Damage-dzsel helyreállító keraphyllal. Fordítsd vissza egy év károsodását egy hét alatt [képernyőn: Műszeres teszt sampon + balzsam + szérum. 3 használat/hét]. A gyönyörű hajért, mely egészségesebbnek látszik, ellenálló és kevésbé töredezett. Új Fructis Goodbye Damage. Ki törődik velem? Garnier.”
	2. számú hirdetés <sup>10</sup> <i>2014_Spot_Garnier_Damage_SD_MP_EG2_L_v001_mix1_124510/</i>	„Hajad igénybe vett? Meggyötört? Sérült? Mentsd meg Fructis Goodbye Damage-dzsel a Garniertől helyreállító keraphyllal. Fordítsd vissza egy év károsodását egy hét alatt [képernyőn: Műszeres teszt sampon + balzsam + szérum. 3 használat/hét]. A gyönyörű hajért, mely egészségesebbnek látszik, ellenálló és kevésbé töredezett. Fructis Goodbye Damage. Garnier. Lebuktattak a töredezett hajvégek? Vészhelyzet! Fructis Split-ends Serum a Garniertől. Helyreállítja a töredezést, akár másodpercek alatt. Fructis Split-ends Serum.”
	3. számú hirdetés <sup>11</sup> <i>GRN_Fructis_GBD_20_HU_new edit/</i>	„Hajad igénybe vett? Meggyötört? Sérült? Mentsd meg Fructis Goodbye Damage-dzsel a Garniertől helyreállító keraphyllal. Fordítsd vissza egy év károsodását egy hét alatt [képernyőn: Műszeres teszt sampon + balzsam + szérum. 3 használat/hét (de ennél alig látható)]. A gyönyörű hajért, mely egészségesebbnek látszik, ellenálló és kevésbé töredezett. Fructis Goodbye Damage. Garnier.”
Banner	hirdetések (5 különböző méretű hirdetés)	„Keressük a haj elleni bűnök ELKÖVETŐIT! – Nyerj egy JOY fotózást – Szoktál kísérletezni a hajaddal? Valld be bűneidet és megjutalmazunk érte! – [termék megjelenítése] + Részletek itt!”
	landing page	„Keressük a haj elleni bűnök ELKÖVETŐIT! [a sarokban:] Törődj magaddal! Garnier” „Nyerj egy JOY fotózást! Szeretnéd, ha a fotód a JOY Magazinban szerepelne? Mondjuk híres szupermodellek képei mellett? Szeretnéd ingyenesen kipróbálni a Fructis Damage hatását? Jelentkezz a „Keressük a haj elleni bűnök legnagyobb elkövetői!” versenyre és élvezd a játékot a Garnierrel! Valld be bűneidet!” + Tovább! gomb
Egyéb online hirdetés (videó)	1. számú hirdetés <sup>12</sup>	„Hajad igénybe vett? Meggyötört? Sérült? Mentsd meg az új Fructis Goodbye Damage-dzsel helyreállító keraphyllal. Fordítsd vissza egy év károsodását egy hét alatt [képernyőn: Műszeres teszt sampon + balzsam + szérum. 3 használat/hét]. A gyönyörű hajért, mely egészségesebbnek látszik, ellenálló és kevésbé töredezett. Új Fructis Goodbye Damage. Ki törődik velem? Garnier.”
	2. számú hirdetés <sup>13</sup>	„Hajad igénybe vett? Meggyötört? Sérült? Mentsd meg Fructis Goodbye Damage-dzsel a Garniertől helyreállító keraphyllal. Fordítsd vissza egy év károsodását egy hét alatt [képernyőn: Műszeres teszt sampon + balzsam + szérum. 3 használat/hét (de ennél alig látható)]. A gyönyörű hajért, mely egészségesebbnek látszik, ellenálló és kevésbé töredezett. Fructis Goodbye Damage. Garnier.”

<sup>9</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklete (CD melléklet)

<sup>10</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklete (CD melléklet)

<sup>11</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklete (CD melléklet)

<sup>12</sup> Tartalmában egyezik az 1. számú televízió-hirdetéssel, Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklete szerint.

<sup>13</sup> Tartalmában egyezik az 3. számú televízió-hirdetéssel, Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklete szerint.



Kommunikációs csatorna	Hirdetés száma/azonosítója	Kommunikáció szövege
Sajtóhirdetés	1. számú hirdetés <sup>14</sup>	1. oldal: „Lebuktattak a töredezett hajvégek?” + Garnier logó „Törődj magaddal!” 2. oldal: Termék + Fructis Goodbye Damage + ÚJ + [termék alatti szövegdoz:] „A Fructis új keraphyllal gazdagított összetétele helyreállítja a nagyon sérült haját. A haj erősebb, tökéletesen fényes, a hajvégek kevésbé töredezték. Split-ends szérum: akár másodpercek alatt helyreállítja a töredezett hajvégeket. www.facebook.com/Garnier.hu” + „Mondj búcsút a sérült hajnak! FORDÍTSD VISSZA 1 ÉV KÁROSODÁSÁT 1 HÉT ALATT!* - * Műszeres teszt a FRUCTIS GOODBYE DAMAGE sampon, balzsam és szérum együttes használata után (3 használat/hét)”
	2. számú hirdetés <sup>15</sup>	„Keresd a Glamour 30%-os kuponját a magazinban!” + [Termék] + Fructis Goodbye Damage + ÚJ + [termék alatti szövegdoz:] „A Fructis új keraphyllal gazdagított összetétele helyreállítja a nagyon sérült haját. A haj erősebb, tökéletesen fényes, a hajvégek kevésbé töredezték. Split-ends szérum: akár másodpercek alatt helyreállítja a töredezett hajvégeket. www.facebook.com/Garnier.hu” + „Mondj búcsút a sérült hajnak! FORDÍTSD VISSZA 1 ÉV KÁROSODÁSÁT 1 HÉT ALATT!* - * Műszeres teszt a FRUCTIS GOODBYE DAMAGE sampon, balzsam és szérum együttes használata után (3 használat/hét)”
Plakát	1. számú hirdetés <sup>16</sup> <i>Garnier 172x228_hu_krimi nálnice_bez stítku.pdf</i>	„Keressük a haj elleni bűnök ELKÖVETŐIT!” + „Nyerj egy JOY fotózást!” + „Festés, vasalás, szárítás... ez mind olyan bűn, ami károsítja a hajad. Szerencsére a Fructis Goodbye Damage révén bármit kipróbálhatsz és annyit kísérletezhetsz a hajaddal, amennyit csak szeretnél! Mi mindig segítünk jóvátenni a bűneidet, sőt most meg is jutalmazunk! – Gyere a www.facebook.com/garnier.hu oldalra és valld be nekünk a bűneidet!” + [Garnier logó] „Garnier Törődj magaddal!”
	2. számú hirdetés <sup>17</sup> <i>Garnier A4_hu_kriminálnic e.pdf</i>	„Keressük a haj elleni bűnök ELKÖVETŐIT!” + „Nyerj egy JOY fotózást!” + „Festés, vasalás, szárítás... ez mind olyan bűn, ami károsítja a hajad. Szerencsére a Fructis Goodbye Damage révén bármit kipróbálhatsz és annyit kísérletezhetsz a hajaddal, amennyit csak szeretnél! Mi mindig segítünk jóvátenni a bűneidet, sőt most meg is jutalmazunk! – Gyere a www.facebook.com/garnier.hu oldalra és valld be nekünk a bűneidet!” + [Garnier logó] „Garnier Törődj magaddal!” + a plakát alján leszabható részek a következő szöveggel: „Nyerj egy JOY fotózást! www.facebook.com/garnier.hu”
Display <sup>18</sup>		„Garnier – Visszafordítja 1 év károsodását 1 hét alatt.* Kevesebb töredezett hajvég, erősebb haj. – Újdonság – Fructis Goodbye Damage – ROSSMANN www.rossmann.hu - * Műszeres teszt a FRUCTIS GOODBYE DAMAGE sampon, balzsam és szérum együttes használata után. 3 használat/hét”

<sup>14</sup> A Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 3. számú mellékletének 7. pontjában foglaltak szerint a 2. számú mellékletben megjelölt tartalommal.

<sup>15</sup> A Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 3. számú mellékletének 8. pontjában foglaltak szerint.

<sup>16</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklete (CD-n a E:\2014 10 28 ADATSZOLGALTATAS\Mellekletek\2. melleklet\_Reklamok a GVH-nak\Print elérési útvonalon).

<sup>17</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklete (CD-n a E:\2014 10 28 ADATSZOLGALTATAS\Mellekletek\2. melleklet\_Reklamok a GVH-nak\Print elérési útvonalon).

<sup>18</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklete (CD-n a E:\2014 10 28 ADATSZOLGALTATAS\Mellekletek\2. melleklet\_Reklamok a GVH-nak\POS elérési útvonalon).

23. A termékek csomagolása is tartalmazott olyan állításokat, amelyekre kiterjedt a vizsgálat:

Termék megnevezése	Alkalmazott tájékoztató szöveg
Garnier Fructis Goodbye Damage hajerősítő sampon (250 ml-es és 400 ml-es kiszerelés egyaránt)	<p>„Keraphyll+ Alma olaj kivonat”            „Nagyon sérült hajra”            „Visszafordítja 1 év károsodását 1 hét alatt*”            „Hajad érzékennyé vált a káros külső hatások, a fésülködés, hajszárítás miatt?”            Fructis Goodbye Damage            A Keraphyll és Alma gyümölcsolaj kivonattal gazdagított összetétel kettős hatást nyújt a sérült, élettelen haj helyreállításához. Belül: Az aktív gyümölcskoncentrátum behatol a hajszál belsejébe és feltölti a károsodás okozta sérüléseket. Kívül lezárja a kutikulát és ragyogóvá teszi a haját.            Eredmény: Visszafordítja 1 év károsodását egy hét alatt.*”            Lejebb, apró betűvel:            „Műszeres teszt a FRUCTIS GOODBYE DAMAGE sampon, balzsam és szérum termékek használata után. 3 használat/hét.”</p>
Split-ends szérum (50 ml-es kiszerelés)	<p>„Szérum töredezett hajvégekre            Alma olaj kivonattal            Nagyon sérült hajra            70%-kal kevesebb töredezett hajvég az első használatától kezdve”            Hajad érzékennyé vált a káros külső hatások, a fésülködés, hajszárítás miatt?”            Szérum töredezett hajvégekre            A töredezett hajvégek napi ápolása            Az alma gyümölcsolaj kivonattal gazdagított összetétel átalakítja a töredezett hajvégeket és a haj egészségesnek látszik. Kezeli és lezárja a hajvégeket. A haj ismét ragyogó és selymes a hajtövektől a hajvégekig.            Eredmény: 70%-al kevesebb töredezett hajvég.* A haj selymesnek, ragyogónak és egészségesnek látszik.            *Műszeres teszt a FRUCTIS GOODBYE DAMAGE sampon, balzsam és szérum termékek használata után. 3 használat/hét.</p>
Garnier Fructis Goodbye Damage hajerősítő balzsam (200 ml-es kiszerelés)	<p>„Keraphyll+ Alma olaj kivonat”            „Nagyon sérült hajra”            „Visszafordítja 1 év károsodását 1 hét alatt*”            „Hajad érzékennyé vált a káros külső hatások, a fésülködés és hajszárítás miatt?”            Fructis Goodbye Damage            A Keraphyll és Alma gyümölcsolaj kivonattal gazdagított összetétel kettős hatást nyújt a sérült, élettelen haj helyreállításához. Belül: Az aktív gyümölcskoncentrátum behatol a hajszál belsejébe és feltölti a károsodás okozta sérüléseket. Kívül lezárja a kutikulát és ragyogóvá teszi a haját.            Eredmény: Visszafordítja 1 év károsodását egy hét alatt.*”            Lejebb, apró betűvel:            „Műszeres teszt a FRUCTIS GOODBYE DAMAGE sampon, balzsam és szérum termékek használata után. 3 használat/hét.”</p>

24. Az eljárás alá vont vállalkozás úgy nyilatkozott, hogy a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően a Garnier Fructis Goodbye Damage termékcsalád kereskedelmi kommunikációjával felhagyott.<sup>19</sup>

25. Az eljárás alá vont vállalkozás alkalmaz egy „*Good communication practise*” című útmutatót, amely a kommunikáció kialakításában közreműködő munkavállalóinak nyújt segítséget abban, hogy közérthető módon mutassa be a vonatkozó jogszabályokat, az

<sup>19</sup> Vj/84-25/2014. számú adatszolgáltatás 1. pontja szerint

alkalmazott állításokkal kapcsolatos jogi követelményeket. Az útmutató frissítése a vállalkozásnál folyamatban van.

## V.

### Az eljárás alá vont előadása

#### Az eljárás alá vont által benyújtott bizonyítékok

26. Az eljárás alá vont a kereskedelmi kommunikációban alkalmazott állításai alátámasztására csatolta a L'Oréal által végzett, a vizsgálattal érintett termékekre vonatkozó – tartalmukban üzleti titkot képző – kutatási anyagokat.
27. A kutatási anyagokkal kapcsolatban az eljárás alá vont kiemelte, hogy üzletvezetési politikájában különös hangsúlyt fektet a vonatkozó fogyasztóvédelmi és reklámjogi szabályoknak történő teljes körű megfelelésre, reklámállításait különböző független szakértői intézmények által készített vizsgálati anyagokkal tudja alátámasztani.<sup>20</sup>
28. Előadása szerint a reklámállításokat alkalmazásuk előtt a L'Oréal cégcsoport párizsi központjában található kutatási és innovációs (R&D) részlege köteles megvizsgálni.
29. Az eljárás alá vont csatolta az R&D részleg által 2014 októberében kiadott tanúsítványt (angolul<sup>21</sup> és magyarul<sup>22</sup> egyaránt), valamint kiemelte, hogy a tanúsítvány az egyes vizsgált üzenetekkel, állításokkal kapcsolatban mit tartalmaz. Hangsúlyozta, hogy a hajszálak helyreállíthatóságának értékelése körében a haj károsodásához vezető okokat kellett tanulmányozni, a hajszálak légységát és a hajszálak felszínének állapotát. E körben két különböző műszeres tesztet hajtottak végre.
30. A tanúsítvány mellékleteit képezik az állítások alátámasztását igazolni hivatott tanulmányok részletes leírásai.
31. Az eljárás alá vont csatolta továbbá egy független szakértői intézet által elvégzett vizsgálat – 2013. augusztus 30-án kelt – összefoglalóját.<sup>23</sup> A 2012. július 11. és 2012. július 19. között Franciaországban végzett vizsgálat tartalma a „hajvég és gyökér súrlódási érték értékelése” volt.
32. Az eljárás alá vont megadta a vizsgálatban résztvevő termékek nyilvántartási számát, valamint részletesen ismertette a vizsgálat módszertanát. A vizsgálat módszertanának lényege az volt, hogy természetes kaukázusi haj mintát sampon és kondicionáló, valamint sampon, kondicionáló és szérum kombinációival történő háromszori kezelésnek vetették alá és a referencia samponnal hasonlították össze az eredményeket (hajvégen, illetve hajtőnél).
33. A vizsgálat végkövetkeztetése, hogy a termékek alkalmazásával a végeken mért súrlódási együtthatók alacsonyabbak, mint azok, melyeket a standard samponnal kezelt hajtöveknél mértek.
34. A vizsgálathoz az eljárás alá vont csatolt továbbá egy 2014. október 23-án kelt egyenértékűségi igazolást.<sup>24</sup>
35. Az eljárás alá vont csatolta egy másik független szakértői intézet által elvégzett vizsgálat összefoglalóját is.<sup>25</sup> A szakértői összefoglaló 2014. október 17-én készült, de a vizsgálatot

<sup>20</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 10. pontja

<sup>21</sup> Vj/84-6/2014. számú adatszolgáltatás 6. számú melléklete

<sup>22</sup> Vj/84-15/2014. számú adatszolgáltatás

<sup>23</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 6. számú melléklet, magyar nyelvű fordítása a Vj/84-15/2014. számú adatszolgáltatás 1.1. melléklete.

<sup>24</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 6.1.2. számú melléklet

2012. szeptember 18-án végezték el, Braziliában. A vizsgálat célja a hajápoló termékekkel kezelt hajszálak felszínének állapotfelmérése volt, műszeres értékeléssel.

36. A kutatás következtetése, hogy az egy év károsodást képviselő haj az érintet samponnal, kondicionálóval és szérummal történő kezelés után alacsonyabb mértékű sérülést mutatott.
37. Az eljárás alá vont csatolt továbbá egy 2009. november 9-én készült tanulmányt a Keravistről (más néven: Keraphyll).<sup>26</sup> A leírás szerint a Keravis egy olyan hatékony, összetett hajerősítő hatóanyag, mely jelentősen javítja a sérült haj állapotát.
38. Egy további, szintén független szakértői intézet által 2012. június 6-án, Braziliában elvégzett vizsgálat 2014. október 24-én kelt összefoglalója<sup>27</sup> szerint a kutatás célja annak értékelése volt, hogy a vizsgált hajápoló szérum milyen hatással van a töredezett hajvégek helyreállítására.
39. A vizsgálat megállapítása, hogy már egyszeri szérum-használat után is szignifikáns csökkenést mutatott a töredezett végek száma. A vizsgálatához az eljárás alá vont mellékelt egy egyenértékűségi igazolást is.
40. Az eljárás alá vont vállalkozás csatolta<sup>28</sup> a társaság R&D részlegének szakértői által 2015. készített összefoglalót a sérült, károsodott haj, valamint a helyreállítás fogalmával, értelmezésével kapcsolatban. Előadta, hogy az (erősen) sérült haj helyreállítása során az (erősen) károsodott hajszálak sima és egyenletes felszíne kerül helyreállításra: a pikkelyek újra szorosabban simulnak a hajszál felszínére, a töredezett hajvégek összetapadnak, hogy a haj fényes legyen (jobban visszaverődik a fény a felszínéről), puhább legyen a tapintása, és könnyebben kezelhető legyen.
41. Az eljárás alá vont a beadványában hangsúlyozta, hogy a hajápoló termékek körében a „károsodás”, valamint a „helyreállít” kifejezések régóta, általánosan és széles körben használatosak a kommunikációban. Az összefoglaló értelmében a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát képező reklámok a magyar és európai piaci gyakorlattal teljes mértékben összhangban állnak és leszűrhető az a következtetés, hogy a fogyasztók a reklámállításokat az eredményekkel összhangban értik és értelmezik.
42. Az összefoglaló a Garnier Fructis Goodbye Damage termékek fenti sérülésekre vonatkozó hatása tekintetében rögzíti, hogy műszeres bizonyítékokkal rendelkezik az eljárás alá vont vállalkozás a puhaság helyreállítása, a töredezett hajvégek helyreállítása, valamint a hajrost felszínének sérülései csökkenése tekintetében.

*Az eljárás alá vont nyilatkozata a versenyfelügyeleti eljárás vizsgálati szakában*<sup>29</sup>

43. Az eljárás alá vont előadta, hogy jelentős hangsúlyt fektet arra, hogy minden jogterület előírásainak megfeleljen, különös tekintettel a fogyasztóvédelmi és reklámjogi szabályoknak történő teljeskörű megfelelésre. A L'Oréal különös odafigyeléssel és gondossággal jár el reklámállításainak megfogalmazásakor. Az állításokat meg kell vizsgálnia a L'Oréal belső R&D osztályának, valamint független szakértői intézményeknek is tudományos vizsgálatokat

---

<sup>25</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 6.2. számú melléklete, magyar nyelvű fordítása a Vj/84-15/2014. számú adatszolgáltatás 2.1. számú melléklete.

<sup>26</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 6.3.1. számú melléklete, magyar nyelvű fordítása a Vj/84-15/2014. számú adatszolgáltatás 3.1. számú melléklete

<sup>27</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 6.4.1. számú melléklete, magyar nyelvű fordítása a Vj/84-15/2014. számú adatszolgáltatás 4.1. számú melléklete

<sup>28</sup> Vj/84-18/2014. számú beadvány

<sup>29</sup> Vj/84-7/2014. számú adatszolgáltatás 14. pontja

kell végeznie ezekkel kapcsolatban. Következésképpen a L'Oréal a szakmai gondosság legmagasabb fokán jár el az Fttv. 3. §-a (2) bekezdése a) pontjának megfelelően.

44. A L'Oréal jogi álláspontja szerint a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált reklámokat a megfelelő vizsgálati dokumentumok megfelelően alátámasztják és ennél fogva teljes mértékben megfelelnek az irányadó jogszabályok előírásainak, valamint az ezek által támasztott követelményeknek és így nem tekinthetők a fogyasztókat megtévesztő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak.
45. Hangsúlyozta továbbá, hogy a jelen eljárás tárgyát képező termékek tömegtermékek, melyek célközönsége a széles fogyasztói kör, használatukhoz nem szükséges különleges tudás vagy tapasztalat.
46. A versenyfelügyeleti eljárás vizsgálati szakában két meghallgatásra (Vj/84-12/2014. és Vj/84-21/2014. számokon) került sor, amelyek során az eljárás alá vont vállalkozás korábbi, fent ismertetett jogi nyilatkozatában foglaltakat erősítette meg.

#### Az eljárás alá vont nyilatkozata a versenytanácsi szakban

47. Tekintettel a vizsgálói indítvány tartalmára, a Versenytanács elé való felterjesztést követően az eljáró versenytanács megküldte a Vj/084-032/2014. számú (az eljárás alá vont üzleti titkát tartalmazó) és Vj/084-033/2014. számú (üzleti titkot nem tartalmazó) vizsgálati jelentéseket észrevételezés, illetve nyilatkozattétel céljából a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) 73. §-ának (3) bekezdése alapján.<sup>30</sup>
48. Az eljárás alá vont megküldött észrevételeiben<sup>31</sup> kifejtette, hogy álláspontja szerint teljesíti az Fttv. 14. §-ában foglalt követelményt, amely szerint a vállalkozás a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles.
49. Kiemelte továbbá, hogy az EKR rendelkezései és a 655/2013/EU rendeletben rögzített Közös Kritériumok mellett az adott ágazatban alkalmazandóak a COLIPA<sup>32</sup> iránymutatásai<sup>33</sup> is a kozmetikai termékek hatásosságának értékelésével kapcsolatban. Ez az iránymutatás azt írja le, hogy a társaságok hogyan alakíthatják ki eljárásaikat ezen vonatkozásban.
50. Hangsúlyozta, hogy a Közös Kritériumok (6) preambulum-bekezdése szerint a *„végfelhasználóknak szóló üzenetek esetében rugalmas megközelítést kell alkalmazni, a társadalmi, kulturális és nyelvi tényezők figyelembevételével, valamint az európai gazdasági ágazat innovációjának és versenyképességének megőrzése érdekében.”*
51. Az eljárás alá vont előadta, hogy a vizsgálati módszertanait az Európai Unió szabályozásának megfelelően, a legkorszerűbb gyakorlatok szerint alakítja ki. A szépségiparban – beleértve a versenytársakat és a beszállítókat is – a műszeres teszteket hajfűrtökön végzik el, oly módon, hogy annak körülményei a lehető legközelebb álljanak a valóságos körülményekhez. A műszeres tesztek előnye, hogy objektívek tudnak lenni, mivel létezik rájuk vonatkozó standard módszertan. Amikor a vizsgálatokat házon belül bonyolítják le üzleti, fejlesztési vagy a módszerek fejlesztése miatti okból, úgy az adott módszert szakemberek dolgozzák ki és hagyják jóvá. Amikor a vizsgálatokat harmadik felek végzik el,

<sup>30</sup> Vj/84-36/2014. számú végzés

<sup>31</sup> Vj/84-40/2014. számú irat

<sup>32</sup> A COLIPA a korábbi neve a The European Cosmetics Association (Európai Kozmetikai, Piperecikk- és Illatszerezövetség) nevű szervezetnek. A COLIPA-nak valamennyi nagy nemzetközi vállalat a tagja, így az irányelvek megfelelően mutatják be az iparági gyakorlatot.

<sup>33</sup> <https://www.cosmeticseurope.eu/publications-cosmetics-europe-association/guidelines.html?view=item&id=23>

úgy ezek a vizsgálatok is a standardizált módszer alapján történnek, amelyben a beszállító, a vizsgálatot végző garantálja a módszer megfelelőségét.

52. Következésképpen a társaság az európai szinten meghatározott szabályozás és irányelvek szerint dolgozza ki a vizsgálatának módszertanát, mely megfelel a legkorszerűbb gyakorlatoknak.
53. Az eljárás alá vont utalt továbbá az átlagfogyasztó fogalma kapcsán a Közös Kritériumok 1. pontjának 2. alpontjában rögzített azon meghatározásra, miszerint az *„állítás elfogadhatóságának a szokásosan tájékozott, ésszerűen figyelmes és körültekintő átlagos végfelhasználó megítélésén kell alapulnia, az adott piacra jellemző társadalmi, kulturális és nyelvi tényezőket figyelembe véve.”*
54. Ebben a körben az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a fogyasztó által észlelt üzenet elsősorban a kereskedelmi kommunikáció összehatása, amely a termékcsalád hatását a „helyreállít” jelentésén túl megfelelően és gazdagon árnyalja mind szöveges, mind képi értelemben. Így a kereskedelmi kommunikáció szövege tartalmazza azt is, hogy a haj egészségesebbnek látszik, ellenálló és kevésbé töredezett. A képi megjelenítés alapján a fogyasztó pedig azt láthatja, hogy a termékcsalád használatának eredményeként a fakó benyomást keltő, nehezen kifésülhető és formázható haj felszíne ismét simává és egyenletessé válik.. Ezek alapján a fogyasztó pontos képet kap arról, hogy mi a termékcsalád várható hatása, tehát megtévesztésről semmilyen értelemben nem lehet beszélni.
55. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a csatolt, a kereskedelmi gyakorlat közzététele előtt elvégzett vizsgálati anyagok megfelelő tudományos szempontból, valamint megfelelnek a Közös Kritériumokban és a COLIPA Iránymutatásban foglalt feltételeknek is.
56. Az eljárás alá vont előadása szerint a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 58. §-a alapján szakértőt kell meghallgatni vagy szakértői véleményt kell kérni, ha az eljáró hatóságnak nincs megfelelő szakértelemmel rendelkező dolgozója és az ügyben jelentős tény, egyéb körülmény vagy az alkalmazandó jog megállapításához különleges szakértelem szükséges. Ezért álláspontja szerint a vizsgált állítások szakmai megalapozottságával kapcsolatos kifogásokhoz a vizsgálónak szakértőt kellett volna bevonnia. Az eljárás alá vont vitatja azt az álláspontot, miszerint a társaság által adott szakvélemény a fél személyes előadásának lenne tekinthető, és ezért nem tekinthető bizonyítéknak.
57. Álláspontja szerint a vizsgált minta nagysága is olyan szakkérdésnek minősül, amely tekintetében - ha a vizsgálat a kozmetikai szakkég álláspontját nem fogadja el - szakértőt kellett volna kirendelnie.
58. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy a joggyakorlatnak, illetve a versenytanácsai döntéseknek megfelelően
  - mindegyik teszt elkészültének időpontja a kereskedelmi kommunikáció megkezdésének időpontja elé esik,
  - a tesztelések a reklám által elért fogyasztók szempontjából átlagosnak mondható személyi és tárgyi körülmények között, elfogadható nagyságú mintán történtek,tehát a vizsgálatok a kozmetikai iparban használt klasszikus módszertannak megfelelően kerültek elvégzésre a készítmények forgalmazásának megkezdését megelőzően.
59. A fentiekén túl az eljárás alá vont részleteiben is ismertette azon, üzleti titoknak minősülő vizsgálati eredményeket, amelyek alátámasztani hivatottak az eljárás alá vont által alkalmazott, a jelen versenyfelügyeleti eljárás vizsgált állításokat.

## VI.

### Az eljárás alá vont kötelezettségvállalása

60. Az eljárás alá vont vállalkozás 2015. március 26-án kelt, a Gazdasági Versenyhivatalhoz 2015. március 26-án érkezett Vj/84-26/2014. számú beadványával kötelezettségvállalás felajánlására vonatkozó nyilatkozatot terjesztett elő. A beadvány, valamint az azt kiegészítő Vj/84-41/2014. számú és az eljáró versenytanács Vj/84-44/2014. számú előzetes álláspontjára küldött észrevételeket tartalmazó Vj/84-47/2014. számú irat kötelezettségvállalási tartalma a jelen döntés rendelkező részének feleltethető meg.
61. A beadványban a vállalkozás hangsúlyozta, hogy nyitott arra, hogy a kötelezettségvállalás tervezetét a Gazdasági Versenyhivatallal áttekintse és szükség esetén azt kiegészítse vagy módosítsa. Az eljárás alá vont csatolta a kidolgozott edukációs tartalom tervezetét is (lásd a mellékletben).
62. A kötelezettségvállalás elfogadásának indokaiként az eljárás alá vont az alábbiakat adta elő:
- a társaság felhagyott a kifogásolt kommunikációval közvetlenül a jelen eljárás megindítását követően,
  - a társaság kész önkéntesen módosítani a jelen eljárás tárgyát képező kifogásolt kommunikációt,
  - a társaság kész kötelezettséget vállalni arra, hogy a fogyasztók számára edukációs kampányt szervezzen a hajkárosodás, a károsodott haj, a súlyosan károsodott haj fogalmával, valamint a hajápoló termékek használata és várható hatása tekintetében annak érdekében, hogy növelje a fogyasztói tudatosságot és fejlessze a fogyasztók megfelelő döntéshozatalhoz szükséges tudását,
  - a jelen eljárás tárgyát képező kommunikációk iparágSZerte használatosak, ezért a kötelezettségvállalás elfogadása általános iránymutatással szolgál a többi piaci szereplőnek is,
  - a jelen eljárás tárgyát képező kommunikációkkal kapcsolatban nincs kialakult joggyakorlat vagy esetjog, így a kötelezettségvállalás elfogadása ebben a tekintetben is iránymutatással szolgálna a többi piaci szereplőnek, amely így jelentős előnyt jelent mind a fogyasztók, mind más piaci szereplők részére,
  - a kötelezettségvállalást a társaság az eljárás korai (vizsgálati) szakaszában ajánlotta fel, így annak elfogadása esetén jelentős költség és idő takarítható meg. Az eljárás alá vont ugyanis fenntartja, hogy az iparági szTenderdeknek megfelelően elkészített tesztek alapján kommunikációnk megfelelően alátámasztott, így a felajánlott kötelezettségvállalásának az elfogadása esetén elkerülhető az, hogy a Gazdasági Versenyhivatalnak a speciális börtgyógyászati szakértelmet igénylő döntés meghozatala előtt szakértőt kelljen kirendelnie a vizsgálati anyagok értékelésére.
63. Az eljárás alá vont kiemelte továbbá, hogy álláspontja szerint a felajánlott kötelezettségvállalás megfelel a TpvT. 75. §-nak, valamint a Gazdasági Versenyhivatal Elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa Elnökének 6/2014. számú, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése tárgyában indult eljárásokban tett kötelezettségvállalásról szóló közlemény (a továbbiakban: Közlemény) iránymutatásainak.

64. A kötelezettségvállalási nyilatkozat erősítése érdekében a társaság a Vj/84-41/2014. számú iratban további kötelezettségvállalásra tett javaslatot. A kiegészített nyilatkozat értelmében az eljárás alá vont vállalja, hogy a fogyasztók számára a kozmetikai termékeknek a hatásra és a kozmetikai termékekkel kapcsolatos állítások alátámasztására vonatkozó tesztelésével kapcsolatban is edukációt nyújt.
65. Az eljárás alá vont a beadvány mellékleteként csatolta az edukációs szórólapot is módosított formájában azzal, hogy az edukációs kampány további részleteit változatlanul fenntartja. A tervezett edukációs tartalmat a jelen döntés melléklete ismerteti.
66. Az eljárás alá vont a Vj/84-47/2014. számú iratban tovább pontosította vállalásait.

## VII.

### Jogi háttér

67. 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.
68. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
69. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A 3. § (4) bekezdése értelmében a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.
70. Az Fttv. 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. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
71. Az Fttv. 14. §-a alapján 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.
72. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
73. A Tpv. 44. §-ának (1) bekezdése értelmében a versenyfelügyeleti eljárásra – a Tpv. eltérő rendelkezése hiányában – a Ket. rendelkezéseit kell alkalmazni meghatározott kivételekkel.
74. A Tpv. 75. §-ának (1) bekezdése értelmében ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza az alkalmazandó jogszabályi



rendeletekkel, és a közérdek hatékony védelme ilyen módon is biztosítható, az eljáró versenytanács határozatában kötelezővé teheti a vállalat teljesítését anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná. Ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott, a magatartás ismételt tanúsításának elkerülését biztosító átlátható és ellenőrizhető magatartási szabályok betartására vállalható kötelezettség.

75. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének c) pontja szerint az eljáró versenytanács határozatában a 75. § alapján a vállalkozást a kötelezettségvállalás teljesítésére kötelezi.
76. A Tpv. 75. §-ának (6) bekezdése értelmében ha vállalkozás nem teljesítette a határozatban, illetve a (3) bekezdés szerint módosított határozatban előírt kötelezettséget, az eljáró versenytanács a vállalt kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdek hatékony érvényesülése szempontjának – a kötelezettségvállalással érintett piaci viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, továbbá a vállalt kötelezettség addigi teljesítésének mértékére, a mulasztás tekintetében a vállalkozás magatartásának felróhatóságára is figyelemmel történő – mérlegelése alapján határozatát visszavonja vagy bírságot szab ki.
77. A Tpv. 77. § (1) bekezdésének c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését. A (2) bekezdés szerint a határozatnak a 75. § szerinti módosítása iránti kérelmet is utóvizsgálat keretében kell elbírálni.
78. A Tpv. - a döntés nyilvánosságra hozataláról szóló - 80. §-ának (5) bekezdése értelmében, ha a Tpv.55/A. § (2), illetve (3) bekezdése szerint üzleti titokként, illetve magántitokként megjelölt adat tekintetében az eljáró versenytanács határozatának közzétételkor az adat ilyen titokként való kezelése egyéb törvényi feltételei nem állnak fenn, és a határozat ezen adat nélkül való közzététele a megállapított tényállás sérelmével járna, az eljáró versenytanács - szükség esetén az adat jogosultja nyilatkozatának beszerzését követően - végzésben dönt az adat védett adatként való kezelésének megszüntetéséről. Az ilyen végzéssel szemben az adat jogosultja külön jogorvoslattal élhet, amelyre megfelelően alkalmazni kell az 55/B. § (7) bekezdését.

## VIII.

### **A kötelezettségvállalással kapcsolatos megfontolások**

79. Figyelembe véve a Fttv. 9. §-ának (1) bekezdéseinek rendelkezéseit és azon tényeket, hogy jelen esetben az eljárás alá vont részesedett az érintett termékek értékesítéséből származó bevételből, egyértelműen rögzíthető, hogy az eljárás alá vontnak a vizsgált magatartás megvalósítása közvetlen érdekében állt, így az Fttv. szerinti érdek-elvű felelőssége is megállapítható.
80. 2013. július 11-től jelentősen megváltozott (több tekintetben szigorodott) a kozmetikai termékek forgalmazásának és reklámozásának a szabályozása az európai gyakorlat egységesítése és a lehető legnagyobb fokú biztonság érdekében. A szabályozás változása azonban – különös tekintettel a 655/2013/EU rendeletben megfogalmazott és az eljárás alá vont által is hivatkozott Közös Kritériumokra – érdemben nem érintette az egyes piaci szereplők kereskedelmi gyakorlataival szemben az Fttv. keretei között felállított elvárásokat.
81. Szükséges továbbá megjegyezni, hogy az EKR értelmében a Közös Kritériumokat a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a tisztességtelen

kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv), és így az azt implementáló Fttv. sérelme nélkül kell alkalmazni.

82. Utalni szükséges továbbá arra, hogy a kormányrendelet is az Fttv.-s rendelkezések szerinti eljárásra hivatkozik az egyes kommunikációs állítások értékelése [EKR 20. cikk (1) bekezdése] kapcsán.
83. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tehát – figyelemmel az ügyindítás dátumára is – az Fttv. egyes rendelkezései alapján, az Fttv. keretei között értékelendő, továbbá ekként alkalmazható a Tptv. 75. §-a és figyelembe vehető a Közlemény is.
84. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás csupán az ügyindító végzésben megjelölt magatartásokra irányult, így a kötelezettségvállalás előírását is csak ezen magatartásokra tekintettel mérlegelte.
85. A vizsgált magatartás értékelése nélkül az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont által is hivatkozott Közös Kritériumok (6) preambulumbekkezdése azt is tartalmazza, hogy *„annak meghatározásához, hogy egy állítás megtévesztheti-e a fogyasztót, mérlegelni kell a fogyasztó elvárásait, az állítás adott szövegkörnyezetének és körülményeinek figyelembevételével, ideértve a társadalmi, kulturális és nyelvi tényezőket is.”*
86. Erre való tekintettel az elvárt rugalmas megközelítés sem lehet parttalan, illetve továbbra is fogyasztói szempontból szükséges a magatartások esetlegesen jogsértő voltát mérlegelni.
87. A jelen ügyben azonban a közérdek védelmére tekintettel és a Közleményben foglalt iránymutatások alapján az eljáró versenytanács arra a megállapításra jutott, hogy az eljárás alá vont által benyújtott vállalások előírásával a versenyfelügyeleti eljárás a jogsértés kimondása nélküli határozattal lezárható.
88. Egy kötelezettségvállalási nyilatkozat elbírálása során az adott ügyben eljáró versenytanács – a Tptv. 75. §-ában foglalt azon általános kérdésen túl, hogy közérdek hatékony védelme biztosítható-e a kötelezés és a versenyfelügyeleti eljárás ekként történő lezárása révén – a Közleményben megjelenő, a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett és ellene szóló körülményeket összességében értékeli.
89. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban a benyújtott, részleteiben kidolgozott vállalás tartalmaz
  - edukációs,
  - (részlegesen) kompenzációs, valamint
  - a kereskedelmi gyakorlat módosítására vonatkozóelemeket, továbbá arra vonatkozó vállalást is, hogy az eljárás alá vont miként igazolja a vállalások teljesítését.
90. Általánosságban elmondható, hogy a benyújtott kötelezettségvállalás tartalma valóban a jelen ügyben előzetesen azonosított problémákra reflektál, így nem tekinthető öncélúnak vagy a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyától függetlennek. Megállapítható továbbá, hogy a kötelezettségvállalások megvalósításának költségvetése (a nem betekinthető Vj/84-26/2014. számú irat 5.3 pontja szerint) jelentősebb nagyságrendű.
91. Megállapítható továbbá, hogy a jelen ügyben vizsgált magatartás nem sérülékeny fogyasztókat célt.
92. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben különösen lényegesnek találta azt a körülményt, hogy az eljárás alá vont magatartása iránymutató lehet a többi piaci szereplő számára is, méghozzá

egy olyan piacon, ahol a kifogásolt magatartás több vállalkozásra is jellemző lehet, mivel a piaci szereplők hasonló módon kommunikálnak.

93. A kötelezettségvállalás tartalma és a vállalás egyéb körülményei alapján továbbá a jelen ügyben az alábbi körülmények szólnak a vállalás elfogadása mellett:

- az eljárás vizsgálói szakaszában került benyújtásra, majd a versenytanácsi szak elején pontosításra, lehetővé téve az eljárás kapcsán felmerülő költség csökkentését és az eljárás gyorsítását (Közlemény 29. pontja),
- az eljárás alá vont önkéntesen abbahagyta a kifogásolt kommunikációs gyakorlatát (Közlemény 31. pontja),
- a kötelezettségvállalás nyomán valószínűsíthetően érdemben enyhül az észlelt probléma megismétlődésének kockázata, az edukáció az érintett fogyasztói kör egy jelentős részéhez eljuthat, továbbá a vállalás megjelöli az érintett kommunikációs csatornákat is (Közlemény 33. pontja),
- a kötelezettségvállalás tartalma túlmutat az adott ügyön, alkalmas lehet arra, hogy orientálja a versenytársak és – pl. a tesztelesekkel és a hatásokkal kapcsolatos kommunikáció tekintetében – más piaci szereplők magatartását (Közlemény 34. pontja),

94. Ugyan az eljárás alá vont ellen két, a jelen eljárás megindítását megelőző 5 évben indult versenyfelügyeleti eljárásban is született döntés fogyasztók megtévesztése tárgykörben, azonban a Vj/51/2013. számú versenyfelügyeleti eljárás egy 2007-ben indult versenyfelügyeleti eljárás kizárólag bírságösszeg tekintetében történő megisméltése, a Vj/116/2009. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott 2010. májusi határozat pedig öt évnél régebbi a jelen döntésnél (Közlemény 30. pontja).

95. Az eljáró versenytanács számára kérdéses volt, hogy a duopack promóció tekinthető-e kompenzációs, illetve a szokásos, az eljárás alá vont érdekkörébe tartozó promóciót meghaladó jellegűnek, mivel

- egyrészt a kötelezettségvállalási nyilatkozatban megjelölt kedvezményes árhoz hasonló, annál csak kisebb mértékben magasabb áron a jelen döntés megfogalmazásakor is elérhetőek voltak egyes kiskereskedelmi láncokban az érintett termékek,<sup>34</sup>
- másrészt nem tudható, hogy olyan fogyasztó is kihasználja a promóció előnyeit, aki korábban is próbálta a termékeket a reklámok hatására,
- harmadrészt a duopack promóció vásárlást, azaz a fogyasztók részéről kiadást is feltételez, miközben a Közlemény 32. pontjának utolsó mondata értelmében *„az eljárás alá vont által vállalandó kompenzáció nem vehető figyelembe a kötelezettségvállalási nyilatkozat elfogadása mellett szóló körülményként, ha a fogyasztóknak felajánlandó kompenzáció ténylegesen nem alkalmas az egyéni érdeksérelmek orvoslására, illetőleg ha a felajánlandó kompenzáció a fogyasztók számára költséges és időigényes eljárások révén realizálódhat.”*

96. A fenti hiányosság orvoslását szolgálja, ha a csomagolás is a célzott edukáció részét képezi, ekként ezen (csak részlegesen) kompenzációs jellegű vállalás is elfogadható.

97. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a kötelezettségvállalással az eljárás alá vont a magatartását összhangba hozza az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek hatékony védelme ilyen módon is biztosítható lesz, ezért az eljáró versenytanács

---

<sup>34</sup> Vj/84-43/2014. számú irat

határozatában kötelezővé tette a vállalások teljesítését anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná.

98. Tekintettel arra, hogy a kötelezettségvállalásnak része az egyes további vállalások teljesítésének igazolása is, megállapítható, hogy a kötelezettségek ellenőrizhetőek lesznek, azonban ebben a körben az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet a későbbi kérdések, ellenvetések elkerülése érdekében, hogy az igazolás teljesítésének feltétele a racionális működés határain belül, hogy
- az eljárás alá vont a nem betekinthető iratokban megjelenő kötelezettségvállalási költségvetést nagyságrendjében tartsa,
  - az eljárás alá vont a módosított kereskedelmi gyakorlatát igazolja pl. a megrendelések csatolásával, honlapi mentésekkel, egyéb dokumentációval,
  - a közzétett edukációs linknek a fogyasztók számára egyértelműen észlelhető módon kell elérhetőnek lennie,
  - az edukációs honlapi tartalomról rendszeres, legalább havi oldalmentéseket kell csatolni,
  - az edukációs tartalom összeállítása során igénybe vett szakmai közreműködést pl. nyilatkozatokkal, számlákkal, levelezésekkel igazolni kell,
  - igazolni kell, hogy a szórólapokat hogyan terjesztette az eljárás alá vont, azaz kinek, mikor és milyen tartalommal küldte el.
99. Az eljárás során feltárt valamennyi tény és körülmény, valamint az eljárás alá vont kötelezettségvállalási nyilatkozata tartalmának együttes mérlegelése után az eljáró versenytanács arra a megállapításra jutott, hogy az edukáció tartalmától függően a közérdek védelme hatékonyan biztosítható az eljárás alá vont – kiegészített – vállalásainak elfogadásával.
100. A fentiekre való tekintettel az eljáró versenytanács a Tpv. 76. §-a (1) bekezdésének c) pontja alapján határozatában az eljárás alá vont vállalkozást a Tpv. 75. §-a szerinti – a jelen döntés rendelkező részében ismertetett – kötelezettségvállalás teljesítésére kötelezi, anélkül, hogy a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná.
101. Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet, hogy a Tpv. 77. § (1) bekezdésének c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.

## IX.

### Egyéb eljárási kérdések

102. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
103. Az Fttv. 10. § (4) bekezdés alapján nem alkalmazható az olyan kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában, mely kizárólag a termék címkéjén (a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve), a termékhez adott használati és kezelési útmutatóban vagy jótállási jegyben jelenik meg. Figyelemmel arra, hogy a kereskedelmi gyakorlat nem csak a termék címkéjén jelent meg, a címke vonatkozásában alkalmazott kereskedelmi gyakorlat megítélése tekintetében is a Gazdasági Versenyhivatal rendelkezik hatáskörrel,

amennyiben az egyéb kereskedelmi kommunikáció a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

104. Az Fttv. 11. § (2) bekezdés a) pontja szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy a vizsgált televíziós reklám több országos csatornán is megjelent. Így az Fttv. 11. § (2) bekezdés a) pontja alapján az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik.
105. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpvt. 46. §-a állapítja meg.
106. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2015. augusztus 5.

dr. Szoboszlai Izabella s.k  
előadó versenytanács tag

dr. Berki Ádám s.k.  
versenytanács tag

dr. Miskolczi Bodnár Péter s.k.  
versenytanács tag

## **MELLÉKLET – A tervezett edukációs tartalom**

### **MIT JELENT A HAJKÁROSODÁS ÉS HOGYAN ÁPOLJUK A KÁROSODOTT HAJAT?**

#### **MIBŐL ÁLL A HAJ?**

A hajsza két részből: hajgyökérből és hajtörzsből áll. A hajtörzs a hajsza látható, hajas fejbőről kiemelkedő része, a kutikula pedig a hajtörzs külső burkolata.

Honnan ismerhető fel, hogy a haj károsodott?

- A haj durva tapintású: a hajsza felülete nem sima, egyenetlen.
- A haj fakónak tűnik: az egyenetlen felületen nem optimális a fény visszaverődése.
- A haj nehezen kezelhető: Az egyenetlen felületen elakad a fésű, így nehéz a haj kifésülése.

#### **MI KÁROSÍTHATJA A HAJAT?**

1. A hajsza alkotóelemeit károsító ártalmak:

A mindennapi UV-sugárzás és a páratartalom két olyan tényező, amelyek együttes hatása a hajsza melaninjának (vagy: festékanyagának), fehérjéinek és lipidjeinek molekuláris szintű bomlását okozhatják.

2. A hajrostok kopását okozó ártalmak:

A mindennapi szépségápolási műveletek idővel gyengíthetik a hajszaakat: a hajsza minden évben több ezer fésülésnek vagy kefézésnek, több száz mosásnak, hajszaításnak, hajvasolásnak vannak kitéve (mechanikai igénybevétel).

#### **MIK A KÁROSODÁS JELLEMZŐI?**

A károsodott haj fogalmát a következőképpen lehet összefoglalni:

Mindennapi életünk során a hajszaakat különféle agressziók érik: pl. hajmosás, hajformázás (fésű/kefe segítségével), hajszaítás stb. A hajsza nem élő anyag, nem képes regenerálni önmagát (ellentétben például a bőrszövettel), ezért bármilyen más, behatásoknak kitett anyaghoz hasonlóan sérültté válik: felülete egyenetlen lesz, a hajfelület borító lemezek szabálytalanok és lazábbak lesznek, nem simulnak szorosan egymásra vagy hiányoznak, a hajvégek letörnek vagy kettéválnak („töredezett hajvégek”). A haj így fakó benyomást kelt, tapintása érdes, nehezebb kifésülni és formázni.

A súlyosan károsodott haj fogalmát a következőképpen lehet összefoglalni:

Ezen típusú károsodás akkor jelentkezik, amennyiben ezek az agressziók különösen erőteljesek és/vagy gyakoriak (pl. hajszaítás forró levegővel, hajvasoló, hajszaütővas alkalmazása, hajkefe erőteljes alkalmazása). A fent leírtak különösen erőteljes változatról van szó: sok lemezke meglazul, „eláll” vagy hiányzik, sok hajsza felülete szabálytalan lesz, sok hajvég töredezett lesz. Az összbenyomás összegubancolódott, nehezen kezelhető, fakó haj.

#### **HOGYAN ÁPOLJUK HELYESEN A KÁROSODOTT HAJAT?**

A haját mindig kétszer mossa meg: az első mosás eltávolítja a hajról a szennyeződést, míg a második mosás felkészíti a haját arra, hogy tápláló ápolást kapjon.

Minden mosás alkalmával használjon hajbalzsamot. A hajbalzsam puhítja a haját, és segít abban, hogy a hajfelszín borító lemezek ismét jobban egymásra simuljanak. Ez megkönnyíti a fésülködést, és mivel a fény az egyenletesebb felületről jobban visszaverődik, fényt ad a hajnak.

A töredezett hajvégekre alkalmazható speciális ápoló készítmények segítenek összetapasztani a széthasadt hajvégeket. A töredezett hajvégek akkor jönnek létre, amikor a hajsál vége már annyira károsodott, hogy kettéválk.

## **HOGYAN VIZSGÁLHATÓ A KOZMETIKAI TERMÉKEK HATÉKONYSÁGA?**

Tekintettel arra, hogy a fogyasztók hatékony termékeket várnak el, amelyeket kellemes használni és amelyekben megbízhatnak, a GARNIER folyamatosan investál a vizsgálati módszereibe.

A GARNIER vizsgálatának módszertanát az Európai Unió szabályainak és a legmodernebb gyakorlatoknak megfelelően alakítja ki.

## **A GARNIER VILÁGSZERTE A KOZMETIKAI TERMÉKEK VIZSGÁLATÁNAK HÁROM FŐ TÍPUSÁT HASZNÁLJA:**

**Klinikai tesztek:** ezeket a vizsgálatokat egy egészségügyi, vagy más tudományos végzettségű személy (például egy bőrgyógyász) felügyeletével végzik, aki tudományos megfigyelésekkel/vizsgálatokkal elemzi önkénteseken a termék hatékonyságát.

**Műszeres tesztek:** ezeket a vizsgálatokat kifinomult eszközökkel végzik, amelyeket mérnökökből, műszaki szakemberekből és optikusokból álló csapatok fejlesztenek ki annak érdekében, hogy vizsgálhatók legyenek a haj és a bőr fizikai tulajdonságai egy formula alkalmazását követően. Sok különböző fajta gép került kifejlesztésre, a haj vizsgálata esetében például az automata fésű és a fésülő gép.

A műszeres tesztek lehetővé teszik, hogy objektív eredményeket kapjunk a standardizált protokollok és statisztikai analízis segítségével.

**Önértékelésen alapuló tesztek:** ezekben a vizsgálatokban a fogyasztók/önkéntesek értékelik a termék hatékonyságát. Az ilyen típusú vizsgálatok azt mutatják meg, hogy mi a fogyasztók benyomása a termék hatékonyságáról.

Az elvégzett vizsgálat fajtája mindig attól függ, hogy milyen fajta teljesítményt kell értékelni.

A GARNIER az átláthatóság elvét követve kommunikációjában mindig meghatározza, hogy állításai milyen fajta vizsgálatokon alapulnak.