



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245, Budapest 5. Pf. 1036

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/33/2018.

Iktatószám: VJ/33-126/2018.

Betekinthető változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a G. M. Z. ügyvezető által képviselt **Emporia Style Kft.** (1012 Budapest, Márvány utca 17.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az Emporia Style Kft. 2016 novemberétől

- megtévesztette a fogyasztókat az ékszerek értékesítése során kínált kedvezmények mértéke vonatkozásában;
- megtévesztette a fogyasztókat az ékszerek egyes tulajdonságai kapcsán közétett, nem bizonyított (ekként valótlannak minősülő) állítások révén;
- tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor a fogyasztó azonnali döntéshozatalra késztetése céljából valótlannul azt állította, hogy a bemutatott ékszerek az adott kedvező áron csak nagyon korlátozott ideig és korlátozott mennyiségben állnak rendelkezésre.

Az eljáró versenytanács egyúttal a jelen eljárással összefüggésben az Emporia Style Kft. által megalkotott, a jelen határozat mellékletét képező belső eljárásrend alkalmazására kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást.

Az eljáró versenytanács a fenti jogsértés miatt 480.000.000 Ft (azaz négyszáznyolcvanmillió forint) versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezi az Emporia Style Kft.-t, amely összeget a kötelezett a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlája javára köteles megfizetni havi 20.000.000 Ft-os (azaz húszmillió forintos) részletekben akként, hogy az első részlet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül esedékes, minden további részletet pedig az első részlet esedékességét követő hónaptól havonta, adott hónap 25. napjáig kell megfizetni. Bármely részlet elmaradása esetén a még fennálló teljes tartozás egy összegben esedékessé válik. Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (versenyfelügyeleti bírság). Ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, akkor az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet. A bírság (és az esetleges késedelmi pótlék) meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap¹ használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A

¹ http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

Az eljáró versenytanács meghozta továbbá az alábbi

v é g z é s t .

Az eljáró versenytanács az ékszerek összetétele (nemesfém- és drágakő-, féldrágakő stb. tartalma), illetve a műsor élő jellege, a műsor alakulásának fogyasztók általi befolyásolhatósága kapcsán az eljárást megszünteti.

A végzés ellen a közlésétől számított nyolc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap² használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen is jogorvoslással él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.

I n d o k o l á s

I.

A vizsgálat indításának körülményei

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2018. szeptember 18-án versenyfelügyeleti eljárást indított³ az Emporia Style Kft. (a továbbiakban: Emporia vagy eljárás alá vont) ellen, miután észlelte, hogy az eljárás alá vont 2016 novemberétől kezdődően az ATV, Mozi+, Story5, Fem3, Sláger Tv, Tv2 televíziós csatornákon sugárzott Ékszer TV című televíziós műsorában közzétett, továbbá az Ékszer TV című televíziós műsorával összefüggő egyéb kereskedelmi kommunikációjával (pl.: saját weboldala, www.youtube.com oldalon közzétett videók, stb.) valószínűsíthetően megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat, azáltal, hogy
 - a bemutatott ékszerek vonatkozásában valószínűsíthetően az „eredetinek” feltüntetett árat nem alkalmazta sem a műsor sugárzását megelőzően, sem azt követően, holott a műsorvezetők ezt a látszatot keltik (pl. „hivatalos, európai ára”), megvalósítva az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglalt tényállást;
 - a bemutatott ékszerek valószínűsíthetően nem rendelkeznek a kereskedelmi gyakorlat során megjelölt tulajdonságokkal (a Pápa áldásával, eredeti Swarovski, stb.), megvalósítva az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállást;

² http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

³ VJ/33/2018.

- a műsorban annak élő jellegére való utalással, erre utaló körülmények (pl. „itt a most vagy soha pillanat”, „gyártó úr, mint ahogy már említettem, itt van a stúdióban és folyamatosan számol”) teremtésével azt a látszatot keltik, hogy a telefonálóknak valódi hatásuk van a műsor menetére, reakcióik befolyásolják a műsorban kínált termékek árát, készletét, miközben valószínűsíthetően meghatározott forgatókönyv szerinti, előzetesen, valódi telefonálók nélkül felvett műsort látnak az értékesítéssel célzott fogyasztók, megvalósítva az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállást;
 - a használt képi-, vizuális és szöveges elemek megjelenítésével együttesen azt a látszatot keltik, hogy az elérhető rendkívül kedvezményes árak csak korlátozott ideig és korlátozott, folyamatosan csökkenő számú termékek esetében állnak rendelkezésre, mely alkalmas lehet a fogyasztók azonnali döntéshozatalra késztetésére, megfosztva őket a tájékozott döntéshez szükséges időtől és alkalomtól, megvalósítva az Fttv. Mellékletének 7. pontjában foglalt tényállást.
2. A vizsgálat 2020. március 5-én terjesztette az eljáró versenytanács elé a vizsgálati jelentést⁴ és az eljárás iratait, ezzel az eljárás a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) 47. § (2) bekezdése alapján versenytanácsai szakaszba került.
 3. Az eljáró versenytanács 2020. június 19-én közölte az eljárás alá vonttal előzetes álláspontját,⁵ melyre az eljárás alá vont 2020. július 20-án nyújtotta be részletes észrevételeit,⁶ amit az eljáró versenytanács által az eljárás alá vont kérelmére 2020. július 23-án tartott tárgyalást követően⁷ több ízben is kiegészített.⁸

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

4. Az eljárás alá vont 1997-ben alakult, főtevékenysége 2017-től a cégmásolat szerint csomagküldő, internetes kiskereskedelem.⁹ 2016-ban kezdte meg ékszerkereskedelmi tevékenységét, majd saját maga gyártott TV műsorokat. A cég korábban sírkő és gránitkő forgalmazási tevékenységet, azt megelőzően reklám- és média megjelenési szolgáltatást végzett.¹⁰ Elnevezése 2017. június 1. napjától változott Emporia Style Kft.-re,¹¹ amint a vásárlók körében egyre népszerűbbé és kedveltebbé váltak a termékei, és kialakította hasonló nevű saját brandjét.
5. Az eljárás alá vont tulajdonosa a Jetzoom Holdings Limited (székhely: CY-3030 Cyprus, Limassol, Makarios III Avenue 195., Neocleous House; cégjegyzékszám: HE336246).¹² Az Emporia nyilatkozata és a Jetzoom Holdings Limited 2018. évre vonatkozó éves

⁴ VJ/33-90/2018., eljárás alá vont számára betekintheső iratváltozat: VJ/33-91/2018., betekintheső iratváltozat: VJ/33-92/2018.

⁵ VJ/33-102/2018., betekintheső iratváltozat: VJ/33-103/2018.

⁶ VJ/33-109/2018., VJ/33-110/2018.

⁷ VJ/33-113/2018.

⁸ VJ/33-117/2018., VJ/33-118/2018., VJ/33-119/2018., VJ/33-120/2018., VJ/33-123/2018.

⁹ VJ/33-67/2018. 1. számú melléklet I./9/199. pont; VJ/33-13/2018. 1. pont

¹⁰ VJ/33-13/2018. 1. pont

¹¹ VJ/33-67/2018. 1. számú melléklet I./2. pont

¹² VJ/33-67/2018. 1. számú melléklet II./1/13. pont; VJ/33-13/2018. 2. pont

beszámolója szerint az anyavállalat más vállalkozásban nem rendelkezik tulajdoni részesedéssel. A Jetzoom Holdings Limited fő tevékenysége befektetés kezelése, értékesítési nettó árbevételt a beszámoló tanúsága szerint nem ért el.¹³

6. Az eljárás alá vont előadta,¹⁴ hogy a magyarországi TV műsorok mellett Európa számos országában elindult az Emporia Style TV adásainak sugárzása, az általa forgalmazott ékszerek mind belföldön, mind Európa más országában egyre keresettebbé váltak. Az eljárás alá vont továbbá akként nyilatkozott,¹⁵ hogy 14 éve van jelen különböző élő, interaktív televíziós műsoraival a magyar és a nemzetközi televíziós csatornákon, valamint már több mint két éve sugározza Magyarországon és más európai országokban az Ékszer TV című élő, televíziós műsorát.¹⁶
7. Az eljárás alá vont előadta,¹⁷ hogy az európai sikereknek köszönhetően árbevétele döntő többsége (több mint 75-80%-a) külföldről származik, egyúttal a magyarországi tevékenysége egyre csökken, jelenleg 20-25% alatt van. Az Emporia 2019. évi nettó árbevétele 7.460.095.000 Ft volt.¹⁸
8. Az Emporia magyarországi ékszerkereskedelmi tevékenységéből származó árbevétele a vizsgált időszak egyes éveiben az alábbiak szerint alakult.¹⁹

(Ft)	TV	web	összesen
2016 (nov.-dec.)	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2017	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2018	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
2019 (jan.-nov.)	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]
összesen	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]	[ÜZLETI TITOK]

9. Nyilatkozata szerint az Emporia a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény értelmében KKV-nak minősül.²⁰
10. Az eljárás alá vonttal szemben a GVH korábban nem folytatott versenyfelügyeleti eljárást. VJ/154/2009. számon eljárás folyt ugyanakkor a Telemedia InteracTV Produkciós Kft., illetőleg VJ/105/2012. számon az EsoTV Magyarország Kft. ellen hasonló jellegű, agresszív kereskedelmi gyakorlatok tárgyában, s az eljáró versenytanács mindkét ügyben (jogerősen) elmarasztalta az érintett eljárás alá vont vállalkozásokat. Az EsoTV Magyarország Kft. (jelenlegi elnevezéssel: Telemedia Holding Kft.) kapcsán a nyilvános céginformációk²¹ alapján megállapítható, hogy – az Emporiához hasonlóan – a kezdetekben, még a versenyfelügyeleti eljárás megindulását megelőzően tulajdonosként illetőleg ügyvezetőként részt vett a cég életében [SZEMÉLYES ADAT], továbbá a jelen ügyhöz hasonló módon az említett két eljárásban is a versenytanácsai tárgyaláson [SZEMÉLYES ADAT] képviselte meghatalmazott munkavállalóként az eljárás alá vont

¹³ VJ/33-101/2018.

¹⁴ VJ/33-13/2018. 1. pont

¹⁵ VJ/33-5/2018.

¹⁶ VJ/33-5/2018.; VJ/33-13/2018. 1. pont

¹⁷ VJ/33-13/2018. 1. pont

¹⁸ Forrás: <https://e-beszamolo.im.gov.hu>

¹⁹ VJ/33-61/2018. 2. pont

²⁰ VJ/33-13/2018. 2. pont, VJ/33-67/2018.

²¹ VJ/33-124/2018.

vállalkozásokat, és tett a nevükben az eljárás tárgyát képező magatartásokkal kapcsolatos nyilatkozatokat.²²

III.

Az érintett termék és piac

III.1. Az Ékszer TV című műsor

11. Az Ékszer TV című műsor egy ún. televíziós vásárlási műsorablak típusú műsor.
12. Az eljárás alá vont előadta,²³ hogy tudomása szerint ékszerek televízión keresztüli értékesítését Magyarországon kizárólag az Emporia végzi, jelenleg ilyen értékesítési formában más vállalkozást nem ismer hazánkban. Előadta továbbá,²⁴ hogy számos más, európai országban is végez az Ékszer TV-vel megegyező típusú TV műsorokban ékszerértékesítést, amely országokban azonban vannak mások által készített ugyanilyen, ékszerértékesítő tematikájú műsorok (pl.: Nagy-Britannia, Németország, Görögország, Olaszország, Spanyolország és Portugália).
13. Az Ékszer TV úgynevezett strip-elt műsorként, azaz naponta fix időpontban jelentkezik, mellyel el lehet érni, hogy a nézése és az onnan történő vásárlás szokássá váljon. A műsorok ún. körkörös szerkesztésűek, azaz az adásból történő vásárláshoz szükséges információk közül számos folyamatosan, néhány verbálisan és gyakran kerül publikálásra. Ennek célja, hogy a néző bármikor bekapcsolódhasson a szolgáltatásba, bármikor vásárolhasson ékszert. A műsorok a telefonos nyereményjátékokra kialakított ún. call TV formátumot viszik tovább. Ennek lényege, hogy a televíziós társaság a műsor sugárzásához szükséges műsoridőt biztosítja, vagyis a reklámidéjét értékesíti a megrendelő, azaz az eljárás alá vont számára; míg a műsorok elkészítéséhez szükséges infrastruktúrát, stábot, know-how-t teljes egészében az eljárás alá vont teremti meg.

III.2. A műsorban felkínált ékszerek, a vonatkozó szabályozás

14. Az eljárás alá vont vállalkozás nyilatkozata szerint 10 karátos arany, 925-ös sterling ezüst ékszereket, valamint cink ötvözetű és sárgaréz divatékszereket forgalmaz. A nemesfém ékszerek drága- illetve féldrága köveket (ametiszt, opál, gyémánt, topáz, zafír, lapis lazuli, tanzanit, rodolit, petalit, chrome diopside, emerald, citrin, turmalin, cirkon) is tartalmazhatnak. Minden egyes ezüst és arany termékre a gyártó cég, az indiai székhelyű Valentiné Silver International közli a termék anyag-összetételét, mely alapján a vásárló részére az Emporia tanúsítványt (Authenticity Certificate) állít ki.²⁵
15. Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Nemesfém Nyilvántartási, Ellenőrzési és Vizsgálati Osztálya (a továbbiakban: NEHITI) az ékszerek bevizsgálásának folyamatával kapcsolatban előadta,²⁶ hogy a forgalmazni kívánt nemesfém tárgyak fémjelzését a NEHITI-nél minden ügyfél „fémjelzési megrendelőlap” kitöltésével kérelmezi. A NEHITI

²² VJ/154-54/2009., VJ/105-29/2012. és VJ/33-113/2018. sz. jegyzőkönyvek

²³ VJ/33-3/2018. 14. pont

²⁴ VJ/33-3/2018. 14. pont

²⁵ VJ/33-11/2018.

²⁶ VJ/33-58/2018. 2. pont

ellenőrzi a fémjelzésre leadott csomag bruttó súlyát és darabszámát. Az ügyfél által leadott minta és a csomagban leadott nemesfém tárgyak finomságának (nemesfém tartalmának) karcpróbával, szűrőpróbaszerűen történő ellenőrzése után a nemesfém tárgy aranytartalmának, és az ötvözésre használt elemek arányának pontos megállapítása laboratóriumi vizsgálattal történik. Amennyiben a nemesfém tárgyak fémjelzését kérelmező vállalkozás, valamint a fémjeleztetni kívánt nemesfém tárgyak a jogszabályokban foglalt feltételeknek megfelelnek (pl. a tárgyak egészségre káros ötvöző anyagokat nem tartalmaznak), a nemesfém tárgyakat a hatóság hatályos fémjellel látja el. A NEHITI előadta továbbá,²⁷ hogy a hatóság a magyar fémjelzéssel egyenértékűnek ismeri el Szlovákia, Csehország, Lengyelország, Hollandia és Ciprus hatályos fémjeleit.

16. A NEHITI nyilatkozatában felhívta a figyelmet arra,²⁸ hogy az ékszerekben esetlegesen megtalálható drágakövek vizsgálatára a NEHITI-nek nincs hatásköre, drágakövek vizsgálatára Magyarországon egyetlen közigazgatási szerv sem rendelkezik jogosultsággal.

III.3. Ügyfélkör, érintett fogyasztók, fogyasztói szokások

17. Az eljárás alá vont előadta,²⁹ hogy az Ékszer TV műsor fogyasztói célcsoportja a felnőtt nők. Tapasztalatai alapján az Ékszer TV műsor során történő ékszervásárlás fogyasztói percepciója rendkívül pozitív. Álláspontja szerint a vevők érzékelik, hogy az ékszerboltokban történő vásárláshoz képest lényegesen alacsonyabb árért tudnak hozzájutni minőségi ékszerekhez. Észlelik, hogy az Emporia ékszereinek dizájnja, anyagösszetétele (arany, ezüst, drágakő), egyedisége és az ára rendkívül kedvező. Ezért van az, hogy hosszútávon visszatérő rendszeres vásárlók vannak, a vásárlók 85%-a újra vásárol.
18. Az Emporia kifejtette³⁰ továbbá, hogy belső piackutatás alapján jellemzően minimum 5 adás kell ahhoz, hogy egy néző vásárlóvá váljon. A fogyasztók először általában egy olcsóbb ékszert vesznek, és csak miután megbizonyosodtak a minőségről, térnek át drágább kategóriájú ékszerek vásárlására. Ekkorra akár már 10-20 adáson is „túl vannak”.
19. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az Ékszer TV műsor nézőit, ezáltal a műsorban bemutatott ékszerek keresleti oldalát azok a fogyasztók képezik, akik a műsor sugárzásának idejében (főműsoridőn kívül eső időszakok, jellemzően délelőtt, délután és késő este) otthon vannak – pl. kisgyermekes anyák, idős emberek, munkával nem rendelkezők –, és érdeklődnek a piaci árhoz képest alacsonyabb áron beszerezhető ékszerek iránt. Tekintettel arra, hogy az ékszerek viselése hagyományosan a nőkhez kötődik, ezért a szűken vett keresleti oldalt azon felnőtt nők képezik, akik érdeklődnek az egyszerűen, otthonról egy telefonhívás által, viszonylag alacsony áron beszerezhető ékszerek iránt. Ezt támasztja alá az is, hogy mind a műsorban, mind a www.ekszertv.hu honlapon bemutatott ékszerek megjelenése, típusa, tulajdonságai alapján nőkhez köthetők, illetve hogy az adásban elhangzott megszólítások a legtöbb esetben „Hölgyek”, „Hölgyeim”.

²⁷ VJ/33-58/2018. 1. pont

²⁸ VJ/33-58/2018. 1. pont

²⁹ VJ/33-61/2018. 6. pont

³⁰ VJ/33-113/2018.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat és a rendelkezésre álló bizonyítékok

IV.1. A televíziós műsor

20. Az eljárás alá vont előadása szerint³¹ az Ékszer TV című televíziós műsor a saját produkciója. A www.ekszertv.hu domain az Emporia tulajdona, valamint ő üzemelteti a weboldalt is.
21. Az eljárás alá vont előadása³² szerint 2016 novemberétől kezdődően Magyarországon az RTL Klub (2017. október), a TV2 (2016. november-december, 2017. január-február, 2017. június-október, 2018. április-május), a Fem3 (2017. január-február), a Mozi+ (2017. január-február) és az ATV (2018. májustól 2020. szeptemberig³³) televíziós csatornákon sugározta Ékszer TV című műsorát. A vizsgálat feltárta, hogy a műsor a vizsgált időszak egy részében a Magyar Sláger TV elnevezésű csatornán is sugárzásra került (2016. november – 2017. október).
22. A műsor sugárzásával összefüggésben az eljárás alá vontnak 2019 decemberéig bezárólag [ÜZLETI TITOK] Ft költsége merült fel (műsorszolgáltatóknak, közvetítő ügynökségeknek fizetett díjak).
23. A műsor felépítése a rendelkezésre álló adatok alapján az alábbiak szerint vázolható:
 - i. Főcím;
 - ii. Köszöntés, esetleg a műsorvezető(k) bemutatkozása;
 - iii. Promóciós / kiemelt termék megmutatása;
 - iv. Ékszer bemutatása szóban és a képernyőn megjelenő szöveggel:
 - tulajdonságok, jellemzők ismertetése;
 - rendelkezésre álló darabszám;
 - „eredeti ár” ismertetése;
 - telefonszám ismertetése (folyamatosan a képernyőn megjelenő szöveggel, időnként a műsorvezető által szóban ismertetve);
 - szinte azonnal „Gyártó úr” árcsökkentése (bizonyos adásokban külön hanghatással kiemelve);
 - rendelkezésre álló készlet darabszámának ismertetése (időről-időre csökkenő szám);

³¹ VJ/33-3/2018. 15. pont; P/204-11/2018. számú irat 3. pont (átemelve a VJ/33-68/2018. 1. számú mellékleteként)

³² Az eljárás alá vont a P/204-11/2018. számú irat 1. pontjában (átemelve a VJ/33-68/2018. 1. számú mellékleteként) és a VJ/33-3/2018. számú beadványának 3. pontjában akként nyilatkozott, hogy az Ékszer TV című műsorát a Story5 televíziós csatornán is sugározta. A vizsgálat ugyanakkor feltárta, hogy a Story5 csatornán a műsor a vizsgált időszakban nem került közvetítésre (vö. VJ/33-40/2018., VJ/33-44/2018., VJ/33-45/2018.)

³³ A VJ/33-72/2018. számú beadvány 2. számú mellékleteként csatolt szerződés szerint [ÜZLETI TITOK]. Az eljárás alá vont nem tett arra vonatkozó nyilatkozatot, hogy a szerződés vagy a műsor sugárzása megszűnt volna. A GVH VJ/14/2020. számú eljárásból származó hivatalos tudomása szerint az Emporia [ÜZLETI TITOK] (VJ/14-14/2020. 1. sz. melléklet). Szintén a VJ/14/2020. számú eljárásból származó információk szerint még 2020. március hónapban (pl. március 12-iki és március 29-iki adás) is sor került az Ékszer TV adásai keretében ékszerek értékesítésére (egyéb termékek, úgymint étrendkiegészítők, kézfertőtlenítő gél, mobiltelefon, kozmetikumok, háztartási eszközök stb. mellett; vö. VJ/14-3/2020.). Az eljáró versenytanács észlelése alapján megállapítható, hogy az Emporia 2020 májusában is hasonló módon értékesített ékszereket (is) az ATV csatornán futó Ékszer TV című műsor keretében (VJ/33-100/2018.).

- „Gyártó úr” folyamatos árcsökkentése (bizonyos adásokban külön hanghatással kiemelve) a képernyőn megjelenítve és műsorvezető által szóban ismertetve;
- visszaszámlálás (a legtöbb adásban);
- idő leteltének bejelentése;
- v. Újabb ékszerek bemutatása (iv. pont elemeinek ismétlése);
- vi. Közben „promóciós ajánlat”: tulajdonságok ismertetése többször ár nélkül; majd a műsor során egyszer árral is, akkor a bemutatás menete a iv. pontnak megfelelően történik;
- vii. Elköszönés;
- viii. Vége-főcím.

24. Az Emporia által csatolt, az eljárás alá volt és [ÜZLETI TITOK] létrejött szerződés mellékletében³⁴ az alábbiak szerint kerül bemutatásra az Ékszer TV című műsor:

[ÜZLETI TITOK]

Az említett szerződés mellékletében továbbá megjelölik azokat az információkat, amelyek az Ékszer TV című műsor sugárzása során a TV képernyők felületén láthatóak:

[ÜZLETI TITOK]

25. Az Emporia nyilatkozata szerint az Ékszer TV adását nem népszerűsíti/népszerűsítette semmilyen kommunikációs csatornán a TV adásokat és a www.ekszertv.hu weboldalt kivéve.³⁵ Bár az ATV-s szerződés lehetőséget adott arra, hogy promóciós spotok készüljenek, az Emporia a későbbiekben úgy döntött, hogy nem él ezzel a lehetőséggel. Ennek oka, hogy a promóciós spot alatt nem lehet vásárolni, és nem akarta megzavarni a nézőket azzal, hogy bizonyos megjelenéseknél lehet, másoknál pedig nem lehet vásárolni.³⁶

IV.2. Az ékszerek eredeti ára

26. Az ékszerek bemutatása során a fentebb ismertetett módon az eljárás alá vont elsőként a termék „eredeti árát” jelöli meg (ún. induló ár vagy kezdő ár), amelyből szinte azonnal bizonyos mértékű kedvezményt is biztosít. Az adás folyamán a későbbiekben az ár egyre csökken, amíg el nem éri az Emporia által végső árnak nevezett árszintet. Jellemzően már az első kedvezményes ár is jelentősen alacsonyabb az eredeti árnál (gyakran annak 10%-a körüli érték, de akár ennél alacsonyabb is lehet). A műsorokban is hivatkozott www.ekszertv.hu weboldalon az ékszerek árának feltüntetése – „outlet árként” megjelenítve – szintén egy magasabb, áthúzott ár és az ahhoz képest elérhető, jellemzően 80-85%-os kedvezmény kíséretében történik.³⁷

27. Az eljárás alá vont előadása³⁸ szerint az Ékszer TV műsorban eredeti árként meghatározott árakon az interneten keresztül, a schmuckshow.com oldalon történik értékesítés. A schmuckshow.com weboldalon a piaci versenytársak áraihoz mért árakon lehet a termékeket megvásárolni, ezek az árak a televíziós adásban szereplő eredeti árak. Ezen a weboldalon nem csak Magyarországra, hanem több más országra is történik értékesítés,

³⁴ VJ/33-5/2018. 9. számú mellékletének 1. számú melléklete

³⁵ VJ/33-3/2018.

³⁶ VJ/33-21/2018.

³⁷ VJ/33-94/2018.

³⁸ VJ/33-3/2018.

mindig a megfelelő ország pénznemében, aszerint, hogy melyik országból látogatja meg a weboldalt a vevő. Annak igazolásaként, hogy az Emporia a schmuckshow.com oldalon az „eredeti áron” valóban értékesítette a termékeket, az eljárás alá vont az ügyvezető által aláírt nyilatkozatot csatolta.³⁹ Arra vonatkozóan nem áll rendelkezésre adat, hogy a schmuckshow.com oldalon milyen volumenben, értékben történt Magyarországra értékesítés.

28. A televíziós adásokban a schmuckshow.com oldalon is elérhető termékeket az Emporia – nyilatkozata szerint – promóciós áron értékesíti. Minden egyes megrendelő ugyanazon a végső áron vásárolhatja meg a terméket, bármikor telefonált és rendelte azt meg az adáson belül. A végső ár az utolsó (és legalacsonyabb) ár, melyet akkor mutat meg az eljárás alá vont, mielőtt a grafikákat a bemutató végével a képernyőről eltávolítja. Függetlenül attól, hogy a megrendeléskor milyen ár van a képernyőn, a vásárló mindig a legalacsonyabb végső árat fogja fizetni. A fogyasztókat erről az Emporia nyilatkozata szerint megfelelő módon tájékoztatja.⁴⁰
29. Az eljárás alá vont álláspontja szerint⁴¹ a termékeket azért tudja kedvező áron értékesíteni, mivel költséghatékonyabb beszerzési, értékesítési és ékszertervezési módszereket használ:
- közvetlenül a gyártótól rendel, kihagyva a nagykereskedői árréseket,
 - nincs drága bolt fenntartási költsége (személyzettel, magas bérleti díjjal),
 - a gyártóval együttműködve saját designt használ, így megtakarítja a drága külső divattervezők, ékszer designerek díját.
30. A televíziós műsorokban hirdetett ékszerek megvásárlásával, valamint a www.ekszertv.hu weboldalon történő ékszerek forgalmazásával kapcsolatos általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) a televíziós adás szabályzatára vonatkozóan az ékszerek eredeti és kedvezményes ára kapcsán az alábbi rendelkezéseket tartalmazzák:⁴²

Indulóár (Áresés): Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a televíziós adásban az indulóár csak azt az árat jelöli, mellyel a termék bemutatását elkezdjük, és ez nem feltétlenül egyezik meg az ékszer piaci értékével, vagy hogy egy javasolt eladási árat vagy általánosságban használt vagy elfogadott eladási árat jelentene. A megadott árakra a szerződési feltételek vonatkoznak.

Árcsökkentés: Amennyiben az adott termék bemutatása elkezdődött, úgy a bemutatott termék árát csökkenthetjük. A megítélésünktől függ, mikor térünk a következő termékre. A következő termék bemutatását már azelőtt is elkezdhetjük, mielőtt a teljes termékmennyiséget elosztottuk.

Ajánlat leadása: Amennyiben olyan terméket lát, melyet meg szeretne venni, úgy azt megteheti, amint elértük azt az árat, melynek fizetésére Ön kész. Az ajánlat leadásával késznek nyilvánítja magát arra, hogy a terméket a végáron megvásárolja (a végár lehet, hogy alacsonyabb, de nem feltétlenül alacsonyabb, mint az ár, amin Ön megrendelte a terméket).

³⁹ VJ/33-53/2018.

⁴⁰ VJ/33-3/2018.

⁴¹ VJ/33-3/2018. 1. oldal; 6. pont

⁴² Az ÁSZF-et a fogyasztó a www.ekszertv.hu weboldalon tudja megtekinteni. <https://ekszertv.hu/pages/altalanos-szerzodesi-feltetelek-es-adatvedelem>

Végső ár: A végső ár az utolsó (és legalacsonyabb) ár, melyet akkor mutatunk, mielőtt a grafikákat a bemutató végével a képernyőről eltávolítjuk. Függetlenül attól, hogy ajánlatában milyen ár szerepel, Ön a legalacsonyabb végső árat fogja fizetni, amikor a terméket Önhöz eljuttatjuk.

31. A vizsgáló a műsorban bemutatott ékszerek termékkódja alapján szűrőpróbaszerűen keresést végzett a <https://ekszertv.hu/> illetve a <https://schmuckshow.com/> weboldalakon, azonban nem talált egyezést a műsorban korábban (a vizsgált időszakban) bemutatott és honlapon aktuálisan megvásárolható ékszerek között.⁴³ Az eljáró versenytanács által végzett, szintén szűrőpróbaszerű keresések alapján a két honlap aktuális kínálata között sem lelhető fel egyezés,⁴⁴ illetőleg az ekszertv.hu honlap – a televíziós műsorhoz hasonlóan – jellemzően egy áthúzással jelölt árhoz képesti jelentős árengedménnyel kínálja az ékszereket.⁴⁵ Az eljáró versenytanács megvizsgálta továbbá, hogy az aktuálisan sugárzott műsorokban bemutatott ékszerek és az egyes honlapokon szereplő ékszerek között van-e egyezés, és azt találta, hogy az ekszertv.hu oldalon a műsorban szereplő ékszerek jelentős része megtalálható volt, ám eltérő eredeti és kedvezményes áron, míg a schmuckshow.com oldalon egyetlen ékszer sem volt közülük fellelhető.⁴⁶
32. Az eljárás alá vont a versenytanácsi tárgyaláson előadta,⁴⁷ hogy induló árként – külföldi példák alapján – mindig a piaci árat tüntette fel, azaz átlagosan ilyen áron lehet a hasonló ékszereket máshol megvásárolni. Az árakat – előadása szerint – többek között a nemesfém-tartalom, az ékszerekben lévő kövek fajtája, mérete, tisztasága, a nemesfémek és a drágakövek tőzsdei ára, az aktuális deviza árfolyamok, az ékszerek design-ja, egyedisége is befolyásolja. Ezen tényezők alapján az induló árakat a vállalkozás szerkesztői állapítják meg, akik nagyon jelentős számú ékszerrel találkoznak napi munkájuk során (havonta kb. 1.000 új termék jelenik meg az eljárás alá vont kínálatában), így maguk is az ékszerek avatott szakértőivé válnak. E körben hangsúlyozta, hogy az ár megállapítása tehát az előbb említett objektív tényezőkből kiindulva történik, de az természetesen tartalmazza a szerkesztők szubjektív értékítéletét is.
33. Az előzetes álláspontban kiemelten vizsgált egyes ékszerekhez kapcsolódóan az eljárás alá vont csatolt továbbá egy igazságügyi szakértői véleményt,⁴⁸ amelynek tárgya annak megállapítása, hogy az előzetes álláspontban részletesen elemzett adásokban bemutatott egyes ékszerek „induló ára” a televíziós adásba kerülésük időpontjában megfelelt-e a magyar piaci átlagárnak. A szakértő az ékszerek leírása, az azokról készült fényképek és a megjelölt induló ár alapján 32 db terméket vizsgált meg. A szakértő munkamódszerként az Emporia által a rendelkezésére bocsátott iratok és a tárgyról készült fényképfelvételek tanulmányozását, társ igazságügyi szakértőkkel folytatott (de részleteiben nem ismertett) szakértői megbeszélést, konzultációt, valamint szakértői szemle tartását jelölte meg (a szemle tárgyát, tartalmát ki nem fejtve). [ÜZLETI TITOK]
34. [ÜZLETI TITOK] A számítások eredményeként a becsült piaci ár minden esetben forintra pontosan megegyezett a műsorokban feltüntetett indulási árral.

⁴³ VJ/33-78/2018. 4. és 5. számú melléklet

⁴⁴ VJ/33-95/2018.

⁴⁵ VJ/33-94/2018.

⁴⁶ VJ/33-100/2018.

⁴⁷ VJ/33-113/2018.

⁴⁸ VJ/33-117/2018.

35. [ÜZLETI TITOK]⁴⁹ A számítások eredményeként a becsült piaci ár minden esetben forintra pontosan megegyezett a műsorokban feltüntetett indulási árral.
36. A www.ekszertv.hu honlapról a versenytanácsai tárgyalást követően készített képernyőmentések⁵⁰ tanúsága szerint az eljárás alá vont jelenleg nem tüntet fel eredeti árat a weboldalon, sem pedig esetleges kedvezmény-mértékeket. A www.schmuckshow.com weboldalon árak is szerepelnek, ugyanakkor ezek összevetése az www.ekszertv.hu honlap áraival nem volt lehetséges, mivel az eljáró versenytanács szűrőpróbaszerű keresései nem mutattak a termékek között egyezőséget.
37. Az eljáró versenytanács rögzíti, hogy a 2020. augusztus 4-én 13:00 órától sugárzott műsor megtekintése, illetve az arról készített képernyőmentések⁵¹ alapján megállapítható, hogy a műsorban nem került feltüntetésre induló ár vagy eredeti ár, illetőleg ehhez képesti kedvezmény, hanem – 2-3 kivételtől eltekintve, amikor a „Producer Úr” az adás ideje alatt egy alacsonyabb árat is ajánlott – ékszerenként mindvégig egyetlen, egyébként a www.ekszertv.hu weboldalon feltüntetett azonos mértékű ár volt látható. A műsorban bemutatott ékszerek a www.schmuckshow.com honlapon nem voltak megtalálhatóak.

IV.3. Az ékszerek reklámozott tulajdonságai

38. A műsorban az ékszerekkel kapcsolatban számos információ hangzik el a műsorvezetőtől, illetve jelenik meg a képernyőn. Ezek részben az ékszerek anyagára, összetételére, nemesfém- és/vagy drágakő-tartalmára vonatkoznak, részben pedig az ékszerek különlegességét, egyediségét hivatottak alátámasztani (pl. „*egyenesen Rómából*”, „*szerencsehozó talizmán*”, „*Milánóban tervezve az olasz designer (...) által*”, „*az Áldás Nagy Keresztje*”, „*Diana hercegnő eljegyzési gyűrűje*”, „*díjnyertes magyar medál*”, „*angyalgyémánt*”, „*a Taylor karóra*” stb.).
39. A vizsgáló felhívta az eljárás alá vontat, hogy az Fttv. 14. §-a alapján igazolja és okiratokkal bizonyítsa, hogy a vizsgálat által kiválasztott ékszerek rendelkeznek az adásban elhangzott, a vizsgáló által megjelölt tulajdonságokkal.⁵²
40. Válaszként az Emporia előadta, hogy a gyártó a nemesfém ékszerekhez szolgáltat egy dokumentumot, melyben részletesen feltünteti az adott ékszer jellemzőit: „purity” (tisztaság), „Total WT in GMS” (ékszer súlya), „stone details” (drágakövek leírása), „Stone weight” (drágakő súlya) stb. Az ebben a dokumentumban szereplő adatokat (kő típusa, mérete, karátszáma, ékszer nemesfém tartalma [pl. 925 ezüst]) emeli be az Emporia a saját rendszerébe, s az adott ékszer megrendelésekor – kódszám alapján – az eljárás alá vont kiállítja az Authenticity Certificate elnevezésű kártyát. Egy adott ékszerben lévő drágakő valódiságát tehát az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a gyártó igazolja az Emporia felé az általa küldött excel dokumentummal, az eljárás alá vont pedig az Authenticity Certificate kártyával igazolja a vásárló felé. Ezzel mind a gyártó, mind az eljárás alá vont felelősséget vállal az adott termékkel kapcsolatban a vásárló felé. Az Emporia adatszolgáltatásához csatolta a gyártó által küldött excel-alapú adatok mintáját,⁵³ amely tartalmazza az ékszer rövid leírását, fényképét, azonosító kódját, darabszámát és

⁴⁹ A pontos értékek a benyújtott változatban nehezen kivethetőek.

⁵⁰ VJ/33-121/2018.

⁵¹ VJ/33-121/2018.

⁵² VJ/33-46/2018.

⁵³ VJ/33-53/2018.

főbb jellemzőit.⁵⁴ Felhívásra csatolta továbbá a vizsgált időszakban „eredeti Swarovski” tulajdonsággal reklámozott ékszerek kapcsán a gyártó által rendelkezésére bocsátott tanúsítványt, amely igazolja, hogy a Zheijang Neoglory Jewelry Co., Ltd. a Swarovski hivatalos nagykereskedője Közép-Kínában.⁵⁵

41. Az ékszerek egyéb, a műsorban megjelenített tulajdonságai kapcsán az Emporia az Fttv. 14. §-a szerinti vizsgálói felhívás ellenére semmilyen igazolást nem adott elő. Az előzetes álláspontra adott észrevételeihez csatolt egy táblázatot, az ékszerekre vonatkozó információk igazolására.⁵⁶ Ennek keretében előadta, hogy az „Emporia kristályokkal” díszített ékszerek alapos minőségellenőrzésen esnek át, hogy a gyémánthoz hasonló csillogást biztosítsanak. A „Diana gyűrű” kapcsán kifejtette, hogy azt a Károly herceg által Diana hercegnő számára adott eljegyzési gyűrű alapján inspirálódva készítette el, azonban a megfizethetőség érdekében ezüstöt és mesterséges ékszerköveket használt, az eredeti arany, gyémánt és zafír helyett. Álláspontja szerint nyilvánvalóan egyetlen fogyasztó sem gondolhatta, hogy ténylegesen Diana hercegnő saját gyűrűjét kínálják eladásra. Ehhez csatolta az eredeti ékszerről készült, az interneten elérhető fotókat. Hasonló érveket terjesztett elő az Izaura gyűrűt és a Taylor karórát illetően is. A gyémántot tartalmazó illetve az arannyal futtatott ékszerek kapcsán hivatkozott a gyártó általi tanúsításra, s szintén erre alapozta az ékszerek egyediségére, exkluzivitására vonatkozó állításait. Az „élet köve”, „Isten köve”, „krizantén gyémánt”, „angyalgyémánt”, „végtelen szeretet keresztje”, „áldás nagy keresztje” kifejezésekkel összefüggésben előadta, hogy azok az ékszerek színe, formája alapján a műsorvezető által bemutatott, részben vallási eredetű asszociációkra utaló fantázianevek, így nem megtévesztőek. Szintén a gyártótól kapott információkat említette a Fabrizio Rossi vagy Glenn Lehrer által tervezett ékszerekről adott tájékoztatások alapjaként, mindazonáltal erre vonatkozó külön bizonyítékot nem csatolt.

IV.4. A műsor élő jellege, a nézők műsor befolyásolására való képessége

42. Az eljárás alá vont által készített műsor sugárzása során a műsorvezetők olyan kijelentéseket tesznek, amelyből a néző arra következtethet, hogy élő műsort lát, telefonos rendelésével pedig valódi hatása lehet a műsor menetére, reakciói befolyásolják a műsorban kínált termékek árát, készletét. Ilyennek tekinthetők például az alábbiak:
- *Ne feledjék, ez egy élő műsor, ami naponta jelentkezik, frissülő termékekkel.*
 - *Tehát még megmutatom ismét, nem megyünk tovább, még megvárjuk, hogy esetleg egy újabb hívó érkezik.*
 - *Most kaptam az információt: a Gyártó úgy döntött, hogy egyet fizet, kettőt kap kedvezményt indít! Na, de, Gyártó Úr mit mond? Hogy eljött a pillanat? Ezzel megyünk tovább? Hölgyeim, ne menjenek most már tényleg sehova! Megérkeztünk a nagy pillanathoz! Íme, itt van élő, egyenes adásban. És máris érkezett kettő foglalás! Gratulálunk az első két érdeklődőnek!*
 - *Most hallom az információt. Nagyon gyorsan fogy!*

⁵⁴ A jellemzők között feltüntetésre kerül az ékszer anyaga, súlya, a benne lévő kövek száma, átlagos karátszáma, származási helye, tisztasága, színe, csiszolási módja, minősége, foglalata, mérete.

⁵⁵ VJ/33-96/2018.

⁵⁶ VJ/33-110/2018. M2. melléklet

- *Most kell tárcsázni! Elnézést kérünk mindenkitől! Volt némi technikai problémánk. De most! Most hívjanak!*
- *Sorra érkeznek a hívások! Ez egy élő egyenes adás. Csak most!*
- *A Gyártó Úr ebben a pillanatban hozta be stúdióba a gyönyörű színaranyhatású nyakláncot.*
- *És egyre többen tárcsáznak ebben a pillanatban.*
- *akkor legyen olyan kedves a másik nemzet producerével egyeztetni, hogy esetleg fel tudnának-e ajánlani néhány darabot. Hiszen jó pár magyar néző, aki ott várakozik a vonal túlsó végén, és mi nem szeretnénk Őket megbántani. Kérem, egyeztessenek!*

43. Az Emporia nyilatkozata szerint az Ékszer TV című műsorát csak és kizárólag élőben sugározta/sugározza a televíziós csatornákon. Az élő műsor bizonyítéka az is, hogy drága technikai összeköttetés áll fenn a vállalkozás és a csatornák között, amire felvételtől sugárzott adások esetén nem lenne szükség (az adást interneten keresztül fájlban is lehetne küldeni).⁵⁷
44. Az adás élő jellegét a vizsgálat által megkeresett műsorszolgáltatók is megerősítették.⁵⁸
45. Az eljárás alá vont előadta továbbá,⁵⁹ hogy az Ékszer TV műsorban említett „Gyártó úr” az adott műsor tematikáját összeállító szerkesztő. Az adott műsor szerkesztője kíséri figyelemmel a műsor alatti termékek gyártói készletben lévő alakulását, azok elérhetőségét, a gyártó által legyártott termékek fogyását, a gyári termék(ek) iránti kereslet intenzitását, a gyári újrarendelés szükségességét. A szerkesztő ezen mutatók alapján ad információkat a műsorvezetőnek az élő műsor sugárzása alatt. Hasonló elven működött az „Áll az alku” c. vetélkedő műsorban az „igazgató úr”-ral történt beszélgetés.
46. Az eljárás alá vont előadása⁶⁰ szerint a műsor sugárzása során alkalmanként kiírásra kerül, hogy hány telefonáló van éppen a vonalban („ÉLŐ” felirat mellett „XY-EN A VONALBAN” felirat). Ezt a számot a call centerrel beszélő („active calls”) és a call centerre várakozó („waiting”) hívók száma alapján állapítja meg a számítógépes rendszer. A számítógépes rendszer az adatot megmutatja az adás szerkesztőjének is.

IV.5. A termékek és a kedvező árak korlátozott elérhetősége

47. Az Ékszer TV műsorban bemutatott képi-, vizuális és szöveges elemek megjelenítésével az Emporia azt üzeni a fogyasztók számára, hogy az adott ajánlat azonnali döntést, vagyis azonnali megrendelést igényel, más esetben az ajánlatban szereplő, különleges tulajdonságokkal bíró terméket az adott áron nem tudja megvásárolni. Erre utalnak különösen az alábbi elemek:
- telefonálók számának kiírása/bemondása,
 - korlátozott darabszám kiírása/bemondása,
 - korlátozott ajánlati idő kiírása/bemondása.

⁵⁷ VJ/33-21/2018.

⁵⁸ VJ/33-33/2018., VJ/33-35/2018., VJ/33-36/2018.

⁵⁹ VJ/33-11/2018. 8. pont

⁶⁰ VJ/33-3/2018. 9. pont

48. Az eljárás alá vont előadta,⁶¹ hogy mind a műsorban bemutatott ékszerek, mind a honlapon megtalálható termékek az eljárás alá vont ékszer raktárából kerülnek ki. Nem minden ékszer kerül adásba és nem minden ékszer kerül bemutatásra a honlapon, valamint vannak olyan ékszerek, amelyek adásban is szerepeltek és a honlapon is megtalálhatóak. Az egyes Ékszer TV adásokban bemutatandó és értékesítendő ékszereket a raktáron lévő készletből választja ki az adás szerkesztője.
49. Az Emporia nyilatkozata szerint minden adásnál rendelkezésre állnak az adásra biztosított termékek az adott számban. Egy adott terméket több országban is árusít, ezért a megvásárolt termékmennyiségeket szétosztja közöttük, és az adott ország rendelkezésére bocsátott mennyiséget mutatja az adásban. A televíziós adás sugárzása idején igyekszik a vásárlási célú telefonhívások függvényében megmutatni a nézőknek az élő adás alatt az adott időpontban még elérhető aktuális termékmennyiséget, amely még megvásárolható az adás idején. Ehhez minden információt igyekszik felhasználni, hogy az adott termékre vonatkozó aktivitást aktuális állapotban mutassa. Mivel a hívások folyamatosan érkeznek, a megrendelések folyamatosan kerülnek rögzítésre, és a vásárláshoz a korábban telefonálóknak prioritása van, a tapasztalati számok felhasználásával kerül megállapításra a még elérhető darabszám, így ez az adat csak tájékoztatásra szolgál. Figyelembe kell venni, hogy egy hívó például még azelőtt megszakíthatja hívását, mielőtt az operátorral beszélt, de egyszerre akár több terméket is vásárolhat, illetve meg is gondolhatja magát az operátorral való beszélgetés közben. Az eljárás alá vont munkatársai azonban ügyelnek arra, hogy az a mennyiség, ami a képernyőn megjelenik, lehetőség szerint minél pontosabban tükrözze a még megvásárolható mennyiséget.
50. A csökkenő elérhető mennyiségek kiszámításánál figyelembe veszi a „lefoglalt” (elindul a termék megrendelés felvétele), illetve a „bejövő hívás alapján valószínűsíthető” (a hívás ideje alapján) tételeket, azaz ezek csökkentik a rendelkezésre álló kapacitást. Amikor a vételi szándék nem véglegesítődik, az viszont növeli a rendelkezésre álló kapacitást. Az ékszert reklámozó időszáv után is érkezhetnek még megrendelések, ezek növelik az eladott mennyiségek számát.
51. Az eljárás alá vont hozzátette, hogy mivel az adásidő korlátozott, és a nézők érdekében szeretne minél több terméket bemutatni, ezért az egyes termékek idejét korlátozza. Az, hogy mennyi ideig mutat egy-egy ékszert attól függ, hogy:
- milyen gyorsan fogy az ékszer, mekkora iránta az érdeklődés;
 - mennyi ékszert tervezett a szerkesztő bemutatni az adásban (legtöbbször nem marad idő az összes tervezett ékszer bemutatására).
52. Az ÁSZF a televíziós adás szabályzatára vonatkozóan az ékszerek korlátozott elérhetősége kapcsán az alábbi rendelkezéseket tartalmazza:
- Termékmennyiség: Az egyes műsorokban változó a bemutatott, megvásárolható áru mennyisége valamint az eladási ára. Az adás alatt, bizonyos időpontban a képernyőn megjelenik egy információ a még fennmaradó vásárlási lehetőségek számáról ("adásban maradt mennyiség"). Ez arra utal, hogy ebben az adásban még hány darabot szeretnénk a termékből eladni. Ez a mennyiség nem feltétlenül egyezik meg a raktáron levő mennyiséggel ("raktármennyiség"), azaz, esetleg nagyobb mennyiséggel rendelkezünk az*

⁶¹ VJ/33-3/2018. 13. pont

árucikkból, mint amennyit az „aukcióban maradt mennyiségként” megadunk. Nem vagyunk kötelesek a teljes megmaradt termékmennyiséget az adásban eladni, illetve többet is eladhatunk, amennyiben a vártnál nagyobb érdeklődés mutatkozik, és ehhez megfelelő mennyiség maradt a raktáron.

A mennyiség csökkentése: A televíziós adás sugárzása idején minden erőnkkel azon vagyunk, hogy megmutassuk a nézőknek az aktuális termékmennyiséget, amely még megvásárolható az adás idején. Ehhez minden információt igyekszünk felhasználni, hogy a telefonon vagy/és a weboldalon keresztül adott termékre vonatkozó aktivitást aktuális állapotban mutassuk. Különböző okokból kifolyólag az adásban maradt mennyiség nem pontosan mutatja az adásban szereplő mennyiséget, így ez az adat csak tájékoztatásra szolgál. Egy hívó például még azelőtt megszakíthatja hívását, mielőtt munkatársunkkal beszélt, de egyszerre akár több terméket is vásárolhat. Tapasztalt munkatársaink azonban ügyelnek arra, hogy az a mennyiség, ami a képernyőn megjelenik, lehetőség szerint pontosan tükrözze a megmaradt mennyiséget. A Televíziós adásban való részvételével Ön elfogadja, hogy munkatársaink mindezt belátásuk és ítélőképességük szerint teszik.

53. Az eljáró versenytanács rögzíti, hogy a 2020. augusztus 4-én 13:00 órától sugárzott műsor megtekintése alapján megállapítható, hogy a műsorban nem került megjelenítésre a betelefonálók aktuális száma illetőleg a készlet egyre csökkenő mértéke. A készletek végességére vonatkozó információként ugyanakkor időnként elhangzott, hogy a készletek limitáltak, egy-két termék esetében pedig arról tájékoztatott a műsorvezető, hogy már az adásidő alatt elfogyott az adott ékszer. Ezzel párhuzamosan azonban számos alkalommal azt is elmondta a műsorvezető, hogy bár a képernyőn már csak néhány percig tudja tartani az ajánlatot (ilyenkor időként egy visszaszámláló óra is elindult), mivel még számos ékszert szeretne bemutatni, de az ékszerek mind telefonon, mind interneten ezt követően, sőt, az adás után is megrendelhetőek. Ebből a célból gyakran biztatta a nézőket arra, hogy jegyezzék fel a nekik tetsző ékszerek kódját, hogy a későbbiekben ezt használhassák a megrendelésükkor.

V.

Az eljárás alá vont álláspontja

V.1. Az eljárás alá vont álláspontja a magatartások jogsértő jellege kapcsán

54. Az Emporia előadta, hogy kereskedelmi gyakorlata során a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően járt el, vele szemben jogsértés megállapítása alaptalan. Jogi álláspontja szerint a vállalkozás a versenytörvények betartásával végzi az ékszerek televíziós értékesítését.⁶²
55. Az előzetes álláspontra tett észrevételeiben⁶³ illetőleg a versenytanácsai tárgyaláson⁶⁴ kifejtette, hogy kereskedelmi gyakorlatát – vonatkozó hazai példák hiányában – angol és német mintára alakította ki, bízva a fogyasztói jogok és piaci szabályok Európai Unióban harmonizált voltában. Ennek keretében – a megfelelés szándékával – tanulmányozta a külföldi műsorok adásait, tréningeket szervezett munkatársai részére külföldi előadókkal,

⁶² VJ/33-3/2018.

⁶³ VJ/33-109/2018., VJ/33-110/2018.

⁶⁴ VJ/33-113/2018.

és beszerezte az angliai GemTV munkatársai számára készült, az értékesítés módszereit tartalmazó kézikönyvet.

56. Az előzetes álláspontnak az érintett fogyasztói körrel kapcsolatos megállapításai kapcsán hangsúlyozta, hogy a műsorokat jellemzően kisebb nézettségű csatornákon vetítette, azon belül is a főműsoridőn kívül eső időszávokban. A délelőtti időszávban az eljáró versenytanács által körülírt fogyasztói kör nem csupán a képernyők előtt ül, hanem bevásárlásait is ilyenkor bonyolítja le, míg az éjszakai műsorszáv ennél is szűkebb csoportot ér el, amely egyébként is legfeljebb elvétve egyezik meg a délelőtti és délutáni nézők körével.
57. A termékek eredeti / induló árával kapcsolatban előadta, hogy a televíziós adásokban ekként bemutatott árak csak azt az árat jelölik, mellyel a termék bemutatása elkezdődik, és amely a termék Emporia által becsült piaci értékén alapul. Ez nem feltétlenül vethető össze más hasonló tulajdonságokkal rendelkező (például a kereskedelemben máshol beszerezhető, olasz és török sorozatgyártásból származó) ékszerek árával, az eljárás alá vont által forgalmazott termékek egyedisége, gyártók által is igazolt módon, limitált mennyiségben történt előállításuk okán. A becsült piaci árak nyilvános közzététele ténylegesen az Emporia Style Kft. saját webshopjában történik, azonban annak elérhetőségét sajnálatos módon korábban pontatlanul adta meg, emiatt annak tartalma kétségkívül nem volt összevethető a televíziós adásokban szereplő termékek áraival. Amennyiben a helyes (new.schmuckshow.com) weboldal tartalmát vizsgálta volna meg a GVH (amelyre egyébként a <https://www.schmuckshow.com> oldal is átirányításra került), akkor az egyezésre fény derült volna. Ezen állítását azonban konkrét képernyőmentéssel vagy más bizonyítékkal az Emporia nem igazolta. Hivatkozott ugyanakkor a 2005/29/EK Irányelvvel kapcsolatos európai bírósági joggyakorlat alapján arra, hogy az árak, kedvezmények feltüntetésének tisztességtelensége csak egyedi vizsgálatok alapján állapítható meg, a leárazások sajátos megjelenítési módjának előírása, a kedvezmények okának feltüntetésére vonatkozó követelmények nem egyeztethetők össze a 2005/29/EK Irányelvvel, és ilyen rendelkezések a 98/6/EK rendelet alapján sem indokolhatók.
58. Előadta továbbá, hogy a GVH eddigi gyakorlatából kiolvasható azon elvárás, amely szerint induló árként csak egy korábban már ténylegesen, nem csak átmeneti jelleggel alkalmazott, jellemző fogyasztói ár tüntethető fel, az árak kialakítására vonatkozó üzletpolitikájának megváltoztatását igényelné, és versenyhátrányt okozna számára a hasonló elvárásokkal nem szembesülő külföldi versenytársakkal szemben. Üdvözölte az eljáró versenytanács azon tájékoztatását, hogy a kedvezmény a piaci árhoz képest is megjelölhető, amennyiben a fogyasztók számára egyértelműen közlésre kerül, hogy a kedvezmény a piaci árhoz képest értendő, továbbá ha a piaci ár objektív, ellenőrizhető, dokumentált módon, ténylegesen összehasonlítható termékekre vonatkozó, valós áradatok alapján kerül meghatározásra. Előadása szerint a piaci árat maga is ilyen módszerrel állapítja meg, elismerve ugyanakkor, hogy a termékek számossága és az ékszerek egyedisége (gyártó, design, felhasznált anyagok minősége) miatt a kereskedelemben kapható más ékszerekkel való összehasonlíthatóság csak nehezen biztosítható, egy esetleges hatósági ellenőrzés esetén is csak szakértő, becsüs bevonásával lenne garantálható. Mindazonáltal az általa alkalmazott árak piaci értéket tükröző voltának igazolására az Emporia csatolta a fentebb már részletesen ismertetett szakértői véleményt (vö. 33-Hiba! A hivatkozási forrás nem található.. pontok).

59. Az ékszerek tulajdonságai kapcsán az eljárás alá vont az előzetes álláspont megállapításait ellentmondásosnak találta, mivel meglátása szerint az a következtetés, hogy egyes tulajdonságok kapcsán elviekben sem lehetséges a bizonyítás, hiszen ezek nem tényállítások, hanem hiedelmekre alapozott jelzők, egyben azt is jelenti, hogy ezen állítások ellenkezője, azaz valótlansága sem bizonyítható, különös figyelemmel arra, hogy a fogyasztók hitbéli elköteleződése – a gondolat, hit, vallás, világnézet stb. szabadságára vonatkozó alkotmányos alapelvek fényében – semmilyen formában nem ellenőrizhető. Kifogásolta, hogy a GVH ezen tulajdonságoknak az ügyleti döntés befolyásolására való alkalmasságát sem bizonyította, illetve rámutatott, hogy az egyes mondatokat nem szabad kontextusukból kiragadva értékelni, azokat a fogyasztók egyébként is megfelelően tudják értelmezni.
60. A termékek és a kedvező árak korlátozott elérhetőségével összefüggésben az Emporia kifejtette, hogy a GVH a kétszeres értékelés tilalmába ütköző módon járt el, azonban ezen állítását a továbbiakban nem részletezte. A korlátok megjelenítésével emellett álláspontja szerint a fogyasztók tájékoztatását kívánta elősegíteni, így az időbeli korlátozottságra vonatkozó állítások azt hivatottak bemutatni, hogy mennyi ideig tart még a termék bemutatására szánt adásidő, a telefonálók számának kiírása a várakozási idő tekintetében kívánt útmutatásul szolgálni, míg a készletek nagyságára, fogyására vonatkozó információk feltüntetése azért volt fontos, mert minden ékszer csak korlátozott mennyiségben állt a magyarországi fogyasztók rendelkezésére, aminek közlése az Fttv. kommentárja és a versenytanács következetes gyakorlata értelmében is szükséges (és nem elegendő az általános „készlet erejéig” vagy hasonló, kézzelfogható tartalmat nem hordozó kijelentések alkalmazása).
61. Az eljárás alá vont a fentiekre és az V.2. fejezetben részletesen ismertetett kötelezettségvállalására tekintettel kérte a bírság mellőzését. Amennyiben a kötelezettségvállalás elfogadására az eljáró versenytanács nem látna módot, kérte a Tptv. 78. § (8) bekezdése szerinti figyelmeztetés alkalmazását. E körben vitatta, hogy a kereskedelmi gyakorlata jelentős számú fogyasztót ért volna el, illetve hogy a GVH kikristályosodott gyakorlattal rendelkezne a vizsgált magatartások tekintetében. Annak figyelembevételét pedig, hogy magatartásával az eljárás folyamatban léte alatt sem hagyott fel, a tisztességes eljárás követelményébe ütközőnek tekintette.
62. Esetleges bírság kiszabása esetére az Emporia kérte, hogy a bírság kiszabásának alapjaként az eljáró versenytanács – korábbi gyakorlatával összhangban – a televíziós ékszerkereskedelemmel elért árbevételének 5%-át vegye figyelembe, mivel a reklámköltség alapú bírságolás esetében nem alkalmazható, hiszen az Ékszer TV adásai nem minősülnek reklámnak, az eljáró versenytanács által az előzetes álláspontban figyelembe vett költségek az Emporia által vásárolt adásidő értékét tükrözik, ami egy fizikai bolt esetében a bérleti díjnak, egy online áruház esetében a tárhely szolgáltatás árának lenne megfeleltethető. Ezt támasztja alá, hogy az eljárás alá vont televíziótársaságokkal kötött szerződéseiben illetve a kapcsolódó számlákon a műsoridő vásárlása nem reklámként, hanem televíziós műsorablak díjként szerepel, melynek költsége a könyvelésben sem a hirdetési, hanem a tevékenységhez kapcsolódó költségek között kerül elszámolásra. Hivatkozott továbbá arra, hogy a televíziós adásidő vásárlás nem tartozik a reklámadó hatálya alá. Felhívta a figyelmet arra is, hogy az adásokban nem kizárólag ékszerek értékesítése történik, az eljárás tárgyára figyelemmel azonban csak az

ezekből származó árbevétel figyelembevétele indokolt. Végezetül kérte, hogy az eljáró versenytanács ne a teljes vizsgált időszak árbevételéből, hanem annak egy évre jutó átlagából induljon ki, mivel a vizsgált időszak hossza részben a GVH által folytatott eljárás elhúzódása (közel 2 év) miatt ölel fel három évet.

63. Az Emporia kérte, hogy előzetes megfelelési törekvéseire figyelemmel az eljáró versenytanács a kiszabandó bírság mértékét jelentősen csökkentse. E körben hivatkozott arra, hogy a vállalkozás az eljárás megindítását megelőzően (2017 végén) – magyar tapasztalatok hiányában – beszerzett Angliából egy kézikönyvet, amely az ékszerek televíziós értékesítésének EU-s szabályozásra figyelemmel kialakított módját részletezi. Ezt minden szerkesztő és műsorvezető megkapta, akik a kézikönyvet megalkotó, az eljárás alá vonttól független Gemporia Ltd. vezetői trénerai által tartott tréningeken is részt vettek (összesen több, mint 10 oktatásra került sor 2017 vége és 2019 eleje között).
64. Az eljárás alá vont enyhítő körülményként kérte figyelembe venni, hogy – az alábbi V.2. fejezetben részletezett – kötelezettségvállalási javaslatának már megkezdett megvalósításával a kifogásolt jogsértő gyakorlatot abbahagyta, és azzal kapcsolatban igazolt korrekciókat hajtott végre. Emellett hivatkozott arra, hogy az eljárás folyamán a vizsgálóval maximálisan együttműködött, illetve hogy a termék árának visszatérítésére a jogszabályok által előírt időszak dupláját, azaz 30 napos határidőt biztosít (mint tevőleges jóvátétel). Az előzetes álláspontban kilátásba helyezett azon súlyosító körülménnyel kapcsolatban, miszerint az Emporia magatartása több szempontból is jogsértőnek minősült, kifejtette, hogy az értékesítés módja és a reklám funkció összekapcsolódása miatt tulajdonképpen egy összefüggő magatartást valósított meg, melynek jellemzően és kizárólag csak együttesen értékelhető hatása van. Erre tekintettel kérte ezen körülmény súlyosító tényezőkénti figyelembevételének mellőzését vagy közepes helyett csekély súllyal történő értékelését.

V.2. Az eljárás alá vont kötelezettségvállalása

65. Az eljárás alá vont a fentiek fenntartása mellett kötelezettségvállalási javaslatot⁶⁵ is tett, amelyben vállalta, hogy gyakorlatát a jogszabályi előírásoknak megfelelően átalakítja, melynek egyes elemei megvalósítását már a versenytanácsi tárgyalást megelőzően megkezdte. A vállalás – későbbi kiegészítésekkel egybefoglalt – elemei az alábbiak:

- K1. Fogyasztóvédelmi koordinátor munkakör kialakítása

Az eljárás alá vont 2020. július 20-tól fogyasztóvédelmi koordinátori munkakört hozott létre, akinek feladatai közé tartozik a fogyasztóvédelmi jogszabályok figyelemmel kísérése, betartásának ellenőrzése, a munkavállalók képzése, a hatóságokkal való kapcsolattartás és a fogyasztói tudatosság növelését elősegítő tartalmak készítésében való részvétel. A munkakört egy jogász végzettségű, korábban az Ékszer TV-nél szerkesztőként foglalkoztatott személy tölti be, akinek – az eljárás alá vont által csatolt – munkaköri leírásában e feladatok rögzítésre kerültek.

- K2. Fogyasztói ár feltüntetése olyan módon, hogy az annak meghatározásában szerepet játszó körülmények átláthatóak legyenek, az elérhető árelőny pedig valós, időszerű, hiteles és összehasonlítható legyen

⁶⁵ VJ/33-109/2018.

Az induló árat korábbi gyakorlatának megfelelően a képernyőn és a weboldalon is becsült piaci áron tünteti fel, mellyel kapcsolatban a televíziós műsorban a műsorvezető jelzi, hogy becsült piaci árról van szó, a honlapon pedig ez áthúzással kerül jelölésre. Emellett mindkét kommunikációs eszközön megjelenítésre kerül a kedvezményes ár és a kedvezmény mértéke. A becsült piaci ár meghatározásához az igazságügyi szakértő által felülvizsgált számítási módszert⁶⁶ használja, melyhez az alapanyagok ékszerpiaci értékét a szakértő által biztosított adatok alapján havonta frissíti, míg a design, a brand és az egyediség értékszorzóit az igazságügyi szakértő iránymutatásai alapján az adások szerkesztői határozzák meg egyedileg.⁶⁷

- K3. Igazolt tulajdonságok közlése

A termékekről a továbbiakban csak valós, a gyártó által dokumentumokkal igazolt tulajdonságok kerülnek közlésre. Ennek érdekében a szerkesztők és a műsorvezetők külön tréningen vesznek részt, s ennek betartását a fogyasztóvédelmi referens kiemelten ellenőrzi.

- K4. A termékek mennyiségére vonatkozó tájékoztatás

A termékkészlet nyilvántartó informatikai rendszer fejlesztése akként, hogy a képernyőn mindig a valós tényeknek megfelelő, a magyar piac számára gyártott készletnek megfelelő mennyiség legyen feltüntetve. Amennyiben a rendelkezésre álló készlet mennyisége a televíziós adás folyamán csökken az idő és az eladott mennyiség függvényében, akkor a mennyiséget egyértelműen feltünteti a képernyőn, és azt a műsorvezető is kommunikálja a nézők felé.⁶⁸

- K5. Időnyomás megszüntetése, korlátozott ideig való elérhetőségről szóló tájékoztatás mellőzése

A műsorban pontosan közlésre kerül, hogy az adást követően milyen módon és hogyan (telefonon illetve interneten) tudják a fogyasztók – a készlet erejéig – megvásárolni a termékeket. Ennek megvalósítása érdekében a televíziós megjelenéstől kezdve a www.ekszertv.hu oldalon is a kedvezményes, végső áron kerülnek értékesítésre a termékek, melyet az informatikai rendszer automatikusan biztosít.

- K6. 30 napos elállási jog biztosítása

Korábbi gyakorlatát fenntartva, a jogszabály által előírtnál hosszabb, az áru átvételét követő 30 napos időtartamig biztosítja az eljárás alá vont a fogyasztók számára, hogy indokolás nélkül elálljanak a vásárlástól, a vételár visszatérítése mellett.

- K7. Fogyasztói edukáció a felelősségteljes fogyasztói döntés meghozatala érdekében, tájékoztatás az ékszerek jellemzőire vonatkozóan

Az eljárás alá vont megbízásából az ATV reggeli műsorában 2020-ban havi 1 alkalommal beszélgetés lesz a felelős fogyasztói döntéshozatalról, az üzlethelyiségen kívüli ékszervásárlásról, a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat észlelése esetén irányadó jogokról és azok érvényesíthetőségéről. Szintén legalább havi 1 alkalommal az Ékszer TV műsorban tájékoztató jellegű információk közzétételére kerül sor az

⁶⁶ [ÜZLETI TITOK]

⁶⁷ VJ/33-117/2018.

⁶⁸ VJ/33-118/2018.

ékszerek jellemző tulajdonságaival (nemesfémek, drága- és féldrágakövek, megmunkálás, tervezés, gyártás stb.) kapcsolatban, továbbá a www.ekszertv.hu honlapon egy aloldal kerül létrehozásra edukációs és tájékoztató tartalommal.

- K8. A tisztességes kereskedelmi gyakorlattal összhangban álló, valós, időszerű és teljes tájékoztatáson alapuló ÁSZF létrehozása

Ebben az eljárás alá vont a jogszabályok által előírt minimális rendelkezéseken túl részletes tájékoztatást nyújt a műsorokban alkalmazott egyes fogalmak értelmezéséről, a vásárlás menetéről, az elállási és áruvisszaküldési jogról, annak gyakorlásáról, a fogyasztói panaszok kezelésének fórumairól.

- K9. A versenyjogi előírásoknak való megfelelést, a jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrend kidolgozása

A fogyasztóvédelmi koordinátor bevonásával az eljárás alá vont belső eljárásrendet dolgoz ki, melyben rögzíti, hogy a fogyasztók felé mindenkor aktuális és valós készlet adatokat kell közölni; induló árként a ténylegesen elérhető, valós fogyasztói árat kell feltüntetni minden média felületen azonos módon; a műsorvezetőknek és szerkesztőknek folyamatosan tréningeken kell részt venniük annak tudatosítása érdekében, hogy a fogyasztók felé csak valós, igazolt tulajdonságokat közöljenek, továbbá adjanak tájékoztatást a termékek későbbi elérhetőségének módjáról, helyéről; a szerkesztő figyelmét rendszeresen felhívja a fentiek betartására, és ezt a fogyasztóvédelmi koordinátor rendszeresen ellenőrzi.

66. Az eljárás alá vont indítványában megjelölte az egyes vállalási elemek teljesítésének határidejét és igazolásának módját, továbbá a már megkezdett vagy megvalósított intézkedések igazolásaként számos nyilatkozatot, dokumentumot csatolt.
67. A kötelezettségvállalás elfogadása melletti érvként előadta, hogy vállalása megfelel a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal versenytanácsa elnökének a Tpv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalásról szóló 1/2018. közleménye rendelkezéseinek. Egyrésztől ugyanis a vállalás releváns, hiszen a GVH által azonosított versenyaggályok orvoslására kínál megoldást; nem tartalmaz olyan vállalást, amelynek teljesítésére az Emporia jogszabályi előírás folytán egyébként is köteles; átlátható és ellenőrizhető magatartási szabályokat, valamint konkrét intézkedéseket tartalmaz; biztosítja a közérdek hatékony védelmét, mert útmutatásul szolgál más piaci szereplőknek, és az edukációs kampány által növeli a fogyasztói tudatosságot. Másrésztől a vállalás hiteles, mert ténylegesen megvalósítható, amit részleges bevezetése is bizonyít, továbbá azért is, mert nemcsak az ékszerekre, hanem más termékekre is kiterjed. Harmadrészt, a vállalás időszerű is, mert részben már meg is valósult, a fennmaradó részek megvalósítására pedig 3 hónapos határidő került meghatározásra, és alkalmas arra, hogy tartósan beépüljön a vállalkozás működésébe. Végezetül, a vállalás ellentmondás-mentes, ellenőrizhető és nem tartalmaz korlátozottan megismerhető adatot sem. A vállalás elfogadhatóságát alátámasztandó utalt arra, hogy magatartása nem okozott jelentős hátrányt a fogyasztóknak.

VI.

Jogsabályi háttér

68. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint e törvény arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
69. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - c) pontja rögzíti, hogy a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket – (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
 - 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.
70. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (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 (a továbbiakban: 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 ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas. A (3) bekezdés kimondja, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
71. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.

72. Az Fttv. 6. § (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: b) az áru lényeges jellemzői (így különösen kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai, mennyisége, származási helye, eredete, előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja, beszerezhetősége, szállítása, alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek, az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei, veszélyessége, kockázatai, környezeti hatásai, az egészségre gyakorolt hatása, vagy tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye), c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte.
73. Az Fttv. mellékletének 7. pontja szerint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a fogyasztó azonnali döntéshozatalra készítése céljából annak valótlan állítása, hogy az áru csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre, vagy bizonyos feltételek mellett csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre, és ezáltal a fogyasztó megfosztása a tájékozott döntéshozatalhoz szükséges időtől és alkalomtól.
74. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
75. Az Fttv. 14. §-a szerint 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.
76. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a Tpvt. rendelkezéseit kell alkalmazni.
77. A Tpvt. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpvt.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpvt. kifejezetten előírja.
78. A Tpvt. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja szerint a vizsgáló, illetve az eljáró versenytanács a versenyfelügyeleti eljárást megszünteti, ha az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.
79. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének
f) pontja értelmében megállapítja a jogsértés tényét,
i) pontja szerint jogsértés megállapítása esetén kötelezettséget ír elő,
k) pontja értelmében bírságot szab ki.
80. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a GVH 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.

81. A Tpv. 78. §-ának (2) bekezdése értelmében a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevétel a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni.
82. 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.

VII.

Jogi értékelés

VII.1. A GVH hatásköre

83. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése alapján a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. Az Fttv. 11. § (2) bekezdés a) pontja értelmében a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg.
84. Tekintettel arra, hogy az Ékszer TV című televíziós műsor számos országos televíziós csatornán sugárzásra került (TV2, RTL Klub, ATV, Sláger TV),⁶⁹ így a GVH hatásköre vitathatatlanul megállapítható.

VII.2. Az Fttv. hatálya

85. Az eljárás alá vont magatartása az Fttv. 2. § d) pontja szerinti értelemben vett kereskedelmi gyakorlatnak minősül, mivel a vizsgált televíziós műsorok és az ekszertv.hu honlap is az Emporia által forgalmazott ékszerek fogyasztók részére történő értékesítését szolgálták.
86. Mivel a fenti kereskedelmi kommunikációk az önálló foglalkozásukon és gazdasági tevékenységükön kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyek, azaz az Fttv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztók felé irányultak, így a magatartás az Fttv. szabályai alapján vizsgálendő.

VII.3. Érintett fogyasztók

87. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett fogyasztók azok a természetes személyek, akik az Emporia által kínált ékszerek iránt érdeklődhetnek. A vállalkozás célcsoportját – a kommunikációk szövegezéséből kitűnően, illetve saját bevallása szerint is – főként nők

⁶⁹ http://nmhh.hu/cikk/185060/Bejelentes_alapjan_mukodo_orszagos_linearis_audiovizualis_mediaszolgáltatások

alkotják, közülük is a délelőtti, illetve kora délutáni műsorsávokban elsősorban a kisgyermekes anyukaként, munkanélküliként vagy a nyugdíjas korosztály tagjaként a műsor sugárzásának időpontjában jellemzően otthon tartózkodó személyek találkozhattak a kereskedelmi gyakorlattal. Az éjszakai műsorsávval kapcsolatban hasonló jellemző fogyasztói kör nem azonosítható.

88. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése azt is rögzíti, hogy ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók meghatározott csoportjára irányul, akkor az adott csoportra általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Mivel a fenti leírás alapján a fogyasztói kört tekintve nem határozható meg egy jól körülhatárolható és/vagy adott esetben érzékeny célcsoport, az eljáró versenytanács az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során az Fttv. 4. § (1) bekezdésében meghatározott, észszerűen tájékozottan eljáró fogyasztó magatartásából indult ki.
89. E körben kiemelendő, hogy a bíróságok által is elismerten a reklámok valóságtartalmában fenntartás nélkül megbízó fogyasztó racionális fogyasztónak minősül. Nem várható el a fogyasztótól, hogy a reklámok valóságtartalmának utánajárjon, azt még külön idő- és energiárfordítással megpróbálja verifikálni. Az a fogyasztó is észszerűen jár el, aki nem kételkedik a reklámok által nyújtott tájékoztatásban, a reklámokat az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli. A tájékozottan eljáró fogyasztótól nem várható el, hogy gyanakodjon, ne bízson az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében, abban hogy a számára adott tájékoztatás igaz, pontos, egzakt.⁷⁰
90. Megjegyzi továbbá az eljáró versenytanács, hogy az a körülmény, hogy a fogyasztók – az eljárás alá vont előadása szerint – visszatérő nézői és vásárlói a műsorainak, nem befolyásolja a jelen eljárás szempontjából figyelembe veendő tudatosságukat, tájékozottságukat. Az ékszerek eredeti ára, értéke kapcsán ugyanis vitatható az eljárás alá vont azon álláspontja, hogy a fogyasztók maguk is „értékbecsüsst” válnak a műsorok rendszeres megtekintése révén, hiszen az ékszerek valódi értékéről – a lentebb részletesen kifejtettek okán – nem kapnak hiteles, megbízható információt az eljárás alá vonttól, így a bemutatott kedvezmények mértékének valós vagy valótlan voltát ettől még nem tudják reálisabban megítélni. Szintén nem teszi tudatosabbá a gyakori tévélés a fogyasztókat az ékszerek tulajdonságai, a műsor élő jellege, a műsor menetének befolyásolására való képesség tekintetében, hiszen ezek mind olyan háttérinformációkon alapulnak, amelyekkel csak az eljárás alá vont rendelkezik, s amiket a fogyasztók még lojalitásuk esetén sem tudnak ellenőrizni. A korlátozott elérhetőséggel kapcsolatos magatartással összefüggésben végezetül megállapítható, hogy – amint azt a VJ/17/2018. számú ügyben hozott határozatában is kifejtette a versenytanács – az agresszív kereskedelmi gyakorlatok esetén a fogyasztói tudatosságnak kevésbé van jelentősége, hiszen a pszichés nyomásgyakorlás eszközei sokszor tudat alatti szinten hatnak, és az emberek vagy fel sem ismerik ezeket a technikákat, vagy gyakran még akkor is a befolyásuk alá kerülnek, ha egyébként képesek arra, hogy azonosítsák őket, sőt, adott esetben akár még meg is kérdőjelezzik valóságtartalmukat. Erre mutatott rá a GVH által 2020-ban közzétett, a digitális összehasonlító eszközök fogyasztói döntésre gyakorolt hatásainak feltárására vonatkozó piacelemzés⁷¹ is, amely szerint az online szállásfoglalási szolgáltatással összefüggésben a

⁷⁰ Ld. pl. FKMB 3.K.32.752/2016/12. (VJ/108/2015.)

⁷¹ https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/dontesek/agazati_vizsgalatok_piacelemzesek/piacelemzesek/piacelemzes_digitalis_osszehasonlito_eszkozok_tanulmany_2020_03_12&inline=true

fogyasztók a szállások foglaltságára vonatkozó jelzéseket tudatos félrevezetésnek tartják, és a legtöbben nem hisznek a feliratoknak, ezért igyekeznek tudatosítani, hogy ne befolyásolja döntésüket, mégis hatékonyan működik az érzelmi befolyásolás, és előfordul, hogy ezért döntenek hirtelen valamelyik szálláshely mellett.

VII.4. Az értékelés módszere

91. A versenytanács következetes,⁷² bíróság által is megerősített⁷³ gyakorlata értelmében a huzamosabb időn keresztül tanúsított, azonos elvre épülő, de egyedileg megvalósított (így akár külön-külön is vizsgálható) elemekből álló kereskedelmi gyakorlat tartalmának megállapítására alkalmazható az indukció módszere, azaz az egyes televíziós műsorok szűrőpróbaszerű vizsgálata alapján a teljes kereskedelmi gyakorlat tekintetében érvényes, általános jellegű következtetések levonása, amennyiben nem merül fel olyan körülmény, amely arra utalna vagy azt igazolná, hogy a szűrőpróbaszerűen kiválasztott műsorok eredményeként tett megállapítások ne tükröznék a teljes vizsgált kereskedelmi gyakorlatot.
92. A jelen eljárásban a vizsgált időszak kezdetétől minden érintett televíziós csatorna adásai közül egy vagy több adás került kiválasztásra a délelőtti, délutáni és éjszakai műsorsávokból. Az időpontok megválasztása lehetővé tette a különböző csatornákon egymáshoz közeli időpontokban sugárzott adások és az azonos csatornán különböző időpontokban közvetített műsorok összevetését is. Az előzőeknek megfelelően az alábbi műsorszámok részletes vizsgálatára került sor:⁷⁴

Csatorna	Időpont
TV2	2016. november 17. 9:40-10:40
	2016. november 18. 1:05-2:36
	2017. október 18. 8:52-10:40
Sláger TV	2016. november 17. 15:30-16:30
	2017. október 05. 15:30-16:30
	2017. október 18. 15:30-16:30
Fem3	2017. január 26. 7:30-8:30
Mozi+	2017. január 26. 6:30-7:30
RTL Klub	2017. október 18. 05:00-07:00
	2017. október 18. 11:00-13:00
ATV	2018. május 9. 14:00-16:00
	2018. szeptember 29. 11:00-12:00
	2018. szeptember 29. 14:00-16:00
	2018. szeptember 30. 10:00-11:00
	2018. szeptember 30. 14:00-16:00
	2018. december 25. 10:45-11:45

93. Az eljáró versenytanács az egyes műsorszámok áttekintését követően megállapította, hogy az adások felépítése minden esetben hasonló volt, az alkalmazott vizuális és verbális elemek is egységesek voltak, és az indukció alkalmazása ellen szóló más körülmény sem merült fel, így az eljáró versenytanács a fenti műsorszámok elemzése alapján a teljes kereskedelmi gyakorlat tekintetében érvényes megállapításokat tesz az alábbiakban.

⁷² Ld. pl. VJ/154/2009., VJ/18/2012., VJ/105/2012.

⁷³ Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.231/2011/9. számú ítélete (VJ/154/2009.)

⁷⁴ Az egyes műsorokban bemutatott ékszerekkel kapcsolatos közléseket részletesebben a vizsgálati jelentés 4. sz. melléklete tartalmazza. A vizsgálati jelentés 5. sz. melléklete teljes egészében ismerteti a 2017. október 18-án 08:52-től kezdődően a TV2 csatornán sugárzott Ékszer TV műsor tartalmát.

VII.5. Az egyes vizsgált kereskedelmi gyakorlatok értékelése

VII.5.1. Az ékszerek eredeti ára

A kereskedelmi gyakorlat üzenete

94. Az Ékszer TV műsor a korábban kifejtettek szerint úgy épül fel, hogy a műsorvezető minden egyes ékszer esetén először ismerteti az eredeti árat, illetőleg ez az érték megjelenik a képernyőn (és folyamatosan látható is marad). Ezt követően a műsorvezető – a „Gyártó Úr” döntésére hivatkozással – fokozatosan egyre alacsonyabb összegeket ismertet az adott ékszer aktuális áráként, s ezek az értékek a képernyőn is rendre megjelennek. A kedvezményes árak jellemzően nagymértékben alacsonyabbak a termékek eredeti áránál (gyakran mindössze annak kb. 10%-át teszik ki, vagy akár annál is kisebb arányát).
95. Mindez a fogyasztók számára azt az üzenetet hordozza, hogy a bemutatott – sokszor exkluzívként, különleges darabként reklámozott – termékeket a műsor keretén belül különlegesen kedvező áron, hatalmas kedvezménnyel vásárolhatják meg. Erre ráerősítenek a műsorvezető közlései is, amelyek a kedvező ár-érték arányt, a kedvezmény mértékét hangsúlyozzák, mint például: *„Több, mint 92%-os árkedvezménnyel”, „bevezető áron kínáljuk, a lehető legjobb áron”, „egy hatalmas kedvezmény”, „Gyártónk igyekszik a legjobb kedvezményt kínálni”, „Gyártó Úr átvállalt 10.000 Ft-ot”, „Igazi őszvégi leárazást tartunk!”, „egészen pontosan 30.000 Ft-os árkülönbséggel vásárolhatja meg”, „140.000 Ft helyett 4.999 Ft a fülbevaló kedvezményes ára”, „38.500 Ft a kedvezmény”, „Ez igen, valóban bevezető árat kínált a Gyártó Úr!”, „És 3.999 Ft-ért ez egy örületesen jó ár”, „Ez egy páratlan jó ajánlat”, „Micsoda árkülönbség, micsoda árzuhanás!”, „soha nem volt ilyen jó ár”, „ez egy mesés ár”, „egy igazán jelképes ár”, „jóval a gyártói ár alatt”, „a katalógus ár helyett”. A kedvező ár-érték arány képzetéhez egyes ékszerek esetében hozzájárulnak bizonyos ajándékokra vonatkozó közlések (pl. hogy a medálhoz a nyaklánc, vagy a gyűrűnél a foglalat ingyen van, illetve hogy ugyanazért az árért több ékszert kap a fogyasztó, esetleg a kollekció más darabjait kapja meg ajándékba).*
96. Bár egyes esetekben a műsorvezetők bolti árakra vonatkozóan is tesznek utalást; vagy az induló árat tüntetve fel bolti árként (pl.: *„35 ezer forint a bolti ár”, „csupán egy medál 25 ezer forint a boltban”*), vagy az eredeti ár reális voltának alátámasztásaként (pl.: *„110 ezer forint a katalógus ára? [...] bizony egy átlagos ékszerüzletben ez a gyémántgyűrű valóban 95 és 115 ezer forint között van”*), vagy pedig a kedvezmény mértékének hangsúlyozására (pl.: *„ezt a fülbevalót még kedvezményes áron egy átlagos ékszerüzletben is 80, 90 vagy akár 100 ezer forintért is kínálhatják. A 162 ezer forint pedig egy európai átlagár”*). Ezen alkalmankénti és egyébként sem egységes tartalmú közlések a piaci árral kapcsolatosan az eljáró versenytanács értékelése szerint azonban nem alkalmasak arra, hogy a fenti fogyasztói üzenetet érdemben befolyásolják, inkább csak megerősítik a fogyasztót abban, hogy a műsorban kínált árak a „hivatalos”, egyébként elérhető árakhoz képest jelentős kedvezményt biztosítanak.

Az üzleti döntés és annak befolyásolására való alkalmasság

97. A versenytanács következetes gyakorlata⁷⁵ értelmében egy terméknek lényeges, a fogyasztói döntés szempontjából alapvető tulajdonsága az érte fizetendő ár. A fogyasztói döntési folyamatban ugyancsak lényeges körülménynek minősül, hogy a fogyasztókkal (reklámok révén vagy más módon) közölt akciós áron történő vásárlás esetén a fogyasztó részesül-e árkedvezményben, s ha igen, akkor az akció időtartama alatti vásárlás milyen mértékű megtakarítást tesz lehetővé a nem akciós áron történő vásárláshoz képest. A két lényeges, adott esetben a kereskedelmi kommunikációban is megjelenített (egyébként is szorosan összefüggő) körülményt a kereskedelmi kommunikáció vonatkozásában összekapcsolja az a vállalkozás által követett gyakorlat, amikor a fogyasztóval ismertetésre kerül az akciós ár és a nem akciós („régí”) ár, amely révén a fogyasztó tájékoztatást kap
- egyrészt az adott termékért az akció időtartama alatt fizetendő árról,
 - másrészt az adott termék akció időtartama alatt történő megvásárlásával a nem akciós árhoz képesti megtakarításról.
98. Hasonló megállapítások tehetők arra az esetre vonatkozóan is, amikor a kedvezményes ár nem akciósként, azaz valamely korábban alkalmazott (vagy bevezető ár esetében a jövőben alkalmazni kívánt) árhoz képest csökkentett árként kerül bemutatásra, hanem a kedvezményes jelleg a piaci árszínvonalhoz viszonyítva kerül kommunikálásra. Azaz, a fogyasztó számára nyilvánvalóan fontos döntési szempont, hogy az adott vállalkozás adott terméke más piaci lehetőségekkel összevetésben milyen ár-érték arányt képvisel. Az ilyen jellegű információk üzleti döntések befolyásolására való képességét támasztja alá az összehasonlító reklámok, illetőleg a felsőfokú jelzők kommunikációkban való használata.
99. A fentiek alapján a fogyasztó üzleti döntésének befolyásolására alkalmas a kedvezményes ár közlése, és ezzel egyidejűleg az „eredeti ár” / „piaci érték” feltüntetése, melyhez képest a kedvezményes ár különösen kedvező ajánlatnak tűnik. A közlések hatására a fogyasztó akként dönthet, hogy betelefonál a műsorba (esetleg felkeresi a honlapot), és a bemutatott ékszerekből megrendel egy vagy több darabot, akár olyan esetben is, amikor eredetileg nem állt szándékában ékszerek vásárlása. A műsor szerkezete, az abban elhangzó egyéb, sürgető jellegű közlések különösen hozzájárulnak az üzleti döntés befolyásolásához, a fogyasztó azonnali döntéshozatalra készítéséhez, azáltal, hogy azt sugallják a fogyasztó számára, hogy a kivételes ajánlat csak korlátozott ideig érhető el, így a fogyasztónak nincs ideje arra, hogy tájékozódjon a piaci kínálatról, azzal az eljárás alá vont kínálatát összevesse (részletesebben ld. a későbbiekben).

⁷⁵ A Gazdasági Versenyhivatal versenytanácsának a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel, a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény III. Fejezetével, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvénnyel, az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvénnyel, a 2011. október 25-i 1169/2011/EU Európai Parlamenti és Tanácsi rendelettel és a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászatisegédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló 2006. évi XCVIII. törvénnyel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései, 2019 (a továbbiakban: Elvi jelentőségű döntések), I.6.1. pont

Valótlan információ vagy valós tény megtévesztésre alkalmas közlése

100. A jelen eljárás során az Emporia úgy nyilatkozott, hogy az Ékszer TV műsorban eredeti árként meghatározott árakon az interneten keresztül, a www.schmuckshow.com oldalon történik értékesítés (amely a new.schmuckshow.com weboldalra került átirányításra), ahol a piaci versenytársak áraihoz mért árakon lehet a termékeket megvásárolni, ezek az árak a televíziós adásban szereplő eredeti árak, melyekhez képest az Emporia a televíziós műsorban jelentős kedvezményeket nyújt.
101. Az eljárás során ugyanakkor – a vizsgáló Fttv. 14. §-ára történő figyelmeztetése ellenére – az Emporia nem igazolta a fenti állítások valóságát. A vizsgáló felhívására igazolásként mindössze az ügyvezető fenti tartalmú nyilatkozatát csatolta, de ezt alátámasztó semmilyen dokumentumot, kimutatást, képernyőmentést, stb. nem nyújtott be.
102. Ezzel szemben a vizsgálat és az eljáró versenytanács által végzett véletlenszerű keresések eredményei alapján megállapítható, hogy a <https://schmuckshow.com> weboldalon nem voltak megtalálhatóak sem a vizsgált időszakban, sem az aktuálisan a televíziós műsorban bemutatott egyes termékek,⁷⁶ sem pedig az ekszertv.hu honlapon aktuálisan elérhető ékszerek (sem pedig fordítva).⁷⁷ Ez összhangban van az eljárás alá vont azon előadásával, hogy nem minden ékszer kerül adásba, és nem minden ékszer kerül bemutatásra a honlapon, mely állítás önmagában is vitathatóvá teszi az Emporia azon korábbi nyilatkozatát, hogy a televíziós műsorban bemutatott ékszerek a schmuckshow.com oldalon kerülnek értékesítésre az „eredeti áron”. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy bár az [ÜZLETI TITOK] kötött szerződésben (vö. 24. pont) az szerepel, hogy az ekszertv.hu weboldalon keresztül az ékszerek az „eredeti áron” megvásárolhatók, ez a rendelkezésre álló adatok alapján nem tényyszerű, tekintve, hogy ezen a honlapon – a televíziós műsorhoz hasonlóan – egy áthúzással jelölt árhoz képesti jelentős kedvezménnyel voltak elérhetőek az ékszerek.⁷⁸ Szintén az eljárás alá vont nyilatkozatainak ellentmondásosságára mutat rá az a vizsgálat által feltárt körülmény, hogy az Emporia egyes ékszereket különböző adásokban eltérő „eredeti árral” hirdetett,⁷⁹ továbbá az is, hogy a www.schmuckshow.com honlapon feltüntetett eredeti és kedvezményes árak eltértek a műsorban szerepeltetett eredeti és kedvezményes áraktól.⁸⁰
103. Emellett megkérdőjelezhető, hogy akár a www.schmuckshow.com, akár a new.schmuckshow.com weboldalon keresztül történik-e egyáltalán értékesítés, tekintettel arra, hogy ezt a honlapot az eljárás alá vont saját nyilatkozata szerint sehol sem népszerűsíti, a műsorban is az ekszertv.hu weboldalra történik hivatkozás. Az Emporia egy korábbi nyilatkozata szerint az Ékszer TV televíziós adásokon kívül a vállalkozás

⁷⁶ VJ/33-78/2018. 4. és 5. számú melléklet

⁷⁷ VJ/33-95/2018.

⁷⁸ VJ/33-94/2018.

⁷⁹ A 6415 kódszámú, 18 karátos vörös arannyal futtatott medál vörös kubik cirkóniával (45,5 cm) megnevezésű termék a TV2 csatornán 2016. november 17-én 09:40-tól sugárzott műsorban 66.499 Ft-os, míg a TV2 csatornán másnap, azaz 2016. november 18-án 01:51-től sugárzott adásban 56.990 Ft-os eredeti áron szerepelt. Az S17352 kódszámú, „Csárádáskirálynő” legendás szett, 18 karátos vörös arannyal futtatott szett orgona lila cirkóniával (medál, gyűrű és fülbevaló) megnevezésű termék a TV2 csatornán 2016. november 17-én 09:40-tól sugárzott műsorban 128.088 Ft-os, míg a TV2 csatornán másnap, azaz 2016. november 18-án 01:51-től sugárzott adásban 85.990 Ft-os eredeti áron szerepelt.

⁸⁰ VJ/33-100/2018.

kizárólag az ekszertv.hu weboldalon népszerűsíti forgalmazott termékeit.⁸¹ Mindezek alapján az értékelés szempontjából irreleváns, hogy az eljárás alá vont téves honlapi elérhetőséget adott-e meg az „eredeti áron” történő értékesítés igazolása céljából, mivel nem bizonyította, hogy ezen oldalak bármelyikén keresztül ténylegesen sor került volna értékesítésre, a műsorban vagy az ekszertv.hu weboldalon megjelölt „eredeti áron”, és az eljáró versenytanács szerint ilyen bizonyítás alappal nem is várható, hiszen egyrészt az értékesítés a honlapok ismertségének, népszerűsítésének hiányában legfeljebb mérsékelt lehetett, másrészt az „eredeti árak” az egyes műsorokban illetőleg a honlapon való feltüntetése egyébként sem volt egységes, ami önmagában is megkérdőjelezi, hogy azok valóban „eredeti árként” funkcionálhattak volna.

104. Az Emporia később azt hangsúlyozta, hogy a kedvezményeket nem egy ténylegesen korábban alkalmazott árhoz képest, hanem a termékek értékéhez, becsült piaci árához képest határozta meg, noha a fentebb írtaknak megfelelően a fogyasztók felé nem ez került elsődlegesen kommunikálásra, sőt, a piaci árra vonatkozó alkalmankénti utalások önmagukban is ellentmondásosak voltak. Az „induló / eredeti árak” becsült piaci árral való egyezőségének igazolására csatolt egy igazságügyi szakértői véleményt, amely valamennyi, a szakértő által vizsgált termék esetén azt tartalmazta, hogy a szakértő által – a fenti 33-**Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontokban részletesen bemutatottak alapján – becsült piaci érték Ft-ra pontosan megegyezett a műsorokban az Emporia által feltüntetett induló árral. Az eljáró versenytanács a szakértői véleményt az alábbiak miatt nem tartja alkalmasnak annak igazolására, hogy a műsorokban a szerkesztők által megállapított induló árak valóban az adott termékek piaci értékét tükrözik.

- A szakértő tanulmányában részletesen megjelölte a nemesfémek és a gyémántok árának alapjául figyelembe vett forrásokat, ugyanakkor [ÜZLETI TITOK] esetében semmilyen levezetést, magyarázatot, elemzést nem fűzött az általa megadott értékekhez, így azok indokoltsága nem ellenőrizhető, miközben az egyes ékszerekre kimutatott végösszegeket jelentős mértékben befolyásolják (akár meg is hatszorozhatják vagy közel 3.000.000 Ft-tal is megnövelhetik).⁸² A [ÜZLETI TITOK] mértékének indokoltságát az is kétségessé teszi, hogy bár a 6. és 10. számú tétel ugyanazt a kódszámú szettet takarja, a szakértő ezekhez eltérő [ÜZLETI TITOK] rendelt, minek következtében a becsült piaci árak is eltérő lett (alátámasztandó a különböző televíziós csatornákon egyazon napon felkínált induló árak különbözőségét).
- A módszertan megalapozottságát önmagában megkérdőjelezi az a körülmény, hogy a szakértő által – bár a vizsgált időszakban érvényesülő áradatokra alapozva, de utólagosan – kimutatott „piaci érték” minden egyes vizsgált ékszer esetében pontosan megegyezik a műsorban megjelenített, ékszerbecsüs végzettséggel nem rendelkező, de

⁸¹ P/787/2017. számú eljárásból a VJ/33-68/2018. sz. irat mellékleteként átemelt irat.

⁸² Egy ilyen jellegű becslési eljárás esetén az eljáró versenytanács analógiaként alkalmazhatónak tartja a GVH által kiadott, az összefonódások kvantitatív elemzéséhez felhasznált adatok részletezettségére és minőségére vonatkozó elvekről szóló tájékoztatóban foglalt alábbi elvárásokat:

- elemzés alapadatainak csatolása (mind nyers, mind tisztított formában),
- adatforrások ismertetése,
- adatgyűjtési módszerek ismertetése,
- módszertani leírás.

A tájékoztató elérhetősége: https://www.gvh.hu/pfile/file?path=/szakmai_felhasznaloknak/osszefonodasok_-_fuziok/Szakmaifelhasznalok_fuziok_adatok_2010_09_16.pdf&inline=true

az eljárás alá vont által igen tapasztaltnak minősített szerkesztők által meghatározott „induló árakkal”, miközben az eljáró versenytanács által tartott tárgyaláson maga az eljárás alá vont nyilatkozott akként, hogy az ékszerek értékének meghatározása szükségszerűen magában hordozza az azzal megbízott személy szubjektív értékítéletét is,⁸³ amiből az a következtetés vonható le az eljáró versenytanács szerint, hogy két különböző ember (ráadásul két eltérő időpontban) észszerűen nem állapíthat meg 32 ékszer mindegyikére Ft-ra pontosan megegyező értékeket.

- Szintén kétségeket vet fel az eljáró versenytanácsban az a tény, hogy a végső ár, amelyen az Emporia az ékszereket ténylegesen értékesítette, néhány kivételtől eltekintve rendre alacsonyabb, mint a szakértő által becsült [ÜZLETI TITOK] előállítási érték, ami azt sugallja, hogy az Emporia (vagy a gyártó) önköltségi ár alatt, azaz veszteséggel értékesítette az ékszerek döntő többségét, ami racionális vállalkozói magatartást feltételezve, különleges körülmények hiányában nehezen elképzelhető.
- A szakértői vélemény csak hivatkozik arra, hogy társ szakértőkkel folytatott konzultációk és szemle is a munkamódszer részét képezte, ennek részletei, eredményei azonban a szakértői jelentésben semmilyen formában nem kerültek dokumentálásra. (Különösen a szemle kapcsán kérdéses, hogy az mire terjedt ki és mennyiben, hogyan befolyásolta a szakértői megállapításokat, figyelemmel arra, hogy a szakértő maga emeli ki a vélemény végén, hogy a tárgyakat fizikailag nem vizsgálta.)

105. A fenitekre tekintettel az eljáró versenytanács a szakértői véleményt nem tudta annak igazolásaként elfogadni, hogy a vizsgált időszakban a műsorokban megejelenített „induló árak” vagy „eredeti árak” valóban az adott ékszerek piaci értékét tükrözték.⁸⁴ Megállapítható továbbá, hogy fent idézett nyilatkozataival ellentétben az ekszertv.hu weboldalon elérhető ÁSZF-ben, amely a televíziós műsorra vonatkozóan is tartalmaz rendelkezéseket, az Emporia kifejezetten arra hívja fel a fogyasztók figyelmét, hogy „*a televíziós adásban az indulóár csak azt az árat jelöli, mellyel a termék bemutatását elkezdjük, és ez nem feltétlenül egyezik meg az ékszer piaci értékével, vagy hogy egy javasolt eladási árat vagy általánosságban használt vagy elfogadott eladási árat jelentene.*”

106. Mindezek alapján az eljáró versenytanács szerint a televíziós műsorban „eredeti árként” vagy „induló árként” (és az ekszertv.hu honlapon áthúzással megjelölt árként) bemutatott árat az eljárás alá vont vállalkozás sem korábban, sem a műsorban történő reklámozással egyidejűleg, sem azt követően nem alkalmazta, és semmivel nem támasztható alá az sem, hogy a magasabb árak a termékek piaci értékét, jellemző piaci árat tükröznék. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy hasonló megállapítás tehető a műsorban elhangzó „köztes” (azaz nem végső árnak minősülő) kedvezményes árak kapcsán is, azaz ezek alkalmazására – nem titkolt módon – ténylegesen soha nem kerül sor, hiszen a műsorba betelefonáló valamennyi fogyasztó végül a végső árat kell fizesse a termékekért, függetlenül attól, hogy mikor telefonál.

⁸³ VJ/33-113/2018.

⁸⁴ Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy ennek következtében a szakértő által kidolgozott módszertan a jelenlegi formájában az Emporia kötelezettségvállalásában és utólagos megfelelési programjában foglalt azon követelmény teljesülésének alátámasztására sem lesz alkalmas, hogy az adásokban csak a becsült, igazolt piaci ár tüntethető fel induló árként.

107. A versenytanács következetes gyakorlata⁸⁵ alapján tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amikor (...) az akció időtartama alatt történő vásárlással ténylegesen nem a közölt mértékű kedvezmény érhető el, mivel (...)
- a közölt nem akciós magasabb árat korábban nem alkalmazta a vállalkozás, azzal, hogy lehetőség van egy korábban nem forgalmazott áru bevezető akciós áron történő árusítására, amennyiben az árunak az akció utáni időszakra vonatkozó ártörténete igazolja, hogy a bevezető akció kapcsán ígért kedvezmény valós kedvezmény volt (az akció lezárultát követően a feltüntetett magasabb ár minősült jellemző árnak),
 - a magasabb árat ugyan alkalmazta korábban a vállalkozás, de a magasabb ár a kedvezményes (akciós) ár alkalmazását közvetlenül megelőző időszakban nem érvényesült, vagy csak kivételesen, illetve átmeneti jelleggel (pl. észszerűtlenül rövid ideig) érvényesült, ami által a feltüntetett magasabb ár nem minősíthető az akciót megelőző időszak jellemző árának (...).
108. Hasonlóképpen tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat is, amikor az általa kínált kedvezményes ár mellett, mintegy viszonyítási pontként úgy tünteti fel a „piaci árat” a vállalkozás, hogy annak piaci árszínvonallal való egyezőségét, összevethetőségét nem tudja hitelt érdemlően alátámasztani. A versenytanács következetes gyakorlata⁸⁶ értelmében ugyanis tájékoztatások közreadása esetén az eljárás alá vont kötelessége állításai valóságtartalmának igazolása akként, hogy a tájékoztatás valóságtartalmának igazolását bizonyító iratoknak már a tájékoztatás közreadásakor az eljárás alá vont rendelkezésére kell állniuk. Kiemelendő továbbá, hogy amennyiben a kedvezmények meghatározása a piaci árhoz képest történik, ennek a fogyasztók számára is egyértelműen ki kell derülnie a kommunikációkból.
109. A fentiek értelmében az Emporia megtevesztette a fogyasztókat azzal, hogy az ékszereket egy általa valójában soha nem alkalmazott, és igazoltan piaci árak sem tekinthető, fiktív árhoz képesti jelentős kedvezménnyel kínálta a televíziós műsorban és az ekszertv.hu honlapon. Ezen magatartásával az eljárás alá vont vállalkozás – az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglalt tényállás megvalósításával – megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését.

VII.5.2. Az ékszerek reklámozott tulajdonságai

A kereskedelmi gyakorlat üzenete

110. Az Ékszer TV műsorban az ékszerek bemutatása során a műsorvezetők a termékek kelendőségének fokozása érdekében számos kedvező tulajdonsággal ruházzák fel az ékszereket. Azon túl, hogy általános, az ékszerek kialakítására, szépségére, értékességére vonatkozó jelzőket közölnek, ismertetik azok nemesfém- és drágakőtartalmát, illetve gyakran az exkluzivitásukra, különlegességükre vonatkozó jellemzőket is felsorolnak (pl. *Diana hercegnő eljegyzési gyűrűje, díjnyertes magyar medál az amszterdami ékszerkiállításon, Taylor karóra, Áldás Nagy Keresztje egyenesen Rómából, milánói luxuskarkötő, Izaura gyűrű, pénzbevonzó / szerencsehozó talizmán, Isten köve, Milánóban tervezve az olasz dizájner által, kaliforniai ékszerkészítő keze munkája, végtelen szeretet keresztje, a Pápa áldásával stb.*).

⁸⁵ Elvi jelentőségű döntések, I.6.3. pont

⁸⁶ Elvi jelentőségű döntések, I.14.1. pont

111. A fentiek alapján a fogyasztók informálódhatnak az ékszerek összetételéről, azaz arról, hogy azok nemesfém-ből készültek avagy nemesfém bevonatúak, illetve hogy milyen egyéb díszítő elemeket tartalmaznak (kristály, cirkónia, természetes vagy mesterséges drágakő, gyémánt, tenyésztett gyöngy stb.). Emellett az egyediséget, különlegességet hangsúlyozó tulajdonságok alapján a fogyasztók számára a közlések azt üzenik, hogy egy igazán kivételes ajánlatnak lehetnek részesei, különösen a kedvező árra vonatkozó információk fényében.

Az ügyleti döntés és annak befolyásolására való alkalmasság

112. Az ékszerek esetében vitathatatlanul lényeges jellemző, hogy azok milyen anyagból készülnek, mekkora a nemesfém-tartalmuk, milyen díszítő elemet tartalmaznak, a bennük lévő kő drágakő-e vagy sem, természetes vagy mesterséges eredetű, mekkora méretű, milyen minőségű stb. Ugyancsak lényeges lehet a fogyasztók számára az ékszerek egyéb különleges tulajdonságaira vonatkozó információ, amely a hasonló jellegű ékszerek közti megkülönböztetést, az egyediség kiemelését szolgálja, érzelmi kötődést alakíthat ki a fogyasztóban az ékszer iránt.
113. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az ékszerek fenti tulajdonságaival kapcsolatos közlések alkalmasak a fogyasztók ügyleti döntéseinek befolyásolására, hiszen jelentős hatást gyakorolnak az ékszerek objektív, illetve szubjektív értékére.
114. A közlések hatására a fogyasztó akként dönthet, hogy betelefonál a műsorba (esetleg felkeresi a honlapot), és a bemutatott ékszerekből megrendel egy vagy több darabot, akár olyan esetben is, amikor eredetileg nem állt szándékában ékszerek vásárlása. A műsor szerkezete, az abban elhangzó egyéb, sürgető jellegű közlések, az ár kedvezőnek feltüntetett volta szintén hozzájárulnak az ügyleti döntés befolyásolásához, a fogyasztó azonnali döntéshozatalra késztetéséhez, azáltal, hogy azt sugallják a fogyasztó számára, hogy a kivételes ajánlat csak korlátozott ideig érhető el, így a fogyasztónak nincs ideje arra, hogy tájékozódjon a piaci kínálatról, azzal az eljárás alá vont kínálatát összevesse (részletesebben ld. a későbbiekben).

Valótlan információ vagy valós tény megtévesztésre alkalmas közlése

Az ékszerek összetétele

115. Az Emporia az ékszerek összetételével, nemesfém- és drágakő-tartalmával kapcsolatban hivatkozott egyrészről a gyártótól kapott információkra, másrészt a nemesfémek tanúsítására felhatalmazott hatóságok vizsgálataira, az általuk kiadott hitelesítésre (azaz az ékszerekbe nyomott fémjelzésre). Az eljáró versenytanács álláspontja szerint e tekintetben az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.
116. A nemesfém-tartalom kapcsán ugyanis az eljárás alá vont által csatolt fotók és a vizsgálat által megkeresett hatóság nyilatkozata alapján is az állapítható meg, hogy az Emporia a jogszabályi előírásoknak megfelelően elvégeztette az általa forgalmazott ékszerek tanúsítását, ugyanakkor a rendelkezésre álló bizonyítékok és a műsorokban ténylegesen bemutatott ékszerek között nincs közvetlen kapcsolat (nem feltétlenül a vizsgált időszakban hirdetett termékek tanúsítására vonatkozó információk állnak rendelkezésre), így az sem ellenőrizhető, hogy a műsorokban az ékszerek nemesfém-tartalmával kapcsolatban közölt információk megfelelnek-e a valóságnak, a NEHITI által tanúsított

összetételnek (bár az ennek ellenkezőjére megalapozottan utaló körülményre sem derült fény). Az eljárás további folytatása sem kecsegtet eredménnyel, figyelemmel arra, hogy a NEHITI nyilvántartásai az egyes ékszerek egyedi beazonosítására nem is alkalmasak (a hatóság csak súly és darabszám szerinti nyilvántartást vezet a fémjelzésre átvett ékszerekről, noha minden egyes ékszerben külön-külön elhelyezésre kerül a fémjelzés).⁸⁷

117. Ami az ékszerek drágakőtartalmát, illetve az ékszerekben lévő egyéb díszítő elemeket (nem drágakő, féldrágakő) illeti, azok hitelesítésére, tanúsítására egyetlen hatóság sem rendelkezik hatáskörrel, így azok igazolására vonatkozóan az Emporia a gyártótól kapott információkra (excel fájl alapú, egyedi ékszerenkénti, részletes nyilvántartás⁸⁸), és az ennek figyelembevételével az eljárás alá vont által kiállított, a fogyasztóknak megküldött, plastik kártya formátumú tanúsítvány („Authenticity certificate”) adataira hivatkozott. Csatolta továbbá a Swarovski kristályt tartalmazó ékszerek kapcsán egy kínai nagykereskedő forgalmazásra jogosító tanúsítványát, amelyet ugyancsak a gyártó bocsátott a rendelkezésére. E körben az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy alapesetben a gyártótól kapott információk – függetlenül azok formátumától – alkalmasak lehetnek arra, hogy az ékszerben felhasznált (drága)kövek fajtáját, eredetét, súlyát, minőségét stb. igazolják, amennyiben ezzel ellentétes, a gyártó által közölt adatok hitelességét megkérdőjelező információ nem kerül napvilágra. A jelen esetben a bemutatott ékszereket az eljárás alá vont jellemzően kivételesen nagynak tűnő engedménnyel kínálta, ami alapján felmerülhet, hogy egy nagyon alacsony áron kínált termék valóban rendelkezik-e az állított tulajdonságokkal, valódi drágaköveket, féldrágaköveket, oltalom alatt álló köveket tartalmaz-e. Szintén kérdéseket vet fel az ékszerek minőségét illetően az a tény, hogy – az eljárás alá vont által korábban benyújtott adatszolgáltatás⁸⁹ szerint – egyes ékszerek nettó beszerzési ára mindössze pár száz forint volt. Ugyanakkor fentebb már megállapításra került, hogy a kínált kedvezmény jellemzően látszólagos volt, a pár száz forintos beszerzési árú ékszerek pedig nem tartalmaztak drágakövet vagy féldrágakövet, s nem aranyból készültek, hanem csak arannyal futtatottak voltak. Az előbbieket fényében az eljáró versenytanács szerint a termékek drágakő-, féldrágakő-, egyéb kő tartalmával kapcsolatban nem állapítható meg, hogy a közölt állítások megfelelnek-e a valóságnak, azaz a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.
118. Mindezek alapján az eljáró versenytanács az ékszerek összetétele vonatkozásában a Tptv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alkalmazásával az eljárást megszünteti.

Az ékszerek egyéb tulajdonságai

119. Az ékszerek egyediségét, exkluzivitását, különlegességét hangsúlyozó jelzők kapcsán a vizsgálat az Fttv. 14. §-ára hivatkozással felhívta az eljárás alá vontat, hogy igazolja azok valóságát,⁹⁰ válaszában az Emporia azonban erre vonatkozó kifejezett nyilatkozatot nem tett, az ékszerek tulajdonságainak igazolásaként mindössze a gyártó által megadott adatokra és az általa kiállított tanúsítványra hivatkozott.⁹¹ Ezen bizonyítékok ugyanakkor nem tartalmaznak az ékszerek egyéb tulajdonságaira vonatkozó információkat. Az Emporia csatolta továbbá a gyártók azon nyilatkozatát, hogy a termékek kis

⁸⁷ VJ/33-58/2018.

⁸⁸ Ld. részletesen 40. pont, illetve 54. lábjegyzet.

⁸⁹ VJ/33-68/2018., átemelve a P/1177/2016. számú eljárásból

⁹⁰ VJ/33-46/2018.

⁹¹ VJ/33-49/2018.

sorozatszámában, egyedi jelleggel készülnek, ezen nyilatkozatok ugyanakkor szintén nem alkalmasak a kereskedelmi gyakorlatban állított különleges tulajdonságok alátámasztására.

120. Mindezek alapján az eljáró versenytanács szerint – figyelemmel az Fttv. 14. §-ára – igazolás hiányában az ékszerek exkluzivitását, különlegességét hangsúlyozó jelzők esetében úgy kell tekinteni, hogy azok nem feleltek meg a valóságnak. Nem vitatja ugyan az eljáró versenytanács, hogy a kommunikációkat azok összhatásában kell értelmezni (ezt a megközelítést tükrözi a versenytanács következetes gyakorlata⁹² is), még kontextusukban is jogsértőek azonban az olyan állítások, amelyek helyes értelmezéséhez szükséges információk nem derülnek ki a szöveggörnyezetből vagy a kommunikáció egyéb elemeiből.

- Így amennyiben például a „Diana eljegyzési gyűrűje” jelzővel népszerűsített termék kapcsán a képi megjelenítés és/vagy a műsorvezető által közölt szöveges információk révén a műsorból egyértelműen és hangsúlyosan, a fogyasztók által is észlelhető módon kiderül, hogy az eladásra kínált termék nem a brit királyi családi ékszer pontos másolata, hanem az eredeti gyűrű csak inspirációként szolgált, és az egyes elemek olcsóbb megoldásokkal kerültek helyettesítésre, akkor a kereskedelmi gyakorlat valótlansága nem valószínűsíthető. A vizsgálati jelentés 5. számú mellékletében részletesen ismertetett, 2017. október 18-án reggel a TV2 csatornán sugárzott műsorból azonban nem derül ki egyértelműen, hogy az ékszer nem az eredeti pontos mása, hanem csak annak olcsóbb utánpótlása. Az eljáró versenytanács szerint ugyanis az olyan jellegű közlések, hogy a gyűrű színezüst foglalatú, illetve hogy mesterséges zafír drágakövet tartalmaz, nem alkalmasak arra, hogy a fogyasztó számára egyértelművé tegyék, hogy az eredeti gyűrű nemesebb anyagokból készült. Sőt, a valódi másolat hatását keltik azon műsorvezetői közlések, mint például „ez maga a gyűrű”, „talán Európa egyik legnagyobb karátszámaival rendelkező gyűrű, ha már zafírról beszélünk”, vagy a Sláger TV-n 2016. november 17-én délután sugárzott műsorban tett azon kijelentések, hogy „hát most igazán átélheti a Diana gyönyörű eljegyzési gyűrűjének a mását, a legendát”, „ritka pillanat, amikor az eredeti másában fehérarany futtatással, kék kristálykövel tudjuk bemutatni”.

- Hasonlóképpen, az eljárás alá vont által a tárgyaláson kiemelt, „Szűz Mária gyűrűje” termékkel kapcsolatban a tájékoztatások akkor nem minősülnek valótlannak, ha azok összhatása révén a fogyasztók által is észlelhető módon, egyértelműen és hangsúlyosan kiderül, hogy ez csak egy fantáziánév, amit a gyűrűben található kék színű kő ihletett. Szintén ezen elv mentén ítéltetőek meg például az „Izaura gyűrűvel” kapcsolatos tájékoztatások. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy például a Sláger TV-n 2016. november 17-én délután sugárzott műsorban tett azon kijelentés, hogy az Izaura-sorozatban „feltűnt egy szegény lány, aki rabszolgasorban élt, és bizony-bizony rámosolygott a szerencse, mert hogy egy gyönyörű szép gyűrűt kapott ajándékba, úgyhogy ezt a gyűrűt most elhozta a Gyártó”, nem felel meg ezen követelménynek.

121. Az olyan jellegű kategorikus tényállításokat továbbá, mint például „a Pápa áldásával”, „egyenesen Rómából” azok erőteljes üzenete okán még a szöveggörnyezet vagy az egyéb kommunikációs elemek által közvetített kiegészítő, pontosító információk sem tudják

⁹² Elvi jelentőségű döntések, I.6.8. pont

ellensúlyozni, valóssá tenni, hiszen a versenytanács következetes gyakorlata⁹³ értelmében „amennyiben egy kategorikus, pozitív üzenetet egy olyan kiegészítő információ kísér, amely azzal ellentétes, illetve azzal nincs összhangban, akkor a kiegészítő tájékoztatásnak nem lehet korrigáló szerepe.” Márpedig az Emporia nem bizonyította, hogy bármely termékét a katolikus egyházfő valóban megáldotta volna, míg az ékszerek beszerzési forrásaként indiai és kínai gyártókat jelölt meg, így szintén nem bizonyította, hogy azok Rómából érkeztek volna.

122. Végezetül, egyes állítások kapcsán (pl. pénzbevonzó / szerencsehozó talizmán, az élet köve, Isten köve stb.) elviekben sem lehetséges a bizonyítás, hiszen ezek nem tényállítások, hanem hiedelmekre alapozott jelzők, így ezek jogi szempontból – a szöveggörnyezettől és a kommunikáció egyéb elemeitől függetlenül – valótlannak minősülnek.
123. A fentiek következtében az Emporia megtévesztette a fogyasztókat azzal, hogy az ékszerek egyes tulajdonságai kapcsán – azok egyediségét, különlegességét alátmasztandó – számtalan bizonyítatlan, így jogilag valótlannak minősülő állítást tett közzé a televíziós műsoraiban, miáltal az eljárás alá vont vállalkozás – az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával – megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat. Ezen valótlán állítások mindegyikének külön-külön történő utólagos beazonosítására egy versenyfelügyeleti eljárás keretei között a vizsgált időszak hosszára és a kereskedelmi gyakorlat jellegére tekintettel nincsen lehetőség, az eljáró versenytanács ezért e körben is alkalmazhatónak tartja az indukció módszerét, és az előzőekben kifejtett elveknek, elvárásoknak meg nem felelő állítások jogsértő jellegét megállapítja.

VII.5.3. A műsor élő jellege, a nézők műsor befolyásolására való képessége

A kereskedelmi gyakorlat üzenete

124. A műsor felépítése, a műsorvezetők közlései és a „Gyártó Úrral” folytatott beszélgetések, interakciók azt az üzenetet hordozzák a fogyasztók számára, hogy élő műsort néznek, amelynek alakulását, különösen ami a termékek árát és az elérhető készlet nagyságát illeti, magatartásukkal maguk is befolyásolhatják, mivel a „Gyártó Úr” az ékszerek iránti kereslet fényében dönt az árcsökkentés mértékéről.

Az ügyleti döntés és annak befolyásolására való alkalmasság

125. A fenti jellemzők alkalmasak arra, hogy befolyásolják a fogyasztók ügyleti döntéseit, mivel a műsor élő jellege különösen hihetővé teszi a készletek korlátosságával, az ékszerek elérhetőségével kapcsolatos, a fogyasztókat azonnali döntésre készítő közléseket. A közlések hatására a fogyasztó akként dönthet, hogy betelefonál a műsorba (esetleg felkeresi a honlapot), és a bemutatott ékszerekből megrendel egy vagy több darabot, akár olyan esetben is, amikor eredetileg nem állt szándékában ékszerek vásárlása. Az a körülmény pedig, hogy a „Gyártó Úr” folyamatosan egyre alacsonyabb árakat kínál, ugyanakkor végül mindenki ugyanazon a végső áron vásárolhatja meg a bemutatott ékszereket, szintén alkalmas lehet arra, hogy a fogyasztókat telefonálásra, megrendelésre ösztönözze, amennyiben az adott ékszer ára egy bizonyos, a fogyasztó rezervációs árát jelentő árszint alá süllyedt, hiszen kockázatmenetsen további kedvezmények elérésének lehetőségét is biztosítja.

⁹³ Elvi jelentőségű döntések, I.6.54. pont

Valótlan információ vagy valós tény megtévesztésre alkalmas közlése

126. Az eljárás alá vont és a televíziós csatornák egybehangzó nyilatkozata alapján, valamint a televíziós műsorok sugárzására kötött szerződések tanúsága szerint az Ékszer TV adásai jellemzően valóban élő műsorok voltak, felvételtől történő sugárzásra csak alkalomszerűen, illetőleg back-up jelleggel, technikai problémák felmerülése esetén került sor. Az eljárás alá vont azt is állította továbbá, hogy az ékszerek árcsökkenése, annak üteme az ékszerek iránti érdeklődéstől függ, éppúgy, mint az ékszerek bemutatására szánt időtartam. Az Emporia nyilatkozata szerint árcsökkentésre jellemzően akkor kerül sor, ha a fogyasztói érdeklődés nem kielégítő, annak fokozására van szükség. Emellett az ÁSZF értelmében a vártnál nagyobb érdeklődés (magasabb telefonálósám) azt is eredményezheti, hogy a feltüntetett raktárkészletnél nagyobb mennyiség is eladásra kerülhet. Nem egyértelmű ugyanakkor, hogy a nézőknek az adás alakulására gyakorolt hatásukról adott tájékoztatások mennyiben feleltethetők meg a ténylegesen a háttérben alkalmazott mechanizmusoknak, a közöttük lévő ok-okozati összefüggések az eljárás folyamán nem kerültek teljes körűen feltárára. Kétséges viszont ilyen összefüggésnek egyáltalán a fennállása is például az olyan esetekben, amikor egy vagy több árcsökkentésre az ékszer bemutatásának megkezdését követően, szinte azonnal sor került.
127. Mindezek alapján az eljáró versenytanács álláspontja szerint nem állapítható meg egyértelműen, hogy megfelel-e a valóságnak a kereskedelmi gyakorlat azon üzenete, hogy a fogyasztók hatással lehetnek az élő műsorfolyam alakulására, azon belül is különösen a bemutatott termékek árára és kínált mennyiségére. Ebből következően a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy ezen vizsgált magatartás jogsértő-e, s az eljárás további folytatásától sem várható e tekintetben eredmény, így e körben az eljáró versenytanács a Tpv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontja alkalmazásával az eljárást megszünteti.

VII.5.4. A termékek és a kedvező árak korlátozott elérhetősége

128. E magatartási elem vizsgálatára az Fttv. mellékletének 7. pontja szerint kerül sor, melynek értelmében tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a fogyasztó azonnali döntéshozatalra készítése céljából annak valótlan állítása, hogy az áru csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre, vagy bizonyos feltételek mellett csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre, és ezáltal a fogyasztó megfosztása a tájékozott döntéshozatalhoz szükséges időtől és alkalomtól. Az alábbiakban az egyes tényállási elemek értékelésére az alábbiak szerinti sorrendben kerül sor:
- (i) azonnali döntéshozatalra készítés,
 - (ii) korlátozottság valótlan állítása,
 - (iii) fogyasztó megfosztása a tájékozott döntés lehetőségétől.
129. Amint a Nagykommentár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló törvényhez fogalmaz, „az azonnali vásárlásra történő ösztönzés minimalizálja az előzetes tájékozódásra szánt időt, azt, hogy a fogyasztó összehasonlítsa a vállalkozás által közzétett ajánlatot a konkurencia által kínált választékkal és árakkal.”⁹⁴

⁹⁴ Dr. Zavodnyik József: Nagykommentár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló törvényhez (Wolters Kluwer Kft., 2013), 349. oldal

130. Ami a fenti (i) pontot illeti, az Ékszer TV műsorban bemutatott képi-, vizuális és szöveges elemek megjelenítésével az Emporia azt üzeni a fogyasztók számára, hogy az adott ajánlat azonnali döntést, vagyis azonnali megrendelést igényel, más esetben az ajánlatban szereplő, különleges tulajdonságokkal bíró terméket az adott kedvező áron nem tudja megvásárolni. Erre utalnak különösen az alábbi elemek:

- telefonálók számának kiírása / bemondása: a műsorban alkalmanként kiírásra kerül, hogy hány telefonáló van éppen a vonalban, amely mind a call centerrel éppen beszélő, mind a call centerre várakozó hívókat magában foglalja, emellett a műsorvezető is gyakran utal az ékszerek iránti jelentős keresletre (pl. „*sorra érkeznek a hívások*”, „*és egyre többen tárcsáznak ebben a pillanatban*”, „*jó pár magyar néző, aki ott várakozik a vonal túlsó végén*”, „*már sokan? már ott vannak a vonal túlsó végén?*”, „*és jönnek, jönnek, jönnek a hívások*”);
- korlátozott darabszám kiírása / bemondása: a képernyőn folyamatosan látható a „raktáron x db” felirat, és időnként a műsorvezető is közli az adásban elvileg még megrendelhető mennyiséget (pl. „*már csak hét darab van [...] Az utolsó hat darab. És már csak öt.*”, „*És már csak három. [...] Az utolsó három, kettő!*”, „*Még van egy karkötőnk és három nyakékunk. [...] Egy karkötőt még kérhet! Három nyakék még eladó! És kettő! Már csak kettő. Sőt továbbmegyek, az utolsó egy karkötő, az utolsó egy nyakék és az utolsó egy pár ingyen fülbevaló.*”, „*43 [...] 32! Már csak 32 darabunk van, az utolsó 32 darab! [...] Íme itt van, 28 darab. [...] Több mint 20, kevesebb, 16, el fog fogyni, ebben a pillanatban el fog fogyni!*”);
- korlátozott ajánlati idő kiírása / bemondása: a képernyőn számos esetben megjelenik egy óra, amely különböző időtartamokból visszaszámol, illetve a műsorvezető is gyakran közöl a hátralévő idővel kapcsolatos információkat (pl. „*Egy percen belül vagyunk. Egy perc. [...] Tíz másodperc. De ha letelik az idő, nekünk tovább kell mennünk.*”, „*És a Gyártó Úr két percig tudja tartani az ajánlatot.*”, „*És másfél perc. [...] és az óra közben el is indult [...] azonban egy percen belül vagyunk [...] 20 másodpercen belül vagyunk [...] és le fog telni az időnk!*”).

131. A fentiek alapján a fogyasztókban az a benyomás alakulhat ki, hogy a korlátozott darabszám mellett tapasztalható nagy telefonos érdeklődés folytán a készletek gyorsan csökkennek, emellett az egyes ékszerek bemutatására szánt műsoridő is korlátos, így a műsorban bemutatott ékszereknek a „Gyártó Úr” által ajánlott kedvező áron történő megvásárlása, megrendelése érdekében mielőbbi cselekvés szükséges. Ezt tovább erősítik a műsorvezető egyes közlései, mint például „*aki lemarad, az lemarad*”, „*el fog fogyni*”, „*ha elkapcsol, lemarad*”, „*Egy nő igazi félelme, hogy lemarad, hogy el fog fogyni*”, „*félek, hogy nem jut mindenkinek*”, „*használják ki az alkalmat!*” stb.

132. A fenti (ii) pont kapcsán az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a korlátozottságot az eljárás alá vont valótlannul állította, mind az ajánlatok mennyiségi, mind időbeli dimenzióját érintően. Egyrészt az eljárás alá vont maga is elismerte, hogy az egyes Ékszer TV adásokban bemutatandó és értékesítendő ékszereket a raktáron lévő készletből választja ki, azonban a műsorra felajánlott mennyiség nem feltétlenül egyezik meg a tényleges raktárkészlettel. Bár hivatkozott arra, hogy a műsor folyamán a fogyasztói aktivitás (betelefonálók száma, ennek fényében a tapasztalatai alapján várható megrendelések mennyisége) függvényében igyekszik folyamatosan az aktuálisan még fennmaradó vásárlási lehetőségről valós információkat megjeleníteni a fogyasztók felé, a

műsorbeli közlések még fennálló (raktár)készletekről szólnak, miközben – az ÁSZF rendelkezéseiből is egyértelműen kiolvasható módon – valójában az adott műsorban még eladni kívánt mennyiségek kerülnek feltüntetésre, közlésre. Azt a körülményt, hogy a műsorban közölt készletadatok nem az eljárás alá vont rendelkezésére álló tényleges készletnagyságot tükrözik, az is alátámasztja, hogy – szintén az ÁSZF-ben is elismert módon – az adásban hivatkozott mennyiségnél nagyobb mennyiség értékesítésére is sor kerülhet, amennyiben a vártnál nagyobb érdeklődés mutatkozik, és ehhez megfelelő mennyiség maradt a raktáron.

133. Ezeket a következtetéseket a tényleges számadatok is alátámasztják. Például a 6415 kódszámú termék kapcsán a TV2 csatornán 2016. november 17-én 9:40 perctől sugárzott adásban az került feltüntetésre, hogy 17 db van belőle raktáron, s az ékszer bemutatójának végére már csak 1 db maradt. Ezzel szemben ugyanezen ékszer az ugyanezen csatornán egy nappal később, 2016. november 18-án hajnali 1:51 perctől sugárzott műsorban 34 db-os raktárkészlettel népszerűsítették, melyből a termékre szánt adásidő végére 3 db maradt. Ugyanezen adásokban az S17352 kódszámú ékszer 20-20 db-os raktárkészlettel indult, és mindkét esetben a bemutató végére 2-2 db maradt belőle. 2017. január 26-án a 8514 kódszámú termék a Mozi+ csatornán a 6:30-7:30 közötti időszávban, a FEM3 csatornán a 7:30-8:30 közötti időszávban sugárzott műsorban szerepelt. Előbbi esetben 3 db volt raktáron induláskor, utóbbi esetben 8 db. Az eljáró versenytanács szerint életszerűtlen, hogy egy ugyanazon a napon vagy 1 napos eltéréssel vetített későbbi időpontban magasabb legyen az induló készlet nagysága, mint a korábbi induló készlet vagy a korábbi adásban megmaradt készlet, ha a műsorokban valóban a tényleges készletnagyságok kerülnek feltüntetésre, különös figyelemmel arra, hogy az egyes időpontok között eltelt legfeljebb mindössze néhány óra nyilvánvalóan nem elegendő arra, hogy a kimerült készleteket Indiából vagy Kínából pótolják. Mindezek fényében az eljáró versenytanács nem tudta figyelembe venni az eljárás alá vont által becsatolt azon bizonyítékot,⁹⁵ amely a raktárkészlet és a műsorban bemutatott készletnagyságok egyezőségét volt hivatott alátámasztani, mivel az előzőek alapján egyértelműen megállapítható, hogy a két adat nem feleltethető meg egymásnak, a műsorban feltüntetett induló készlet valójában az Emporia által az adott műsorban értékesíteni kívánt mennyiséget takarja, amely adott esetben jóval kisebb lehet a rendelkezésére álló mennyiségnél, azaz mesterségesen a szűkösség látszatát kelti. Jól szemléltetik ezt az S44406 kódszámú termék 2017. október 5-i adatai, ahol a készletnyilvántartási adatok azt mutatják, hogy az induló készlet 70 db volt, a záró készlet 4 db, miközben a műsorban 70 db-ot tüntettek fel induló készletként, amely az adás ideje alatt teljes egészében elfogyott, s ekkor a műsorvezető bejelentette, hogy van még 25 db, amiből a termékre szánt adásidő végére 4 db maradt, azaz az értékesítésre felkínált készlet valójában 95 db volt, ami meghaladja a készletnyilvántartásban kimutatott 70 db-os rendelkezésre álló mennyiséget.
134. Másrésről, az időbeli korlátozottságról szóló tájékoztatás sem volt valós, hiszen több ízben is előfordult, hogy az eljárás alá vont a képernyőn megjelent visszaszámláló órán jelzett és/vagy a műsorvezető által szóban közölt időkorlátnál hosszabb ideig biztosított lehetőséget a telefonálásra, megrendelésre a műsorban, emellett az ÁSZF azon rendelkezéséből, amely szerint „amennyiben hívása a Televíziós adás vége után érkezik csak be, úgy munkatársaink már nem biztos, hogy a termék(ek)et a végső áron tudják

⁹⁵ VJ/33-118/2018. melléklet

rendelkezésre bocsájtani”, az a következtetés vonható le, hogy elvileg a műsort követően is lehet rendelni. Sőt, a www.ekszertv.hu oldalon folyamatosan van lehetőség vásárlásra, bár a rendelkezésre álló adatok alapján nem egyértelmű, hogy a két platform (TV műsor és weboldal) kínálata, illetve a vásárlási feltételek (különösen az árak) mennyiben egyeznek meg egymással.

135. Az előzőekben részletesen kifejtettek alapján az eljáró versenytanács nem osztotta az eljárás alá vont azon álláspontját, hogy a telefonálók számának, a készletek nagyságának és a hátralévő időnek a feltüntetése, közlése pusztán a nézők teljeskörű tájékoztatását szolgálta volna, a GVH azon következetes gyakorlatával összhangban, miszerint a „készlet erejéig” fordulat alkalmazása önmagában nem elegendő a fogyasztók megfelelő informálására. A korlátok létre, mértékére vonatkozó valótlan információk feltüntetése ugyanis semmi esetre sem minősülhet a fogyasztók jogszerű tájékoztatásának.
136. Végül, a (iii) feltétel kapcsán megállapítható, hogy a sürgető tájékoztatások hatására a fogyasztó attól tarthat, hogy késlekedés esetén lemaradhat a kedvező ajánlatról, mivel az igénybevételére mindösszesen néhány perc áll rendelkezésére, ami nyilvánvalóan nem elegendő arra, hogy alaposan tájékozódjon a piacon elérhető további ajánlatokról. Emiatt a fogyasztó nincs abban a helyzetben, hogy az Emporia kínálatát összehasonlítsa más ékszerüzletek, webshopok ajánlataival, és meggyőződjön az eljárás alá vont által bemutatott ékszerek és árak egyedülállóan kedvező voltáról, az eljárás alá vont ígéreteinek, tájékoztatásainak valóságáról. A telefonálók számának hangsúlyozása, az ékszerek iránti jelentős érdeklődés bemutatása, a műsorvezetők fenti 131. pontban ismertetett további közlései azzal a hatással is járhatnak, hogy a fogyasztókban különböző érzelmeket válthatnak ki, miszerint ha nem rendelnek mielőbb az exkluzív, kedvező árú ékszerekből, akkor lemaradhatnak a kivételes ajánlatról (a szakirodalom által FOMO⁹⁶ hatásként leírt jelenség), míg az ún. „divatból való cselekvés” (bandwagon effect) elmélete arra alapoz, hogy a fogyasztók valamely termék iránti jelentős keresletet akként értékelik, hogy az a termék kedvező voltának, „must have” jellegének jele, így szeretnék ők is részesülni belőle. Ezek az érzelmi töltetek szintén a racionális döntések, a termékjellemzők és árak összevetésén alapuló fogyasztói cselekvések ellen hatnak, hozzájárulva ezáltal ahhoz, hogy a fogyasztókat a tájékozott döntés lehetőségétől megfosssák.
137. Mindezek alapján az Emporia az eljáró versenytanács értékelése szerint az ajánlatok korlátozott elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatások révén tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor az Fttv. mellékletének 7. pontjában foglalt tényállás megvalósításával megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

VII.6. Az eljárás alá vont felelőssége

138. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége megállapítható, tekintettel arra, hogy az érintett termékek értékesítésének ösztönzése közvetlenül érdekében áll, abból jelentős bevétele származott.

⁹⁶ Fear of missing out, azaz kimaradástól, lemaradástól való félelem.

VII.7. Összegzés

139. Az eljáró versenytanács tehát megállapítja, hogy az Emporia 2016 novemberétől
- megtévesztette a fogyasztókat azzal, hogy az ékszereket egy általa valójában soha nem alkalmazott, és igazoltan piaci árak sem tekinthető, fiktív árhoz képesti jelentős kedvezménnyel kínálta a televíziós műsorban és a www.ekszertv.hu honlapon, mely magatartásával az eljárás alá vont vállalkozás – az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglalt tényállás megvalósításával – megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését;
 - megtévesztette a fogyasztókat azzal, hogy az ékszerek egyéb tulajdonságai kapcsán – azok egyediségét, különlegességét alátmasztandó – valótlan állításokat tett közzé a televíziós műsorban, miáltal az eljárás alá vont vállalkozás – az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontjában foglalt tényállás megvalósításával – megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat;
 - tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor a fogyasztó azonnali döntéshozatalra késztetése céljából valótlanul azt állította, hogy a bemutatott ékszerek az adott kedvező áron csak nagyon korlátozott ideig és korlátozott mennyiségben állnak rendelkezésre, és ezáltal megfosztotta a fogyasztókat a tájékozott döntéshozatalhoz szükséges időtől és alkalomtól, mely magatartásával – az Fttv. mellékletének 7. pontjában foglalt tényállás megvalósításával – megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését.
140. Az eljáró versenytanács az ékszerek összetétele (nemesfém- és drágakő-, féldrágakő tartalma), illetve a műsor élő jellege, a műsor alakulásának fogyasztók általi befolyásolhatósága kapcsán az eljárást megszünteti a Tptv. 60/A. § (1) bekezdés b) pontjának alkalmazásával, mivel az eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg, hogy a magatartás jogsértő-e, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

VII.8. A kötelezettségvállalás értékelése

141. A jelen ügyben előterjesztett kötelezettségvállalási indítvány értékelésére – tekintettel arra, hogy az eljárás 2018. december 20-át megelőzően indult – 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 közleménye (a továbbiakban: Kötelezettségvállalási Közlemény) irányadó.
142. A Kötelezettségvállalási Közlemény 36. pontja értelmében a GVH csak kivételesen indokolt esetben fogad el kötelezettségvállalást, ha a) a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Fttv. mellékletében szerepel; b) az adott kereskedelmi gyakorlat megítélése kapcsán már a kereskedelmi gyakorlat tanúsítását megelőzően kikristályosodott a joggyakorlat; d) a kereskedelmi gyakorlat jelentős súlyúnak minősül, így különösen ha jelentős számú fogyasztót érint. Ilyen – az elfogadást az iménti a), b) és d) pont szerinti feltételek teljesülése ellenére megalapozó – különleges okot az eljáró versenytanács nem azonosított, éppen ellenkezőleg, úgy látja, hogy a kötelezettségvállalás elfogadásával elérhető várható előnyöknél nagyobb súllyal bír a tényállás teljes körű tisztázásához és az adott kereskedelmi gyakorlat jogi minősítéséhez fűződő közérdek, különös figyelemmel arra, hogy a különféle agresszív kereskedelmi gyakorlatok az utóbbi időben jelentősen

megszaporodtak, így a hatóságok következetes fellépése szükséges ezek visszaszorításához.

143. Bár az Emporia a kereskedelmi gyakorlatának módosítását a televíziós értékesítésének egésze vonatkozásában vállalta, egyes elemek esetében a nem ékszereket érintő megvalósítás részletei nem kerültek kidolgozásra. Ezen túlmenően az eljáró versenytanács nem azonosított olyan további körülményt sem, ami a Kötelezettségvállalási Közlemény IV. fejezete értelmében egyértelműen a vállalás elfogadása mellett szólna, mivel

- a kötelezettségvállalás benyújtására meglehetősen késői szakaszban, az eljáró versenytanács előzetes álláspontjának közlését követően került sor;
- az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatát az eljárás folyamatban léte alatt is folytatta, azzal szintén csak meglehetősen késői szakaszban, az eljáró versenytanács előzetes álláspontjának közlését követően hagyott fel;
- az eljárás alá vont által biztosított 30 napos elállási jog nem tekinthető a fogyasztók valódi kompenzációjának, hiszen azt az eljárás alá vont eddig is biztosította, és azzal állítása szerint csak kevesen éltek, ami az eljáró versenytanács álláspontja szerint részben arra vezethető vissza, hogy a fogyasztók utóbb sem feltétlenül észlelik, hogy az eljárás alá vont magatartása káros lehetett számukra, különösen a magatartás agresszív formája esetén, ami a fentebb már kifejtettek (vö. 90. pont) alapján elsősorban nem a racionális döntési szempontokra, hanem az érzelmi aspektusokra, adott esetben a tudat alatti síkra gyakorol hatást;
- a fogyasztói tudatosság növelése az agresszív gyakorlatok esetében – szintén az érzelmi befolyásolás korábban már kifejtett (vö. 90. pont) szempontja miatt – nem feltétlenül tudja megakadályozni az észlelt probléma megismétlődését, ráadásul az eljárás alá vont által eddig megtett lépések nem is szolgálják egyértelműen a vizsgált magatartásokkal kapcsolatos fogyasztói tájékoztatást (a honlapi tartalom csak az egyes kőtípusok jellemzőit, csiszolását, tisztítását tartalmazza, ami semmilyen összefüggésben nem áll a vizsgált kereskedelmi gyakorlattal, míg a fogyasztóvédelmi referens által adott első interjú is inkább image-építő jellegű, semmint fogyasztói tájékozottságot növelő volt).

144. Emellett, az eljárás alá vont egyidejűleg többféle tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, azok összességükben szinte az értékesítés egészét áthatották. Végezetül, az eljáró versenytanács értékelése szerint a kötelezettségvállalás nem is feltétlenül alkalmas a jogsértő kereskedelmi gyakorlat megszüntetésére, mivel az Emporia az árfeltűntetés kapcsán elsősorban azt vállalná, hogy a piaci ár meghatározása során a szakértői véleményben foglalt módszertan szerint jár el, ezen módszertannal kapcsolatban ugyanakkor az eljáró versenytanács számos kritikát fogalmazott meg (vö. 104-105. pont).

145. Mindezek alapján az eljáró versenytanács az Emporia kötelezettségvállalási indítványát mellőzte.

VII.9. Jogkövetkezmények

146. Az előzőekben kifejtettekre tekintettel az eljáró versenytanács a Tptv. 76. § (1) bekezdés f) pontja értelmében megállapítja, hogy az Emporia a fentebb részletesen ismertetett magatartásaival megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) és c) pontjai valamint a melléklet 7. pontja szerinti tényállást, és ezzel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat.

147. Az eljáró versenytanács a fentiekén túl – figyelemmel arra, hogy a jogsértés már több éve tart, jelentős számú fogyasztót érhetett el, és az Emporia magatartása több szempontból is kifogásolhatónak minősül, melyek kapcsán a GVH kikristályosodott gyakorlattal rendelkezik – a Tptv. 76. § (1) bekezdés k) pontja és a Tptv. 78. § (1) bekezdés a) pontja alapján bírság kiszabását is indokoltnak tartja. Ugyanezen indokok miatt az eljáró versenytanács nem látott lehetőséget a Tptv. 78. § (8) bekezdése szerinti figyelmeztetés alkalmazására.
148. Az eljárás alá vont hivatkozott arra, hogy esetében a figyelmeztetés alkalmazása is megfelelő jogkövetkezmény lenne, hiszen az eljáró versenytanács előzetes álláspontjával ellentétben magatartása nem ért el jelentős számú fogyasztót, és sem a GVH, sem más európai hatóságok nem rendelkeznek az ilyen jellegű gyakorlatok tekintetében kikristályosodott joggyakorlattal. Emellett, a kifogásolt magatartással az előzetes álláspontot követően felhagyott, és kifogásolta, hogy azt a körülményt, hogy a vizsgálat indításakor nem tette ezt meg, az eljáró versenytanács a hátrányára értékeli.
149. Az eljárás alá vont fenti érveit az eljáró versenytanács nem tudta elfogadni. Egyrészt, bár a televíziós vásárlási műsorablakok valóban nem tartoznak a legkiemeltebb nézettségű műsorsávok közé, az a tény, hogy az eljárás alá vont műsora több éven át napi több alkalommal is sugárzásra került, vitathatatlanul megállapíthatóvá teszi, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat a vizsgált időszak alatt összességében jelentős számú fogyasztót érhetett el. Szintén megalapozatlan az Emporia joggyakorlat hiányára vonatkozó védekezése, hiszen az árak feltüntetésére vonatkozó elvárásokat a versenytanács már számos korábbi ügyben lefektette (ahogy azt az Elvi jelentőségű döntések gyűjteménye is tükrözi), míg a sürgető hatású kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos álláspontját többek között az EsoTV Magyarország Kft.-vel és a Telemedia InteracTV Produkciós Kft.-vel szembeni eljárásokban is kifejtette. Ez utóbbiak pedig ismertek kellettek legyenek az eljárás alá vont számára is, különös figyelemmel arra, hogy [SZEMÉLYES ADAT] mindhárom vállalkozásban fontos, a vizsgált kereskedelmi gyakorlatok szempontjából is meghatározó szerepet tölt(ött) be, amit az a körülmény is jól szemléltet, hogy mindhárom eljárásban meghatalmazottként ő képviselte a cégeket a versenytanácsai tárgyalásokon (vö. 10. pont). Emellett az eljárás alá vont egyidejűleg többféle jogsértő magatartást tanúsított, amelyek összességükben szinte az értékesítés egészét áthatották. Mindezek alapján az eljáró versenytanács fenntartja, hogy figyelmeztetés alkalmazása nem indokolt, s a speciális és generális prevenció érdekében bírság kiszabására van szükség.
150. A Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal versenytanácsa elnökének a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló, 12/2017. számú közleménye (a továbbiakban: Bírságközlemény) részletezi azokat a szempontokat, amelyek alapján az eljáró versenytanács meghatározza az Fttv. és a Tptv. III. fejezete, illetve valamennyi, az Fttv. eljárási szabályaira visszautaló, ezen szabályokra tekintettel alkalmazandó és a GVH hatáskörébe tartozó – fogyasztók és üzletfelek tisztességes tájékoztatását szabályozó – jogszabályi rendelkezések megsértése miatt indított ügyekben kiszabott versenyfelügyeleti bírság mértékét.
151. A versenyfelügyeleti bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. A bírság összegének megállapítása során a GVH ezért szem előtt tartja, hogy a bírság kiszabásának célja az egyedi és általános elrettentés is, így a bírság összegének

alkalmasnak kell lennie arra, hogy a vállalkozás számára a jogsértő magatartásért megfelelő büntetést helyezzen kilátásba, ami a jogsértés gazdasági jelentőségét is kifejező szankció alkalmazását teszi szükségessé. Emellett a bírság összegének ösztönöznie kell azt is, hogy mind az adott vállalkozást, mind pedig a hasonló helyzetben lévő vállalkozásokat visszatartsa a (további) jogsértések elkövetésétől, egyben megerősítse a jogkövető vállalkozásokat abban, hogy a tisztességes üzleti magatartás a helyénvaló. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a versenyjogsértést megvalósító vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz.

152. A Bírságközlemény értelmében kereskedelmi gyakorlat esetében jellemzően a kereskedelmi gyakorlat költségéből indul ki a versenytanács, kivéve ha a kommunikációs költség összege nem ad megfelelő viszonyítási alapot, vagy ha arra vonatkozóan még a becsléshez szükséges mértékben sem állnak rendelkezésre megbízható adatok. Jelen esetben ismert, hogy az eljárás alá vont a vizsgált időszakban mekkora összeget fordított az Ékszer TV című műsor közzétételére (vö. 22. pont), amelyet az eljáró versenytanács megfelelő kiindulási alapnak tekintett, azzal, hogy a költségeket csak az ékszerértékesítésből származó árbevételnek a teljes belföldi értékesítési árbevételhez képesti arányában vette figyelembe. Az eljáró versenytanács nem osztotta az Emporia azon álláspontját, hogy a jelen esetben a kommunikációs költség ne lenne megfelelő viszonyítási alap, arra tekintettel, hogy az nem minősül reklámköltségnek. A kereskedelmi gyakorlat fogalma ugyanis tágabb a reklám szűken vett kategóriájánál, a jelen esetben az eljárás alá vont olyan értékesítési modellt választott, amely a hagyományos értékesítési formákhoz képest jelentősebb kommunikációs aktivitással jár. Ahogyan azt a versenytanács a VJ/11/2018. számú ügyben hozott határozatában kifejtette, a *„fogyasztókat célzó kereskedelmi gyakorlatok kontrolljának lényege, hogy azok tartalmához, intenzitásához igazodjon. Azon vállalkozásoknak, akik úgy döntenek, hogy a versenytársaiknál többet költenek hirdetésekre, vagy – ahogyan az eljárás alá vont vállalkozások – olyan üzleti modellt választanak, amely nagyobb arányú kommunikációs aktivitással és így költségekkel jár, fokozottan (a hirdetési aktivitásukkal arányosan) kell figyelniük az általuk megvalósított kereskedelmi gyakorlatok jogszerűségére. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a szabályozás céljával lenne ellentétes a kiemelt kommunikációs aktivitást felelősséget csökkentő tényezőként figyelembe venni.”*
153. Szintén nem látott okot az eljáró versenytanács arra, hogy – a Bírságközleménytől eltérve – ne a teljes vizsgált időszakra, hanem csak egy évre vonatkozó adatokból kiindulva határozza meg a bírság összegét, s ilyen indokot az eljárás alá vont sem jelölt meg. Az a körülmény ugyanis, hogy az eljárás alá vont az eljárás folyamán nem hagyott fel a kifogásolt gyakorlattal (csak meglehetősen késői, az előzetes álláspont kibocsátását követő időpontban), nem vehető figyelembe az eljárás alá vont javára: annak kockázatát, hogy egy versenyhatóság által vizsgált gyakorlatot az eljárás folyamán az eljárás alá vont tovább folytat, az eljárás alá vontnak kell viselnie. Noha ez a körülmény az ártatlanság vélelmére tekintettel súlyosító körülményként, az eljárás alá vont terhére nem vehető figyelembe, az eljárás alá vont javára sem értékelhető. Emellett az eljáró versenytanács megállapította, hogy a jelen esetben az eljárás hossza a törvényi kereteken belül maradt, és a vizsgált, bírságszámítás szempontjából figyelembe vett időszakon belül az eljárás alá vont előadásával ellentétben nem kettő, hanem csak egy évet érintett.

154. A kiinduló összeg fentiek szerinti meghatározását követően kerül sor az alapösszeg kiszámítására, amely a jogsértés súlyát, hatását és a vállalkozás jogsértéshez való viszonyulását kifejező súlyosító és enyhítő körülmények figyelembevételére ad lehetőséget. Kis jelentőségű súlyosító körülmény a bírság kiinduló összegét 0-5% közötti mértékben, közepes jelentőségű 5-15%-kal, míg a kiemelt jelentőségű 15-25%-kal növeli. Hasonlóképpen, a kis jelentőségű enyhítő körülmény a bírság kiinduló összegét 0-5% közötti mértékben, a közepes jelentőségű 5-15%-kal, míg a kiemelt jelentőségű 15-25%-kal csökkenti.
155. Az eljáró versenytanács súlyosító körülményként vette figyelembe az alábbiakat:
- kiemelt súllyal, hogy a jogsértés jelentős intenzitású volt, mert hosszú ideig (évekig) tartott, több kereskedelmi csatornát érintett (köztük országos műsorszolgáltatókat is), így összességében a fogyasztók széles körét érthette el, és a jogsértő gyakorlatok üzenete erőteljes volt (Bírságközlemény 34. pontja),
 - a felróhatóság körében közepes súllyal, hogy az eljárás alá vont a kereskedelmi gyakorlata keretében több – akár külön-külön is értékelhető – jogsértő fogyasztói tájékoztatást is közölt (Bírságközlemény 41. pontja).
156. Az eljáró versenytanács enyhítő körülményként értékelte, hogy az eljárás alá vont a jogsértő magatartással felhagyott, azonban ezt csak kis súllyal tudta figyelembe venni, mivel arra az eljárás igen késői szakaszában, az előzetes álláspont közlését követően került sor.
157. Az alapösszeg meghatározását követően kerül sor a Bírságközlemény értelmében a jogsértés esetleges ismétlődésének, a jogsértéssel elért előnynek, az elrettentő hatásnak és a Tptv. 78. §-ában meghatározott bírság maximumának a figyelembevételére. E körben az eljáró versenytanács korrekció alkalmazását nem látta szükségesnek.
158. Az eljáró versenytanács a vállalkozás együttműködésére tekintettel a fentiek szerint kalkulált bírság mértékét tovább csökkentette, mivel az Emporia az előzetes álláspont megismerését követően utólagos megfelelési program keretében belső eljárásrendet dolgozott ki és vezetett be a jövőbeli hasonló magatartások elkerülése érdekében. Ezt a jelen határozat melléklete tartalmazza, melynek alkalmazását az eljáró versenytanács a Tptv. 76. § (1) bekezdés i) pontja alapján kötelezettséggként elő is írta az eljárás alá vont számára, s ennek teljesítését a GVH a Tptv. 77. § (1) bekezdés d) pontja szerinti utóvizsgálat keretében ellenőrizheti. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a piaci ár kalkulációja és kommunikációja kapcsán fentebb írtak (vö. 104., 105., 108., 144. pontok) értelemszerűen a belső eljárásrend vonatkozó rendelkezéseinek megvalósítása körében is megfelelően irányadóak. Az utólagos megfelelési programra tekintettel biztosított bírságcsökkentés mértékének meghatározása során az eljáró versenytanács figyelemmel volt arra, hogy az eljárás alá vont – nyilatkozata szerint – KKV-nek minősül, és hogy a belső eljárásrend még az eljárás folyamán bevezetésre került.
159. Az Emporia által hivatkozott, Angliából származó oktatási anyagot és a munkatársaknak ez alapján tartott tréningeket ugyanakkor az eljáró versenytanács nem tudta bírságcsökkentő tényezőként értékelni, mivel azok nem az értékesítés fogyasztóvédelmi jogszabályoknak megfelelő biztosítását szolgáló rendelkezéseket tartalmaztak, hanem az értékesítés ösztönzését, hatékonyabbá tételét célzó technikákat, eljárásokat mutattak be, ekként nem feleltek meg az előzetes megfelelési programokkal szemben támasztott követelményeknek.

Szintén nem tudta tevőlegesen jóvátételként értékelni az eljáró versenytanács a fogyasztóknak biztosított 30 napos elállási jogot vagy egyéb együttműködésként a kötelezettségvállalási javaslat utólagos megfelelési erőfeszítéseken túlmutató más elemeinek részbeni megvalósítását, mivel ezek nem feltétlenül alkalmasak az általuk kitűzött célok elérésére (részletesebben ld. a 143-144. pontoknál).

160. Mindezek alapján az eljáró versenytanács 480.000.000 Ft összegű bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben.
161. Az Emporia a Covid-19 járvány miatt kialakult gazdasági helyzetre, pénzügyi nehézségeire tekintettel kérte a bírság mérséklését. E körben előadta,⁹⁷ hogy bevételei 2020 első negyedévéhez képest a második negyedévben [ÜZLETI TITOK], bankszámláinak összesített egyenlege az év elejéhez képest felére, [ÜZLETI TITOK] csökkent, ami a cég mozgásterét is beszűkíti, mivel az eladáshoz szükséges áruk beszerzését is megnehezíti. Mindeközben egyetlen munkatársnak vagy alvállalkozónak sem mondott fel, ami jelentős veszteségeket okoz számára. A vállalkozás megszűnése esetén, az élő adások gyártását végző nagyszámú munkavállaló és alvállalkozó (összesen több, mint [ÜZLETI TITOK]) tevékenysége válna feleslegessé, s az Emporia helyét más vállalkozás sem tudná átvenni, hiszen hasonló tevékenységgel Magyarországon, sőt még kelet-Európában sem foglalkozik senki (a műsoridőben élő adás helyett felvételtől sugárzott, folyton ismétlődő, a nézők többsége által nem szeretett televíziós vásárlási műsorok kerülnének közvetítésre). [ÜZLETI TITOK]
162. Bírság kiszabása esetére az eljárás alá vont kérte⁹⁸ továbbá részletfizetés biztosítását, [ÜZLETI TITOK].
163. Az eljáró versenytanács az Emporia által bemutatott gazdálkodási adatokra és az azokhoz fűzött magyarázatra tekintettel nem látta indokoltnak a fentiek szerint kalkulált bírság mértékének csökkentését, mivel azok nem támasztották alá az eljárás alá vont vállalkozás fizetőképességének hiányát (a 2019. évi beszámoló kiegészítő mellékletében éppen ennek ellenkezője, a vállalkozás tőkeerejének növekedése került megállapításra). Ugyanakkor az Emporia koronavírus járvány miatt romló pénzügyi helyzetére tekintettel részletfizetés biztosítására az eljáró versenytanács lehetőséget látott,⁹⁹ mindazonáltal úgy találta, hogy az eljárás alá vont által javasolt, [ÜZLETI TITOK] részletek előírása a bírsággal szembeni kötelezettség maradéktalan teljesítését aránytalanul hosszú időre elodázná. A vállalkozás által bemutatott pénzügyi-gazdálkodási adatokat és a bírság belátható időn belül történő megfizetése iránti közérdeket egyaránt mérlegelve az eljáró versenytanács a bírság megfizetését végül 24 havi egyenlő, egyenként 20 millió Ft-os részlet formájában írta elő az eljárás alá vont számára, akként, hogy az első részlet a határozat közlésétől számított 30 napon belül esedékes, minden további részletet pedig az első esedékességet követő hónaptól havonta, adott hónap 25. napjáig köteles teljesíteni az eljárás alá vont a GVH 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára. Bármely részlet elmaradása esetén a még fennálló teljes tartozás – egy összegben – esedékessé válik.

⁹⁷ VJ/33-109/2018., VJ/33-119/2018.

⁹⁸ VJ/33-109/2018., VJ/33-119/2018.

⁹⁹ A részletfizetés biztosításának indokoltságát megerősítette, hogy az eljárás alá vont – legalább ideiglenesen – a magyarországi bevételeinek egy részétől elesett, mivel az ATV a közelmúltban levette műsoráról az Ékszer Tv adását. (<https://media1.hu/2020/09/21/atv-ekszer-tv-megszunik/?fbclid=IwAR2eOS5R1UpGXAt0HvgRnSpYS6RAR3ZjIHW-Gnn7VXsgwro6zepMYST6bfg>)

VIII.

Eljárási kérdések

164. Az eljárás alá vont kérte, hogy a GVH a jelen eljárást és a VJ/14/2020. számú versenyfelügyeleti eljárást egyesítse, mivel azok ugyan eltérő termékkörökre terjednek ki, viszont azonos tényállás és jogsértés alapján kifogásolt azonos kereskedelmi gyakorlatot vizsgálnak. Az eljáró versenytanács ugyanakkor az eljárások egyesítésére nem látott lehetőséget, tekintettel arra, hogy a két eljárás tárgyát nem csak két eltérő termékkör képezi, de eltérő fogyasztói kört érinthetnek, a vizsgált időszakok is különbözőek, illetve az eljárás alá vontak köre sem teljesen azonos.
165. A Tpt. 80/I. § szerint a jogorvoslatra a Tpt. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Az Ákr. 112. § szerint a hatóság határozata ellen önálló jogorvoslatnak van helye, a 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél – az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével – a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.
166. A Tpt. 82. § (5) bekezdése szerint az eljáró versenytanács önálló jogorvoslattal támadható végzése a végzés közzétételétől számított nyolc napon belül támadható meg közigazgatási perben.
167. A joggyakorlat értelmében egy okiratba foglalható a határozat és a végzés, illetve több határozat vagy végzés. Ha a jogorvoslatra jogosult az egybefoglalt határozat és végzés ellen is jogorvoslattal él, a határozat elleni jogorvoslat szabályait kell alkalmazni.
168. A Tpt. 77. § (1) bekezdés d) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó, az a)-c) pontban nem említett kötelezettség teljesítését, ha az a rendelkezésre álló adatokból nem állapítható meg. Ugyanezen szakasz (4) bekezdése szerint az utóvizsgálat az eljáró versenytanács határozatában meghatározott teljesítési határidőtől, folyamatos kötelezettség, illetve a 30. § (3) bekezdése szerinti utólagos feltétel esetén a kötelezettség, illetve a feltétel fennállásának határozatban előírt utolsó napjától, ennek hiányában a határozat véglegessé válásától számított öt éven belül indítható. E határidőbe nem számít bele az az időtartam, amely alatt a határozat végrehajtása nem foganatosítható. A (6) bekezdés d) pontja értelmében pedig a vizsgálónak az utóvizsgálatban előterjesztett jelentése alapján az eljáró versenytanács a feltétel teljesülésének, illetve az előírt kötelezettség teljesítésének megállapítása esetén az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti, ennek hiányában az (1) bekezdés d) pontja szerinti esetben elrendeli a kötelezettség végrehajtását vagy bírságot szab ki.
169. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
170. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi

szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan – az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon – nyújthat be a bírósághoz.

171. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
172. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.
173. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
174. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti üggyel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.
175. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.
176. A Tpvt. XII/A. fejezete rendelkezik a Gazdasági Versenyhivatal döntésének végrehajtásáról.
177. A Tpvt. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
178. A Tpvt. 84/B. § (1) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg – ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható – végrehajtási bírságot szab ki.

179. A Tpv. 84/C. §-a értelmében ha a kötelezett pénzfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, illetve az állam által előlegezett költség után a megelőlegezés időtartamára az adózás rendjéről szóló törvény szerinti késedelmi pótlékkal azonos módon számított mértékű késedelmi pótlékot fizet.
180. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság fogatosítja.

Budapest, 2020. szeptember 24.

Váci Nóra s.k.
előadó versenytanács tag

dr. Kóhalmi Attila s.k.
versenytanács tag

dr. Kuritár Dávid s.k.
versenytanács tag

MELLÉKLET

BELSŐ ELJÁRÁSREND¹⁰⁰

A fogyasztókkal szembeni tisztességes kereskedelmi gyakorlat kialakítása érdekében az **Emporia Style Kft.** (székhely: 1012 Budapest, Márvány u. 17., adószám: 12239856-2-41, a továbbiakban: Társaság) nevében az alábbi utasítást adom ki:

I. Az eljárásrend célja

Elősegítse a fogyasztókkal szembeni tisztességes kereskedelmi gyakorlat kialakítása érdekében *a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény* (a továbbiakban: Tpv.), valamint *a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény* (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezései szerinti versenyjogi előírásoknak való megfelelést és jogsértés megelőzésének biztosítását.

II. Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend 2020 augusztus 14. napján lép hatályba és a Társaság televíziós értékesítésében érintett valamennyi termékre és az értékesítésben közreműködő valamennyi személyre kiterjed.

¹⁰⁰ VJ/33-123/2018. sz. irat 2. sz. melléklete [az elírások, nyelvtani hibák az eljáró versenytanács által javítva]

III. Az eljárásrend alkalmazása

III.1. A fogyasztóvédelmi koordinátor:

A Társaság a fogyasztók jelen eljárásrend I. pontjában meghatározott törvényekben fogalt jogainak maradéktalan érvényre juttatása érdekében fogyasztóvédelmi koordinátort alkalmaz, akinek feladata a társaság belső és külső kapcsolataiban az eljárásrend céljainak megvalósítása.

III.1.1. A fogyasztóvédelmi koordinátor feladatai:

- közreműködik és rendszeresen ellenőrzi, hogy a Társaság révén kizárólag megbízható forrásból származó, a gyártó által igazolt tulajdonságokkal rendelkező termékek kerüljenek forgalomba és értékesítésre;
- közreműködik és rendszeresen ellenőrzi, hogy a termékek értékesítése során az értékesítésben közreműködő személyek kizárólag a termékre vonatkozó, a gyártó által igazolt és dokumentált tulajdonságokat közöljenek a fogyasztókkal;
- közreműködik és rendszeresen ellenőrzi, hogy a termék értékesítésében közreműködő munkatársak [szerkesztő(k) és műsorvezető(k)] rendszeresen fogyasztóvédelmi tréningeken vegyenek részt a termék tulajdonságaival, a termék árával és az értékesítés módjával összefüggésben, hogy elkerüljék a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat alkalmazását, különösképpen a Gazdasági Versenyhivatal által kifogásolt agresszív, nyomást gyakorló értékesítést;
- közreműködik és rendszeresen ellenőrzi, hogy a termékek induló (referencia) árai a termékek piaci árának megfelelőek és harmadik, kívülálló személyek (így a fogyasztók, illetve a hatóság) részére ellenőrizhetők és dokumentáltak legyenek;
- rendszeresen ellenőrzi, hogy a termékek fogyasztói árának csökkenése, illetve a legalacsonyabb fizetendő összeg/vételár a fogyasztók részére elérhető legyen, illetve ezen az áron az értékesítés során feltüntetett termékszám tekintetében a termék megvásárolható legyen;
- rendszeresen ellenőrzi, hogy a képernyőn feltüntetett készlet mennyiség a ténylegesen elérhető készletmennyiséggel azonos legyen;
- közreműködik és rendszeresen ellenőrzi, hogy a termék értékesítésében közreműködő munkatársak a termék értékesítése során valós, tényleges, dokumentálható információk alapján, megtevésztéstől és nyomásgyakorlástól mentes módon járjanak el;
- rendszeresen közreműködik abban, hogy az elektronikus média felületeken a Társaság a fogyasztói jogokkal összefüggő edukációt tegyen közzé legalább havi 1 alkalommal;
- rendszeresen közreműködik abban, hogy a Társaság által használt online felületeken (weboldalak) a fogyasztók a termékekkel összefüggő tájékoztatásban részesüljenek a külön erre rendszeresített aloldalon;
- rendszeresen közreműködik abban, hogy az edukáció és tájékoztatás tartalma hasznos legyen, és az eljárásrend I. pontjában meghatározott törvényeknek megfelelést szolgálja;
- kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatóságokkal, békéltető testületekkel vagy egyéb fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel;
- részvétel a belső eljárásrend kialakításában, javaslattétel és közreműködés az eljárásrend módosításával összefüggésben.

III.1.2. A fogyasztóvédelmi koordinátorhoz kell fordulnia a szerkesztőknek és a műsorvezetőknek minden olyan kérdésben, amikor nem biztosak egyértelműen abban, hogy a televíziós értékesítés során, azzal összefüggésben a forgalmazott termékekkel kapcsolatos mondanivalójuk megfelel-e a jogszabályoknak, különös tekintettel a termékekről állított tulajdonságokra.

A fogyasztóvédelmi koordinátor szűrőpróbaszerűen ellenőrzi, hogy a feladatainak teljesítése eredményeként a fogyasztóvédelmi tárgyú előírások, jogszabályi rendelkezések – különös tekintettel a termékekről állított tulajdonságokra, árakra és készletekre – érvényre juttatásra kerülnek-e, illetve ennek igazolására havonta 1 adásban – az általa – véletlenszerűen kiválasztott időpontban megjelenő termékekről elhangzott állítások és tulajdonságok kivonatát elkészíti.

Jogszabálysértő eljárás, illetve kereskedelmi gyakorlat észlelése esetén az adás szerkesztőjét és műsorvezetőjét köteles erről tájékoztatni, és a figyelmét felhívni a további hasonló tevékenységtől való tartózkodásra.

Amennyiben a Társaság tevékenységével a fenti rendelkezések ellenére bármely fogyasztónak kárt okoz, akkor intézkedik ennek orvoslásáról.

2020-ban havonta egyszer előadást tart a felelős fogyasztói döntéshozatalról és az üzlethelyiségen kívüli ékszervásárlásról annak érdekében, hogy fogyasztói döntéseiket befolyástól mentesen, tudatos módon tudják meghozni, illetve arról, hogy a számukra megtévesztő kereskedelmi gyakorlat észlelése esetén milyen jogokkal rendelkeznek és azokat hogyan tudják érvényesíteni.

Ellenőrzi, hogy a tájékoztató jellegű információk közzétételre kerüljenek az Ékszer TV műsoraiban értékesített ékszerek jellemző tulajdonságaival (a nemesfémek, drága- és féldrágakövek, megmunkálás, tervezés, gyártási folyamat stb.) kapcsolatosan legalább a Társaság Facebook oldalán havi 1 alkalommal.

Ellenőrzi, hogy az edukációs és tájékoztató tartalom közzétételre került-e a www.ekszertv.hu honlapon.

A szerkesztőknek és műsorvezetőknek fogyasztóvédelmi tréningeket tart, melyről jegyzőkönyvet készít.

III.2. *A telefonos értékesítés adásának szerkesztője és műsorvezetője*

A telefonos értékesítésben közreműködő szerkesztő(k) és műsorvezető(k) az értékesítés során legközvetlenebbül kerülnek kapcsolatba mind a termékekkel, mind a fogyasztókkal, ennek érdekében szükséges magatartásukat a jelen eljárásrend I pontjában felsorolt jogszabályokban meghatározott követelményekhez igazítaniuk.

A szerkesztő és a műsorvezető kötelesek a Társaság által kijelölt fogyasztóvédelmi koordinátor által megtartott fogyasztóvédelmi tréningeken rendszeresen részt venni, és az ott elhangzottakat munkájuk során maradéktalanul érvényesíteni.

A szerkesztő és műsorvezető kötelezettséget vállalnak arra, hogy a termékről kizárólag a gyártó által igazolt és dokumentált tulajdonságokat közölnek a fogyasztóval, és termékek induló áráként kizárólag a termék becsült piaci árát tüntetik fel. Ennek érdekében a Társaság minden szükséges dokumentumot és információt ésszerű időben az értékesítésben közreműködők rendelkezésére bocsát.

Kétség esetén a szerkesztő, illetve a műsorvezető a fogyasztóvédelmi koordinátortól előzetes álláspontot köteles kérni minden olyan kérdésben, amikor nem biztosak egyértelműen abban, hogy az értékesítés során alkalmazni kívánt kommunikációjuk megfelel-e a jogszabályoknak, különös

tekintettel a termékekről állított tulajdonságokra, a termék induló árára és a készlet nagyságára vonatkozóan.

Az értékesítésben közreműködő személyek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a fogyasztóvédelmi koordinátor utasításait maradéktalanul végrehajtják. Az ennek megsértéséből származó anyagi felelősséget vállalják.

A szerkesztőknek és műsorvezetőknek tartott fogyasztóvédelmi tréningeken kötelező a részvétel.

A szerkesztőknek és műsorvezetőknek tájékoztatnia kell a nézőket arról, hogy a termékre fordított idő eltelte, illetve az adás után is hol és hogyan tudják a termékeket kedvezményes áron megvásárolni.

III.3. *A közönségszolgálat*

Az eddigi gyakorlatnak megfelelően a vásárlókat kérdésük esetén tájékoztatja az elállási joguk gyakorlásának lehetőségeiről. Ennek két alapesetében, amikor visszaküldött termék nem került átvételre és kifizetésre, akkor ezzel nincs teendője, a másik alapesetben, amikor az átvételtől számított 30 napon belül kíván a fogyasztó elállni indoklás nélkül, akkor biztosítja az elállást oly módon, hogy a visszaküldött áru ellenértéke – a termék sértetlensége és eredeti csomagolása esetén – a fogyasztó részére visszatérítésre kerüljön.

IV. A termékekkel kapcsolatos információk:

IV.1. *A termék tulajdonságai:*

A termék gyártója az adott termékekről és azok tulajdonságairól részletes információkat, illetve certifikációt bocsát a Társaság rendelkezésére, mely tartalmazza a

- termék nemesfém tartalmát, illetve foglalatának összetevőit;
- a termék drága-, féldrága vagy szintetikus kő tartalmát, illetve
- a termék egyedi jellemzőit.

A fogyasztóvédelmi koordinátor, a szerkesztő és műsorvezető gondoskodik arról, hogy az értékesítések során kizárólag valós és dokumentált információk kerüljenek a termékről közlésre a fogyasztók felé.

IV.2. *A termék induló és végső árának kialakítása:*

A fogyasztóvédelmi koordinátor, a szerkesztő és műsorvezető gondoskodik arról, hogy az értékesítések során kizárólag valós és dokumentált információk kerüljenek a termékről közlésre a fogyasztók felé. Az induló árnak a becsült és igazolt piaci árnak kell megfelelnie, mint referencia ár.

A termék árának csökkentésére kizárólag a forgalom ösztönzése érdekében, az adott televíziós műsorkeretre meghatározott termékmennyiségre figyelemmel, annak erejéig kerülhet sor.

IV.3. *A termékek értékesítése:*

A termékek és szolgáltatások értékesítésének a módja szigorúan szabályozott. A Társaság a fogyasztóvédelmi koordinátor bevonásával biztosítja azt, hogy a Társasággal kapcsolatos minden

értékesítési tevékenység összhangban legyen a vonatkozó törvényekkel, szabályokkal és előírásokkal. A Társaság termékeire és szolgáltatásaira vonatkozó valamennyi információs anyagot, minden országra vonatkozóan meg kell vizsgálni, és szükség esetén engedélyeztetni kell a megfelelő eljárás segítségével. Amikor termékeinkről és szolgáltatásainkról beszélnek, a termékek leírásában mindig őszintének és pontosnak kell lenniük;

- az előnyöket és a kockázatokat mindig arányosan és kiegyensúlyozottan kell bemutatniuk; és
- csak olyan kijelentéseket szabad tenniük, amelyek alátámaszthatóak.