

1 millió forintos bírság a Lyonessnek

2010. szeptember 27. - **A fogyasztók nem teljes körű tájékoztatása miatt a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) által indított eljárásban a hatóság 1 millió forint bírságot szabott ki a Lyonessre. Mivel a svájci tulajdonú, nemzetközi vállalat elkötelezett a jogkövető piaci magatartás mellett, a határozat alapján jelentős intézkedéseket foganatosít a jövőbeni esetleges hibák elkerülése, illetve a vásárlók megfelelő tájékoztatása érdekében.**

A GVH több mint egy éven keresztül, teljes körűen vizsgálta a Lyoness külső- és belső kommunikációját, a rendszer működését és a tagok rendszerhez való csatlakozását. A Lyoness a vizsgálat során folyamatosan együttműködött a hatósággal a lehető legrészletesebb információkat és dokumentációs anyagokat biztosította az ellenőrzési folyamat során.

A Lyoness három kereskedelmi médiumban közzétett fizetett megjelenés során nem közölt teljes körű információt a Lyoness vásárlóközösségben való részvételre vonatkozóan, ezért a Gazdasági Versenyhivatal 1 millió forintra bírságolta a vállalkozást, a legtöbb vizsgált pontban azonban nem volt ok elmarasztalásra.

A Lyoness 2009. június és 2009. október között folytatott, több száz megjelenésből álló nagyszabású reklámkampányai során, kettő elektronikus és egy nyomtatott médiumban közzétett fizetett megjelenésben azt a tájékoztatást adta, hogy a fogyasztókat vásárlásaik után megillető visszatérítés mértéke minden esetben 1%. Mivel több ezerből egy-egy „termékpártner” (A Lyoness rendszerbe csatlakozott vállalkozások, amelyek mind a vásárlók, mind pedig a Lyoness számára biztosítják a visszatérítéseket) ez alól kivételt képez, ezért a GVH nem találta kielégítőnek az elhangzott információkat.

A Lyoness képviselői az eljárás során elmondták, hogy a fogyasztóknak a törzsvásárlói rendszerbe történő belépés előtt a hirdetésekben szereplő tájékoztatáson túlmenően, minden részletre kiterjedő módon meg kell ismerniük a rendszert, és el kell fogadniuk az „Általános Üzleti Feltételeket”. Ez egyértelműen tartalmazza, hogy a visszatérítés mértéke mely esetekben csökken 0,5% mértékűre. A Lyoness rendszerében termékpártneri előnyökre csak a regisztrált tagok tehetnek szert, akik korábban szerződést kötöttek a Lyoness Holding Europe AG-val.

A GVH nem látta helytállónak azt az állítást, amely szerint a törzsvásárlók költségeinek 1%-át vásárlásaik után azonnal jóvá is írják számlájukon. Az összeg ugyan valóban azonnal megjelenik a törzsvásárló Lyoness webirodájában fenntartott számláján, azonban ezen legalább 3000 Ft-nak kell összegyűlnie – a banki költségek miatt, amit a Lyoness teljes mértékben magára vállal – ahhoz, hogy a törzsvásárló saját bankszámlájára a tényleges készpénzátutalás megtörténjen. A Lyoness ezúton is felhívja a figyelmet arra, hogy az „Általános Üzleti Feltételek” erre vonatkozóan is egyértelmű és részletes információt tartalmaz.

A GVH álláspontja szerint továbbá a Lyoness nem adott teljes körű tájékoztatást a törzsvásárlók azonosítására szolgáló Cashback Kártya valamint a rendszerben való részvétel ingyenességére vonatkozóan sem. A Cashback Kártya két évig valóban ingyenes, azonban amennyiben a törzsvásárló által lebonyolított vásárlások értéke nem éri el a Lyoness által meghatározott összeget, érvényességi idejének lejártával a kártya előállításának költségét szükséges kifizetni.

A Lyoness rendszer használata mindezek mellett ingyenes marad, a törzsvásárló saját kártyáját elő tudja állítani, hiszen a Cashback Kártya bármikor ingyenesen letölthető a törzsvásárló webirodájából és kinyomtatva ugyanúgy használható a vásárlások során.

A GVH megfelelőnek értékelte vizsgálatai során a Lyoness euró-forint árfolyammal kapcsolatos tájékoztatását, illetve nem állapított meg törvénysértést a más fogyasztók Lyoness rendszerbe történő csatlakoztatásának tekintetében sem.

A GVH végzésében megerősítést nyert, hogy a rendszer egészének működése megfelel a hatályos törvényi előírásoknak a kisebb, kommunikáció során ejtett hibák ellenére is. Ezt a tényt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének folyamatos vizsgálatai és igazságügyi szakértői vélemények is alátámasztják. A cég vezetése az ítéletet tudomásul vette, az abban előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

A Lyoness Holding Europe AG folyamatos vizsgálatoknak veti alá cégeit, az elmúlt hónapokban sikeresen teljesítette az ISO minősítéshez **(ISO 9001:2008)** szükséges vizsgát. A minősítés igazolja, hogy a Lyoness-nek kitűnő minőségmenedzsment-je és minden osztályon egységes folyamatszabályozásai vannak. A minősítést a Lyoness Holding, a Gyermekek és Család Alapítvány, a kiszolgált vállalatok, mint a Lyoness Management, az eBiz és a Data Service, valamint minden európai leányvállalat, így a Lyoness Hungary Kft. is megkapta.

A TÜV Rheinland igen szigorú szempontrendszer szerint vizsgálta a Lyoness elsőként alapított hét cégét, ahol is mindent rendben találtak és ennek megfelelően megkapták az „Ellenőrzött vásárlóközösség” tanúsítványt. A vizsgálatok a jövőben a Lyoness Holding Europe AG többi cégére is kiterjednek.

A GVH és PSZÁF által folyamatosan vizsgált Lyoness

A jelenlegi jogi szabályozások értelmében a Lyoness egy vásárlói közösséget üzemeltető gazdasági társaság. A Lyoness tevékenységét fogyasztóvédelmi szempontból a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) és a GVH felügyeli.

A Lyoness Holding Europe AG 2008. február 19-én hatósági szerződést kötött a PSZÁF-fal, melyben önként vállalja, hogy a fogyasztók érdekében kéthavonta vizsgálat alá veti a céget.

A mostani vizsgálat nem az első volt a Lyoness életében. A PSZÁF eddigi vizsgálatai során nem került sor Lyoness elmarasztalására.