



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245, Budapest 5. Pf. 1036

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

Ügyszám: Vj/105/2012.

Iktatószám: Vj/105-36/ 2012.

Nyilvános változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. T. T. ügyvéd (Kardos, Pető és Törőcsik Társas Ügyvédi Iroda, levelezési cím: 6722 Szeged, Béke u. 5/A.) által képviselt **EsoTV Magyarország Kft.** (1012 Budapest, Márvány u. 17.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

határozatot.

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az EsoTV Magyarország Kft. tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott 2012. II. félévében az EZO.TV című műsorral kapcsolatban azáltal, hogy

- megsértette a szakmai gondosság követelményét,
 - o a nem várt díj ellenében történő várakozást, illetve
 - o a kiválasztott jóstól eltérő személyhez történő, nem kívánt kapcsolást is lehetővé tévő betelefonálási rendszerével,
- agresszíven ösztönözte betelefonálásra a fogyasztókat.

Az eljáró versenytanács az EsoTV Magyarország Kft.-t 13.500.000 Ft (tizenhárommillió-ötszázezer forint) bírság megfizetésére kötelezi, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlája javára köteles megfizetni.

Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

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

INDOKOLÁS

I.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) annak (több fogyasztói jelzés alapján történő) észlelését követően indított versenyfelügyeleti eljárást az EsoTV Magyarország Kft.-vel (a továbbiakban: eljárás alá vont) szemben, hogy az eljárás alá vont a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjában, az Fttv. 8. §-a (1) bekezdésében, illetve az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében foglalt tényállások megvalósításával a 2012. év II. félévében megsértette-e az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat, amikor az általa készített és több televíziós csatornán adásba kerülő EZO.TV elnevezésű műsorban
 - a műsorvezető, illetve a képi elemek azt sugalmazták, hogy nem hívják a műsor telefonszámát, illetve a megadott mellékeket, miközben a betelefonáló nem, illetve csak várakozás után kerülhetett élő adásba, vagy az általa kiválasztott személyhez bekapcsolásra, amelyről a fogyasztó nem kapott megfelelő tájékoztatást,
 - a műsorvezető tájékoztatása rábeszélő jellegű volt, a műsor hangulati elemei, a műsorban adott tájékoztatások megtévesztő módon, illetve agresszíven ösztönözte a fogyasztókat betelefonálásra,
 - a jós mellékének hívásával a fogyasztó nem feltétlenül került az adott jóshoz, ekként a jós személye nem volt beazonosítható, s így a műsor egésze nem felelt meg a szakmai gondosság követelményének.

II.

Az eljárás alá vont

2. Az 1998-ban alakult eljárás alá vont cégkivonata szerint egyebek között üzletviteli, egyéb vezetési tanácsadással, film-, video- és televízióprogram készítéssel, televízióműsor összeállítással foglalkozik (Vj/105-002/2012.).
3. Az eljárás alá vont tulajdonosa a máltai székhelyű EsoTV Limited (MT-1703 Msida, Tal-Qroqq Street Tower Gate Place).

4. Az eljárás alá vont 2011. évi nettó árbevétele 2.374.463.000 Ft, 2012. évi nettó árbevétele 1.766.480.000 Ft volt a <http://e-beszamolo.kim.gov.hu> adatai¹ szerint.

III.

Az érintett termék

5. A jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgya az EZO.TV című televíziós műsor tájékoztatási gyakorlata.
6. Az EZO.TV elnevezésű szolgáltatást az eljárás alá vont egyrészt az azonos című vásárlási műsorablakon keresztül, élő adásban, illetve az élő adás alatt nyújtott jóslás és más spirituális szolgáltatás, másrészt az élő adáson kívül is elérhető jóskok és egyéb spirituális szakemberek szolgáltatása révén nyújtja. A szolgáltatások telefonon érhetőek el, a szolgáltatás díja 485 Ft/perc. Az élő adáson kívül elérhető szolgáltatást is elsődlegesen a vásárlási műsorablakon (műsoron) belül népszerűsíti, illetve ismerteti az eljárás alá vont.

Jósműsorok

7. A vizsgálattal érintett időszakban ún. spirituális műsorként került sugárzásra
- az RTL Klub televíziós csatornán az „Asztro Show”,
 - az eljárás alá vont által előállított EZO.TV elnevezésű műsor.

A médiahatóság vizsgálata és annak jelen ügyre releváns megállapításai

8. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak (a továbbiakban: NMHH) a betelefonálós műsorok gyakorlatának vizsgálata tárgyában készített, a 2012. I. félévében lefolytatott vizsgálaton alapuló, 2012. szeptember 5-i vizsgálati jelentésének (Vj/105-011/2012.) megállapításai szerint e műsorok legfőbb jellemzői az alábbiak:
- a műsorszámokat a televíziós vásárlási műsorablak főcímeik alkalmazásával teszik közzé,
 - a jósműsorok ún. strip-elt műsorként, azaz naponta fix időpontban jelentkeznek, így elérhető, hogy nézésük és szolgáltatásuk igénybevétele a néző számára szokássá váljon,
 - a műsorok ún. körkörös szerkesztésűek, azaz az adásba kerüléshez szükséges információk közül számos folyamatosan, néhány verbálisan és gyakran kerül publikálásra. Ennek célja, hogy a néző bármikor bekapcsolódhasson a szolgáltatásba,
 - a jósműsorok a telefonos nyereményjátékokra kialakított ún. call TV formátumot viszik tovább. Ennek lényege, hogy a televízió társaság a műsor sugárzásához szükséges műsoridőt biztosítja (a reklámidejét értékesíti) a megrendelő számára, a műsorok elkészítéséhez szükséges infrastruktúrát, stábot, know-how-t pedig teljes egészében az üzleti partner teremti meg (a jóskok nem a televízió munkatársai),
 - a nézők spirituális szolgáltatást vehetnek igénybe a telefonon elérhető jóstól (tévészó) képernyőre kerülési lehetőséggel, illetve ezzel párhuzamosan akár a virtuális jósdá jósait is kereshetik (ez utóbbit a képernyőn kívül),

¹ Vj/105-034/2012. számú irat

- a műsorok (az EZO.TV és az Asztro Show) szerkezeti felépítése arra enged következtetni, hogy a tévéműsor csupán afféle referenciaműsora az Eso.TV és Asztro Center elnevezésű, telefonon és/vagy interneten is elérhető virtuális jósdáknak, ahol 0-24 óra között fogadják az érdeklődőket. Ennek következtében a jós – amellet, hogy „kiszolgálja” a műsorba telefonálókat – telefonos ügynöki tevékenységet is folytat, hiszen folyamatosan reklámoznia kell az Asztro Center és/vagy Eso.TV munkatársait,
- a tévéjósok rugalmasan kezelik a saját maguk által megszabott feltételek meglétét (keresztnev és/vagy születési év, dátum megadása), hiszen számos alkalommal a telefonáló semmilyen adatot nem mond, mégis részesülhet a szolgáltatásban. Sokan nem is a saját maguk részére kérnek bőséget, szerencsét és energiát, vagy jóslást, hanem a családtagjaik számára, de megeshet az is, hogy a kártyavetésre alapozott jövőbelátás akkor is megvalósult, amikor a tévéjós elfelejtette kiteríteni a lapokat,
- tekintettel arra, hogy a műsor valójában tévéshop, gyakran felbukkannak a csak erre a műfajra jellemző fordulatok („Telefonáljon most!”, „Azért vagyok itt és most, hogy segítsek önnek, aki most hívni fog!”, „Hívjon most!” „Itt lehet velem.”). Emellett szinte valamennyi műsorban az alapszolgáltatást megtoldják valamilyen bónusszal, ami vagy az elküldött energiák megsokszorozását, vagy valamilyen ajándékot (szerencsepatkó, aranyszínű elefánt, aranyszínű lánc, Maja-pénzpiramis) jelent. Ezek az eszközök akkor kerülnek bevetésre, amikor valószínűsíthetően kevesebb telefon érkezik az automata IVR² hanginformációs rendszerbe, az amuletteket a szerencsések postán kapják meg,
- a műsor elején mindig ismertetésre kerülnek azok a témák, amelyekre a kérdések és a rituálék irányulhatnak, de miután az emberek hasonló sémák között élik az életüket, főként a pénz, az egészség, a párkapcsolat és szerencse egyszavas firtatására van lehetőség,
- az EZO.TV produkcióiban – a kevésbé kommunikatív szakemberek mellett – műsorvezetők is szerepelnek, akik folyamatosan kapacitálják a nézőket a telefonálásra,
- számos esetben előfordul, hogy a betelefonáló nem a műsorban kap választ a kérdésére, hanem azonnal kikerül a virtuális jósdába (noha a tévéjósnek tette fel a kérdését és adta meg a nevét).

9. Az NMHH vizsgálati jelentéséből (Vj/105-011/2012.) ismert továbbá, hogy

- a televíziós műsorokban hirdetett telefonos jóslás szolgáltatás általános szerződési feltételeinek többféle verziója is megtalálható az interneten, és ezek eltérő módon rögzítik a szolgáltatások paramétereit,
- az érintett dokumentumok a felek jogait és kötelezettségeit egyoldalúan határozzák meg, csak a szolgáltatónak állapítanak meg jogokat (és egyoldalú előnyöket), a nézőre (fogyasztóra) csakis kötelezettségeket hárítanak,
- a tévéműsorhoz és az azzal párhuzamosan működő virtuális jósdához ugyanazzal a telefonszámmal lehet csak kapcsolatot teremteni, a beérkező hívásokat pedig a call-centerben osztják szét. Ez nincs összhangban az általános szerződési feltételek azon kitételével, miszerint „a fogyasztó a fogadott hívás esetén sem támaszthat igényt a beszélgetés televízióban történő sugárzására”,

² Interactive Voice Response, azaz automatikus hangbemondásos ügyfélszolgálati rendszer

- az EZO.TV-re vonatkozó általános szerződési feltételek szerint „3/a: „...tekintettel a hívások tömeges voltára – a hívókat a Szolgáltató véletlenszerűen kapcsolja be a stúdióba, hogy a jósnak feltehessék a kérdéseiket ...”, amellyel ellentétes a „mindenkit bekapcsolunk” fordulat megjelenítése a képernyőn,³
- tekintettel arra, hogy az általános szerződési feltételek kizárólag az interneten érhetőek el, a fogyasztók (nézők) nem is értesülnek arról, ha módosulnak az abban foglalt, a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek,
- a vizsgált programokban nem volt olyan (verbális vagy írott) közlés, amely arról tájékoztatta volna a nézőket, hogy a hívásonként fizetendő audiofix hívás bruttó díja akkor is fizetendő, ha a telefonáló nem kerül adásba, illetve a várakozással eltöltött idő is kiszámlázásra kerül,
- nem került közlésre olyan információ, amely arról tájékoztatja a nézőket, hogy a telefonhívás nem garantálja a műsorba kapcsolást,
- nem került közreadásra az sem, hogy konkrétan milyen módszerrel választják ki az adásba kerülőket, és arra sem történt utalás, hogy várakozni kell,
- azokat a telefonálókat, akik a TV2 csatorna délutáni időszájában közzétett műsorokat hívták, bizonyosan anyagi kár érte, hiszen a médiaszolgáltatók reklámmal (adásonként két alkalommal) is megszakították a műsort, így a reklám időtartama alatt nemcsak a kereskedelmi üzenet megrendelőjétől, hanem az emelt díjért a műsorba bekerülésre várakozóktól is bevétel keletkezett.

10. Az NMHH vizsgálati jelentés emellett kiemelte, hogy

- a műsorvezetők és/vagy jóskok számos esetben alkalmazták a „nyomásgyakorlás” eszközét,
- tetten érhető volt annak sugalmazása, hogy nem telefonál senki,
- volt olyan eset, amikor felszólították a telefonálókat, hogy tartsák a vonalat és/vagy azonnal elérhetik a tévéjét,
- előfordult olyan kijelentés, hogy a többszöri regisztráció révén növelhető a szerencse esélye,
- megjelent a műsorokban olyan valótlan állítás, hogy a termékek (esetünkben szolgáltatás) megkönnyítik a szerencsejátékokban való nyerést.

11. Az NMHH vizsgálati jelentése a vizsgált műsorszámok nézőinek jellemzőivel kapcsolatban a következő megállapításokat tette:

- közönségük jelentősebb hányada az ország elmaradottabb régióiban él, az Alföldön, illetve az északi országrészben. Ezekben a területeken is elsősorban a falvak és a kisvárosok lakossága követi figyelemmel az Asztro Show és az EZO.TV adásait,

³ Megjegyzendő, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált időszakban hatályos Általános Szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) értelmében „tekintettel a hívások tömeges voltára – a hívókat a Szolgáltató a hívás időpontja alapján sorrendbe állítja, s eszerint kapcsolja be őket a stúdióba, hogy a jósnak feltehessék kérdéseiket”. Az NMHH vizsgálata idején feltárt ÁSZF módosatról, annak időbeli hatályáról az eljárás alá vont az eljáró versenytanács felhívására (Vj/105-018/2012. számú irat) úgy nyilatkozott (Vj/105-019/2012. számú irat), hogy már évek óta a betelefonálás sorrendjében történik a bekapcsolás.

- a nézők között egyértelmű túlsúlyban vannak a hölgyek (a Hálózat TV-n sugárzott EZO.TV esetében az AGB Nielsen adatai ugyan a férfinézők fölényét jelzik, de a csatorna csekély nézettsége miatt ezek a mutatók az összképet alig-alig befolyásolják),
- a nők közül is elsősorban az idősebb korosztály tagjai követik nyomon a tévéjósok tevékenységét, a hölgnézők több mint 40%-a 60 év fölötti,
- a vizsgált műsorszámok nézői között feltűnően magas az inaktív aránya (az életkori mutatókból következően jó részük nyilvánvalóan nyugdíjas), a TV2 csatornán sugárzott EZO.TV esetében ez a szám 60%,
- a szóban forgó produkciók az alacsonyabban kvalifikált néprétegek körében aratnak komolyabb tetszést. A diplomások aránya mindössze 5-6 %-os, ezzel a szemben a nyolc osztályt vagy legfeljebb szakmunkásképzőt végzetek részesedése 70-80% között mozog,
- a jósműsorok tipikus nézője alapiskolát végzett, 50. életévét betöltött inaktív nő,
- a jósműsorok közönségének többsége igen sebezhető és kiszolgáltatott rétegből tevődik össze, a prezentált tartalmakat a nézők többsége intellektuális kontroll nélkül fogadja be,
- a jósműsorokat nézők csupán 29%-a rendelkezett olyan innovációval, amelynek segítségével – kizárólag a weben hozzáférhető – általános szerződési feltételek tartalmát alaposan megismerhette volna.

Az EZO.TV elnevezésű műsor

12. Az EZO.TV elnevezésű műsor esetében a következő elemekből építkezett az adásmenet:

- főcím,
- jós bemutatkozása,
- háttérben dolgozó jósok bemutatása,
- a műsor elérhetőségének magyarázata,
- napi téma bemutatása,
- telefonálók kapcsolása és válaszadás,
- különböző spirituális technikák bemutatása,
- elköszönés,
- vége-főcím.

13. A napi témák a betelefonálók részére (személyenként vagy műsoronként összegyűjtve) nyújtott kiemelt spirituális szolgáltatások (pl. gazdasági rituálé, siker mágia, sorsfordító mágia, rontásvizsgálat, anyagi blokkoldás) vagy termékek (pl. pénzbevonó karkötő) voltak.

14. Az EZO.TV műsorvezetője a műsor során a hívókkal történő beszélgetés mellett, két hívóval történő beszélgetés között

- ismertette a napi témákat,
- bemutatta a kis képernyőkben megjelenő jósokat,
- általános tájékoztatást adott a szolgáltatásról,
- elmondta a szolgáltatás előnyeit,

- beszélt az aktuális kérdésekről,
 - bemutatta a különböző spirituális technikákat,
 - ismertette a műsor és a telefonos szolgáltatás elérhetőségét.
15. Eljárás alá vont nyilatkozata értelmében (Vj/105-019/2012. számú irat) a műsorban éppen szabadon elérhető, hívható jóskok műsorbeli, képernyős megjelenítését („Most szabad” felirat alatt) egy szoftverrendszer biztosítja (Vj/105-019/2012. számú irat 2. melléklete). Az IVR rögzíti az aktuálisan elérhető jóskok állapotát (foglalt, nem foglalt), a szoftver központi adatfeldolgozó egysége az IVR adatbázisából szolgálja ki információval a további egységeket (diszpécser, stúdióvezérlő, képernyővezérlő).
16. A televíziós műsorokban hirdetett jóslás szolgáltatás (a <http://hu.ezo.tv> oldalon elérhető) általános szerződési feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) egyebek között az alábbi rendelkezéseket tartalmazzák:
- a televízió csatornákon sugárzott műsorokban a Fogyasztók kétféle szolgáltatás közül választhatnak (3. pont):
 - a) Élő, televíziós jóslás a stúdióban ülő jóssal vagy jóskokkal. Ebben az esetben – tekintettel a hívások tömeges voltára – a hívókat a Szolgáltató a hívás időpontja alapján sorrendbe állítja, s eszerint kapcsolja be őket a stúdióba, hogy a jósnak feltehessék kérdéseiket. A beérkező hívásokat egy automata hanginformációs ügyfélszolgálati rendszer (IVR) fogadja. A Fogyasztónak a várakozás során bármikor lehetősége van visszatérni a főmenübe és telefonos privát jóslást (lásd 3.b. pont) kérni vagy megszakítani a vonalat. A telefonhívás nem garantálja a közvetlen műsorba kapcsolást. A stúdióba bekapcsolásra nem kerülő hívások és a várakozás időtartama is számlázásra kerülnek. Ez a hívás tehát kockázattal jár, mivel nem garantálja az adásba való bekerülést.
 - b) Telefonos privát jóslás, azaz a képernyőn lévő kisebb ablakokban megjelenő jóssal vagy jóskokkal – a nyilvánosság kizárásával – történő közvetlen beszélgetés, amelyre egyébként adásidőn kívül is, a hét minden napján 0-24 órában lehetősége van a Fogyasztónak. A telefonhívás nem garantálja a kiválasztott jóshoz kapcsolást. A jóshoz nem kerülő hívások is számlázásra kerülnek;
 - a Szolgáltató semmiféle felelősséget nem vállal a jóskok által a Fogyasztókkal közölt jövőre vonatkozó kijelentések, tényállítások, tanácsok vagy egyéb információk tartalmáért. A Fogyasztó a Szolgáltatás igénybevétele során szerzett minden ilyen információt saját belátása szerint és saját felelősségére használ fel (7. pont);
 - bár a Szolgáltató bizza meg a jóskokat a Szolgáltatás teljesítésével, de nem figyeli és/vagy ellenőrzi a Szolgáltatás nyújtása során elhangzott információkat. Szolgáltató nem felelős az elhangzottak igazságtartalmát, pontosságát, teljességét, biztonságát, időszerűségét, minőségét, megfelelőségét, jogszerűségét vagy alkalmazhatóságát illetően (8. pont);
 - kizárólag a Fogyasztó felelőssége, hogy melyik jóst választja és hogy az illető jós rendelkezik-e a Fogyasztó igényeinek megfelelő képzettséggel, képességgel és tapasztalatokkal (10. pont);
 - a kiválasztott jós foglaltsága esetén - a hívás eredményessége érdekében - a Szolgáltató a hívást valamelyik szabad jóshoz kapcsolja (11. pont);

- a Szolgáltató nem garantálja, hogy a Fogyasztó által kiválasztott jós képes arra, hogy a Fogyasztó által keresett információt vagy kért tájékoztatást nyújtsa (12. pont);
- a jósek nem a Szolgáltató alkalmazottai (13. pont);
- a Fogyasztó és a jós felelősek egyedül a kettejük között lezajlott beszélgetésért és kommunikációért. Az, hogy a Fogyasztó támaszkodik a jós által adott tanácsra és megbízik az általa adott információban, a Fogyasztó döntése. A Szolgáltató nem felelős semmilyen információért, amelyet a Fogyasztó kap (14. pont);
- a Jós által nyújtott egészséggel kapcsolatos információk általánosak és kizárólag nevelő célzatúak. A Szolgáltató nem egészségügyi tanácsadási, kórházi vagy orvosi szolgáltatást nyújt. Jósaink nem azért vannak, hogy betegségeket diagnosztizáljanak, kezelést nyújtsanak vagy gyógyszert írjanak fel. A Szolgáltatás igénybevételével a Fogyasztó vállalja, hogy semelyik előbbiekben felsorolt szolgáltatást nem kéri. Súlyos egészségügyi probléma esetén, kérem, keressen fel egészségügyi szakembert vagy a legközelebbi kórházat, rendelőintézetet (16. pont);

17. A jósekkel az eljárás alá vont kötött megbízási szerződést, megbízva őket, hogy ezoterikus tanácsadási (jóslás) vagy élő adásban jós-műsorvezetői tevékenységet lássanak el (Vj/105-003/2012. 5. számú melléklet).

18. 2012. év II. félévében az EZO.TV műsor (illetve a műsoridőn kívüli telefonos szolgáltatás) elérésének díja 485 Ft/perc. A műsor a TV2 és a Hálózat TV televíziós csatornákon került sugárzásra, továbbá 2012 decemberének utolsó két hetében a StoryTV csatornán, a következő időpontokban:⁴

Csatorna	Érintett napok	A műsor sugárzási jellemzői	Egyéb	Becsült havi műsoridő
TV2	hétfőtől szombatig ünnepnapok kivételével	délelőtt és naponta éjjel 1 után, bruttó 60-90 perces időtartamban	a műsor 2013. január 1-jétől az eljárás alá vonttól átkerült az Asztro Világ elnevezésű műsor fővállalkozójához	3000 perc
Hálózat TV	mindennap	délutánonként mintegy 2 órás időtartamban	2013. január 1-jétől megszűnt a Hálózat TV csatorna	3600 perc
StoryTV	2012. december utolsó két hetében hétfőtől szombatig	éjjel 1 körüli kezdéssel, kb. 1 órás időtartamban		-

19. Az eljárás alá vont IVR-je értelmében, ha a fogyasztó az adás ideje alatt telefonált, akkor a hívás fogadása után választhatott, hogy adásba vagy jóshoz szeretne kerülni („*Szeretettel*

⁴ A műsorok időtartamát illetően lásd az eljárás alá vont által a jósekkel megkötött szerződés mintáját (Vj/105-003/2012. 5. számú melléklet), a televíziós csatornákkal megkötött szerződéseket (Vj/105-003/2012. 8. számú melléklet), illetve az NMHH vizsgálati jelentését (Vj/105-011/2012.).

köszöntöm az EZO.TV-ben! Ha azonnal jóslatni szeretne magának, tárcsázzon 1-est, ha adásba szeretne kerülni, akkor 2-t.”). Ha a fogyasztó azt választotta, hogy adásba szeretne kerülni, de azonnal nem került bekapcsolásra az élő műsorba, akkor az ún. „spirituális tanácsok” lejátszása közben is kapott arról tájékoztatást, hogy az 1-es gombbal bármikor jóshoz kerülni (pl. „Kérem tartsa a vonalat. Ha nem szeretne tovább várakozni, az 1-es gomb megnyomásával egyik legjobb tanácsadónkhoz kapcsoljuk.”). Amennyiben a fogyasztó várakozás közben

- nem nyomta le az 1-es gombot, addig várakozott, amíg bekapcsolásra nem került az adásba,
- megnyomta az 1-es gombot és
 - o tudta, hogy melyik jóssal kívánt beszélni, akkor kapcsolás történt a választott jóshoz (amennyiben a kért jós elérhető volt),
 - o nem tudta, hogy melyik jóssal kívánt beszélni, akkor az operátorhoz került, aki továbbkapcsolta egy jóshoz (Vj/105-003/2012. számú irat 3. számú melléklete, valamint a Vj/105-019/2012. számú irat 1. számú melléklete).

20. Az eljárás alá vont által szolgáltatott adatokból (Vj/105-003/2012. számú irat 22. pontja) megállapíthatóan az egyes műsorokba betelefonáló fogyasztók többsége nem került adásba, a jelentős részük más jóshoz került, illetőleg a fogyasztók néhány százaléka a hívást követően nem beszélt egyetlen jóssal sem.

21. Az egyes műsorokat hívók száma, illetve az adásba kerülők száma az egyes csatornákon – a hozzávetőleges havi műsoridő mellett – az alábbi módon alakult a vizsgált időszakban:

Hónap	TV2		Hálózat TV		StoryTV	
	Hívók száma	Adásba kerülők száma és aránya	Hívók száma	Adásba kerülők száma és aránya	Hívók száma	Adásba kerülők száma és aránya
2012. június	[...] ⁵	[...]	[...]	[...]	-	-
2012. július	[...]	[...]	[...]	[...]	-	-
2012. augusztus	[...]	[...]	[...]	[...]	-	-
2012. szeptember	[...]	[...]	[...]	[...]	-	-
2012. október	[...]	[...]	[...]	[...]	-	-
2012. november	[...]	[...]	[...]	[...]	-	-
2012. december	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

22. Az eljárás alá vont az eljáró versenytanács (a továbbiakban: Versenytanács) felhívására (Vj/105-018/2012. számú irat) úgy nyilatkozott (Vj/105-019/2012. számú irat), hogy beépített mérés hiányában nem tud arra vonatkozóan adatot szolgáltatni, hogy

- a betelefonálókon belül hogyan alakult azok aránya, akik
 - o eleve nem szándékoztak adásba kerülni,

⁵ Az eljárás alá vont üzleti titka

- az adásba kerülésre való várakozás során döntöttek úgy, hogy inkább más jóst választanak adásba kerülés nélkül;
- milyen hosszú volt az átlagos várakozási idő
 - az élő műsorba ténylegesen bekapcsolt fogyasztók,
 - az élő műsor alatt telefonáló, de más jóshoz kerülő fogyasztók esetében.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

23. Miután az eljárás alá vont a GVH megkeresésére⁶ úgy nyilatkozott, hogy nem tudja szolgáltatni⁷ a 2012. év II. félévében sugárzott jóst műsorokat, a GVH belföldi jogsegély révén az NMHH-tól szerezte be a 2012. év II. félévében a TV2, a Hálózat TV és a Story TV televíziós csatornákon hétfőnként sugárzott EZO.TV műsorok felvételeit. A hétfői adások közül szűrőpróbaszerűen kerültek kiválasztásra az alábbi napok adásai:

Csatorna	Időpont
Hálózat TV	2012. július 16.
	2012. szeptember 3.
	2012. november 19.
Story TV	2012. december 18.
TV2	2012. augusztus 6.
	2012. október 9.
	2012. december 10.

24. Ezen műsorokban (jelölve a megjelenés idejét a műsor időtartamán belül) egyebek között az alábbiak hangoztak el [a műsorok részletes leírását a vizsgálati jelentés (Vj/105-015/2012.) 3. számú melléklete tartalmazza], illetve láthatóak a műsorba vagy egy adott jóshoz való bekapcsolás esélye, illetve a várakozás hiánya, valamint a betelefonálás motivációi kapcsán:

A műsorba betelefonálók hiányáról való szóbeli tájékoztatás

2012. aug. 6. TV2 0:22:37	Erre most a lehetőséget megadtuk, hiszen senki nincs velünk élő, egyenes adásban
2012. dec. 18. Story TV 0:10:21	És ha most hív, akkor várakozás nélkül itt lenne (lehet), hiszen amint láthatják, hallhatják szabad a vonal!
2012. dec. 18. Story TV 0:13:09	De hívjon most, mert szabad a vonal! Itt lehet velem várakozás nélkül, higgye el be tud hozzám kerülni!

⁶ Vj/105-001/2012. számú irat

⁷ Vj/105-003/2012. számú irat

2012. dec. 18. Story TV 0:15:22	És ne feledje el szabad a vonal, várakozás nélkül beszélhet velem, bekerülhet hozzám, fölteheti a kérdését!
2012. dec. 18. Story TV 0:17:43	Szabadok a vonalak! Be tudnak kerülni hozzám várakozás nélkül, ehhez nem kell mást tenniük, mint tárcsázni a megadott számokat...
2012. dec. 18. Story TV 0:45:20	Meg fogjuk tudni oldani, ehhez nem kell más, mint hívni! Láthatják, senki nincs itt! Hallhatják, nem szól bele senki a vonalba! Vajon miért?
2012. nov. 19. Hálózat TV 0:02:27	Mit kell ehhez tennie? Semmit! Itt kell velem lennie élő adásban! Amint mondtam, szabadok a vonalak, folyamatos kapcsolat van,
2012. nov. 19. Hálózat TV 0:37:30	Még itt vagyok, még elérhető vagyok, még szabadok a vonalak!
2012. nov. 19. Hálózat TV 0:43:43	Amíg én itt vagyok, addig én tudok segíteni önöknek! Legyenek itt velem élő adásban, itt vagyunk, folyamatos kapcsolat van, szabad a vonal!
2012. júl. 16. Hálózat TV 24:28	Szabad a vonal, ha most hív várakozás nélkül bekerülhet és feliratkozhat a gazdagság, szerencse rituáléra. Mindenképpen nagyon fontos, hogy azok a kedves hívók, akik szeretnének feliratkozni, most tegyék meg, hiszen most gyors a kapcsolat, részben.
2012. dec. 10. TV2 33:18	Hol van, hol van? Nem csörren meg a telefon, még nem volt itt velem élő, egyenes adásban!

Az adott jós vagy általában a szolgáltatás fogyasztó általi elérésére vonatkozó szóbeli tájékoztatás

2012. augusztus 6. TV2	Kamilla és Klári is elérhetőek ebben a pillanatban. Most azonnal, várakozás nélkül is konzultálhat, ahogy Mystic-kel is, mindössze egy hívás és garantom, hogy jóshoz kerül! Egy hívás!
	Hallhatják, hogy a kapcsolat nálunk valóban folyamatos és mindenkit be akarunk kapcsolni! Egytől egyig, mindössze egy hívás és ön is itt lehet!
	Láthatják, hogy ilyen egyszerű! Mindössze egy hívás!
0:15:08	Mindössze egyetlen hívás és garantom, hogy jóshoz kerül!
0:20:48	Kamilla még mindig elérhető, ahogy Mystic is, hiszen nincsen velünk senki élő egyenes adásban! Most kellene tárcsáznia! Most hívjon fel és kérjen anyagi blokkoldást! Öné a lehetőség!
0:33:02	Rengetegen itt voltak már, és már ön is itt van, ez biztos!
0:35:41	Tudjon meg többet a rontásvizsgálatról! Egyetlenegy hívás, garantom, hogy jóshoz kerül! Nem kell újra és újra tárcsáznia, mindössze egy hívás és ön is megtudhatja, hogy van-e önön rontás és mindemellett százezerszeres anyagi blokkoldás! Láthatják, nem kell ennél több bizonyíték, hogy itt folyamatosan csörög a telefon!
0:36:47	Nagyon fontos, hogy a rontáslevétel az nem itt történik, hanem majd este az éjszaka folyamán, de csak azok számára, akiknek a neve itt van az asztalon. Legyen tehát ön következő! Megteheti, mindössze egyetlen egy hívás és persze az anyagi blokkoldás is fontos az életünkben a pénz, ezt ön is nagyon jól tudja de ahhoz itt kell lennie.

0:38:01	A kapcsolat továbbra is rendkívül gyors, hiszen úgy gondoltuk, hogy mindenkit beakarunk kapcsolni és ezért valóban meg is teszünk mindent! Legyen ön a következő, mindössze egy hívás és már itt is van velünk!
0:46:27	Legyen ön a következő, hiszen megteheti mindössze egyetlen egy hívás, szinte várakozás nélkül itt lehet lenni!
1:00:30	Ki lesz a következő, hiszen most elérhetnek bennünket, nálunk a kapcsolat valóban rendkívül gyors, hiszen úgy döntöttünk, hogy mindenkit bekapcsolunk, mert mi itt vagyunk és elérhetnek bennünket!
1:09:26	Mindössze egyetlen egy hívás, garantálom, hogy beszélhet Kírával, Anitával vagy éppen Éva Ilonával. És persze Mystic is felkészült, Önre!
1:17:36	Már csak három hívónak van lehetősége arra, hogy itt legyen. Ennek egyetlen egy oka van: hogy eljött az adásunk vége. Mindösszesen három hívó. Ön is köztük lehet! Csak egy hívás! Nem kell újra és újra tárcsáznia, egy hívás! Legyen kintartó és ön lehet az egyik, a három közül! (egyperces visszaszámláló megjelenik)

Rábeszélő jellegű, betelefonálásra ösztönző szóbeli tájékoztatás

2012. dec. 10. TV2 04:04	Folyamatos a kapcsolat, bármelyik pillanatban itt lehetnek, úgyhogy csak tárcsázni kell a telefonszámot! Ne várjanak tovább, ne gondolkozzanak tovább, hanem legyenek itt élő, egyenes adásban, hiszen nagyon fontos, hogy aki szeretne pénzbevonó karkötőt az automatikusan megkapja, ha itt lesz velünk élő, egyenes adásban és még egy jóslatot is kap és kérdezhet a jövővel kapcsolatban! Nagyon fontos, hogy az ember ne maradjon le egy ilyen fontos lehetőségről, hiszen az ünnepek előtt – azt gondolom – mindenkinek szüksége van egy pénzbevonó karkötőre!
07:23	Mindenkit be akarunk kapcsolni, úgyhogy nem szabad várni, nem szabad gondolkozni, hanem itt kell lenni élő egyenes adásban és most kell felemelni a telefont, most kell tárcsázni az 0690-666-555 telefonszámot! Pénzbevonó karkötő Zeusztól csak és kizárólag, csak itt, csak most és csak önnek!
09:22	Ne várjon tovább, legyen itt velünk élő adásban, hiszen biztos vagyok benne, hogy önnek is szüksége van segítségre!
09:43	Úgyhogy ne várjon tovább! Legyen itt! Hiszen ön lehet a következő! Ez egy különleges alkalom! Egy különleges lehetőség. Zeusz a héten, már nem tud önnek segíteni! De most itt van! És tud segíteni! Pontosan azért jött el, hogy önnek segítsen. De ez csak és kizárólag önön múlik! Hogyha ön felemeli a telefont, hogyha ön tárcsázza a telefonszámunkat, akkor biztos lehet benne, hogy megváltozik az élete! Ezt a fantasztikus karkötőt birtokolhatja abban az esetben, ha tárcsázza most azonnal a telefonszámunkat!
13:41	Ki lesz a következő? Ki lesz az aki birtokolni fog, egy ilyen pénzbevonó karkötőt? Ki lesz az, aki december 22-én csak pozitív változásokra számíthat? Ki lesz az, aki felkészül a dimenzióváltásokra? Tehát december 21. Egy nagyon különleges nap. Nagyon komoly változások lehetnek. És 5000 évvel ezelőtt, felhívták a figyelmet erre a nagyon különleges napra. Részesüljön ön is pozitív változásokban! Birtokolja a pénzbevonó karkötőt! Ne gondolkozzon! Ne gyártson kifogásokat! Nem véletlen, hogy ott ül a képernyő előtt, valamire választ kell kapnia! Valamiben segítséget kell kapnia! A válasz itt van a rúnákban, a segítség a karkötőkben! Már csak

	<p>ön hiányzik! Az ön telefonhívására várunk! Ne gondolkozzon tovább!</p>
18:26	<p>Folyamatos a kapcsolat, láthatja, hallhatja! Tehát bármelyik pillanatban itt lehet élő egyenes adásban, önnek csak tárcsáznia kell az 0690-666-555-öt! Nagyon fontos: itt van ez a pénzbevonó karkötő, amit Zeusz sajátkezűleg készítette és nem tudja mindig elkészíteni ezeket a karkötőket, de ez egy különleges alkalom volt és ha szeretne élni a lehetőséggel, kérem, hogy ne várjon tovább, hanem emelje fel most a telefont, hiszen nagyon sok mindenben segítségére lehet ez a karkötő!</p>
20:08	<p>Ki lesz a következő? Tárcsázza az 0690-666-555 telefonszámot! Pénzbevonó karkötő, ne várjon tovább, hanem legyen itt élő adásban! Hiszen biztos vagyok benne, hogy önnek is szükséges van a változásra, akár az újévben is! Hiszen nagyon sok lehetőség mellett elmegyünk akkor is, ha nincsen valaki aki arra figyelmeztet bennünket, de Zeusz pontosan ezért jött el, hogy önnek is tudjon segíteni, csak tárcsáznia kell a 0690-666-555 telefonszámot és persze százezerszeres energiáról beszélünk!</p>
24:36	<p>És elindult a végső visszaszámlálás! Az adásunk addig tart, amíg ez az óra nullát nem mutat! (16 perc visszaszámlálás) Azt gondolom, hogy most kell felemelni a telefont és most kell tárcsázni a telefonszámunkat! Nincs rá idő, tehát 0690-666-555!</p>
25:33	<p>Ki lesz a következő aki itt lesz velünk élő adásban? Ki lesz a következő akinek megváltozik az élete? Legyen ön a következő, hiszen ma mindenkit be akarunk kapcsolni! Lehet, hogy ez az utolsó lehetősége arra, hogy még december 21-e előtt megváltozzon az élete és, hogy ilyen közel kerüljön a pénzbevonó karkötőhöz, hiszen most kettő darabot fog adni Zeusz! Ne várjon tovább, legyen itt velünk!</p>
27:16	<p>Higgye le ez a csodálatos karkötő önnek is segíteni fog, de most kell itt lennie ebben a pillanatban, meg kell csörrennie a telefonnak, mert a percek elindultak és amikor nullát mutat az óra, vége az adásnak! Nézze az órát és nem szeretném, hogy lemaradjon! Legyen itt most velem! Ön még itt lehet velem! Még itt lehetne velem, amíg az adás véget nem ér és most azért nézi a tévét, mert valaki ideirányította! A fentiek, az univerzum, a segítség! Önnek valóban itt kell lennie és valóban meg kell kapnia; jár önnek ez a kettő darab pénzbevonó karkötőt! Jár ez a segítség! A segítség itt van a kezemben és amennyiben most tárcsáz, megkapja tőlem!</p>
29:46	<p>Folyamatos a kapcsolat, bármelyik pillanat lehet az öné, de az adásidő véges, úgyhogy nem érdemes várni, itt kell lennie! Nem véletlen, hogy ott ül képernyő előtt, mert csak addig leszünk itt amíg az az óra nullát nem mutat! (13:14-et mutat több, mint 5 perc elteltével) Szeretném ha ön lenne a következő, szeretném ha felemelné a telefont és nem várna tovább! Nem gyártana kifogásokat, nem mondaná, hogy most azért nem emeli fel a telefont, mert úgy érzi, hogy önnek most nincs szüksége erre! Dehogyan nem! Minden szükséges van változásra az életében!</p>
32:48	<p>Z: Attól tartok le fog maradni! Ránéz a képernyőre és hamarosan, pár perc van vissza az adásból és vége! Utána bánni fogja! Ön még nem volt itt velem, utána kérheti tőlem, de nem tudom biztosítani! Ha idejében elindítja a hívást, itt lehet velem élő adásban, de adás után már nem tudom biztosítani, nem tudom küldeni a karkötőt!</p>

35:45	Kérem, hogy ne várjon tovább, ne gondolkozzon tovább, hanem legyen itt élő egyenes adásban! Biztos vagyok benne, hogy ön is szeretne változtatni az életén! És természetesen ez az ön karkötője az ön esélye, lehetősége, hogy megváltozhasson az élete!
36:09	Ne várjon tovább, ne gondolkozzon tovább, hanem legyen itt velünk élő, egyenes adásban! Biztos vagyok benne, hogy ön is szeretne változást az életében! Biztos vagyok benne, hogy ön is szeretné ha a családjának sokkal jobb lenne! Hát akkor mire vár, hiszen nem véletlen, hogy ott ül a képernyő előtt!
37:25	Nagyon szeretném ha most itt lenne! Nézzen az órára! Hamarosan telnek a percek, másodpercek! Utolsó lehetőség, most kellene tárcsáznia! Változtassa meg családjá, rokona, bárkinek az életét!
42:15	Öt darab pénzbevonó karkötő! Legyen itt, mert ez egy nagyon különleges lehetőség! Ezt most nem adhatja fel, erre most nem mondhat nemet! Itt kell lennie!
47:33	Ne gondolkozzon! Ne másról várja a megoldást! Ne másra akarjon mindig támaszkodni! Adja másoknak a segítségét!
53:12	Ne várjon tovább. Tényleg ne gyártson kifogásokat! Most ne! Erre most nincsen ideje! Most egy dologra maradt ideje: hogy itt legyen, hogy cselekedjen! Hogy végre változtasson! Hogy ön legyen az az egy, aki megtudja változtatni a saját családjá és barátai életét. Aki itt lehet élő, egyenes adásban! Az aki valóban változtathat!
2012. aug. 6. TV2 0:22:37	Az életben maradás egyik eszköze! Nem szabad letagadni: fontos! Meghatározó szerepet tölt be napjainkban, a jövőnkben! És ne feledjék továbbra is mindenkit be akarunk kapcsolni! Érdeemes, tapasztalja meg, hogy mit hozhat önnek, milyen kapukat tud megnyitni egy anyagi blokkolás!
0:25:27	De valahol érezzük, hogy fel kell hívni téged és szeretnénk megbizonyosodni arról, hogy jól érezzük, hogy van-e rajtunk rontás, mert nem úgy működik az életünk ahogy azt szeretnénk.
0:33:02	Rengetegen itt voltak már, és már ön is itt van, ez biztos!
0:35:14	Ki lesz a következő? Hiszen a lehetőséget felkínáltuk, hallhatják, láthatják, hogy a kapcsolat nálunk valóban rendkívül gyors, szinte egy pillanatra sem állunk meg! Használja ki az alkalmat, itt lehet, aki itt akar!
0:39:22	Máris várjuk az ön hívását! Rontásvizsgálat és anyagi blokkolás százezerszeres energiával! Használja ki az alkalmat, mert csak itt élő, egyenes adásban tudja megnézni Mystic, hogy van-e önön rontás, majd jön a rontás levétel, ami később történik egy külön szertartás, rituálé keretében. De csak azok számára, akiknek a neve itt szerepel! Folyamatos a kapcsolat!
0:42:22	De vajon ki lesz a következő? Hiszen hallhatják, hogy folyamatosan csörög a telefon! Ez önmagáért beszél, hiszen mi, mindenkit be akarunk kapcsolni!
0:51:41	Ön lehet a következő, hiszen mi mindenkit be akarunk kapcsolni! Hallhatják, hogy folyamatosan, folyamatosan várjuk az önök hívását! Kizárólag tőlünk a mai napon kaphatja meg a rontás vizsgálatot, az anyagi blokkolást illetve megtudhatja, hogy van-e önön átok! Tehát

	Magyarország legjobbjai egészen biztosan itt vannak és elérhetőek! Csak itt jószólhat! Csak itt nézetheti meg, hogy van-e önön rontás! Csak minket nézhet, csak minket választhat! És higgye el ez így van rendjén, ez így van jól, hiszen Magyarország legjobbjai tény és való, hogy itt vannak és állnak az önök rendelkezésére!
0:55:58	Tehát Magyarország legjobbjai mind itt vannak és mindemellett nagyon fontos, hogy mindenkit be akarunk kapcsolni, egytől egyig, megállás nélkül! Ki lesz a következő? Ki akarja elvégeztetni a rontásvizsgálatot, az anyagi blokkoldást, itt élő, egyenes adásban egy kiváló médiummal, aki nem más, mint Mystic, aki mindemellett szellemgyógyászattal is foglalkozik!
0:57:36	Ma kizárólag csak bennünket választhat és higgyék el, ez így van rendjén, hiszen Magyarország legjobbjai valóban itt vannak! Kiváló szakemberek!
0:57:54	Mindig a rendelkezésére állunk, ahogy azt tesszük ma is rendületlenül! És mi valóban nem húzzuk az időt, mert mindenkit be akarunk kapcsolni! Láthatják, hogy mi, nem hagyjuk önöket cserben!
1:09:26	Máris megyünk tovább, láthatják, mert ilyen egyszerű, mindenkit be akarunk kapcsolni, azonban nagyon kevés időnk van! Telnek az értékes percek, másodpercek! Mi itt vagyunk és ez nem véletlen! Tapasztalja meg most, ha eddig nem tette, mert másokat választott. Most itt vannak Magyarország legjobbjai! Csak itt tudhatja meg, hogy mire vagyunk képesek, hogy mire képesek Magyarország legjobbjai!
1:13:08	Ismételten egy óra! Telnek az értékes percek, másodpercek! Valakinek itt kell lennie! Muszáj itt lennie, mielőtt még az óra 00-át mutat! Ez még sosem fordult elő, használják ki tehát az alkalmat!
1:15:35	Használják ki az alkalmat, néhány percünk van már hátra csak. Hamarosan el kell búcsúznunk, de itt lehet velünk, rendkívüli helyzet, rendkívüli pillanat rontásvizsgálat, Magyarország egyik legismertebb és legjobb médiumától, jósnőjétől, aki szellemgyógyászattal is foglalkozik, mindemellett párkapcsolati gondokkal.
1:20:48	És már csak egyetlen egy hívó, az utolsó, akinek Mystic megnézi, hogy van-e a családján, a családtagjain rontás, átok vagy éppen tapad-e hozzájuk egy szellem. Ez nem játék! A rontás és az átok komolyan befolyásolja az életünket és, hogyha ezt nem kezeljük, akár tragédia is lehet belőle!
2012. nov.19. Hálózat TV 0:13:47	De egyetlenegy célom van mindenesetre: Önöknek segíteni! És higgyék el: a biztos valahol mindig jobb a bizonytalannál! Úgyhogy ne legyen több bizonytalanság a fejükben. Ne legyen több kérdés. Ne legyen több aggodalom. Legyen itt velem élő adásban!
0:16:54	Miben tudok segíteni? Miben tudok az ön szolgálatára lenni? Tudja mit? Mindenben tudok segíteni!
0:39:07	Még itt vagyok, még tudok segíteni és szeretnék is minél több embernek segíteni. De mondom: ön helyett nem telefonálhatok. Ha valami foglalkoztatja, de nem feltétlenül ön, hanem, hogy mi történhet a barátjával, mondjuk egy nagyobb döntés előtt áll: nézzük meg!

0:46:17	Zárjuk le! Tegyük pontot a végére! Én szeretnék pontot tenni a végére! És örülnék ha ezt önökkel együtt tudnám megtenni! Úgyhogy legyen itt velem élő adásban és szeretettel várom az ön hívását! Ne habozzanak! Nincs olyan, hogy tabu kérdés!
2012. szept. 3. Hálózat TV 0:24:17	A rózsaszín fátyol időszak a hölgyeim és uraim lejárt! Dobjunk ki! Most cselekedni kell! Lépjen a tettek mezejére! Tegyük valamit együtt! Önnek kell tennie azt a lépést, hogy telefonáljon és feltegye a kérdést! Ne várja, hogy más teszi meg maga helyett!
0:31:16	Próbálja meg belehelyezni az életébe azt a teendőt, hogy „vajon cselekedtem-e én így?”. Nem! Akkor mi lenne ha most kipróbálnám? Próbálja ki! Legyen itt velem, próbáljuk ki együtt, nézzük meg!
55:14	Az én célom az, hogy megtaláljuk azt az utat, aminek keretében állandóan pozitívan gondolkozhatunk. (...) De ahhoz legyen velem, kérje a segítségemet!

Az egyes műsorokban olvasható információk⁸

Hálózat TV	2012. július 16.	Nincs várakozási idő Hívjon most Villámgyors kapcsolat
	2012. szeptember 3.	Legyen Ön a következő Hívja most
	2012. november 19.	Hívja most
Story TV	2012. december 18.	Hívja most
TV2	2012. augusztus 6.	Hívja jósainkat most Már csak 3 (2,1) hívónak
	2012. december 10.	Hívjon most Hívja most Hívja jósainkat most

V.

Az eljárás alá vont előadása és az általa bizonyítékként benyújtott nyilatkozatok

25. Az eljárás alá vont előadta, tevékenységét jogszerűen, az Fttv. előírásait maradéktalanul betartva gyakorolta, jóhiszemű és tisztességes kereskedelmi gyakorlatot folytatott. Nem végzett sem tevőleges, sem mulasztásos jogszabálysértő, megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot, valós információt közölt. Tevékenysége során semmilyen olyan agresszív kereskedelmi gyakorlatot, pszichés nyomásgyakorlást nem tanúsított, amely a fogyasztót üzleti döntés meghozatalára készítette volna. Az adások alatt döntési folyamat megzavarására alkalmas sürgetés nem hangzott el, a műsorvezetők magatartása és közlései megalapozottak voltak. A műsor légköre nyugodt, kiegyensúlyozottságot sugárzott, az agresszivitás legkisebb jele nélkül.

⁸ Az olvasható információk kisebb-rövidebb ideig érhetőek el a műsorok egésze alatt

26. Az eljárás alá vont ismertette, hogy az IVR rendszert a nemzetközi normák alapján a lehető leginkább felhasználóbarát módon alakította ki. Az IVR rendszer biztosítja az azonnali jóshoz kerülés lehetőségét és minimalizálja az esetleges adásba kerülés várakozási idejét is. Várakoznia csak annak kell, aki saját döntése miatt az adásba kerülést választja. Mindig van elérhető, választható másik szakértő.
27. Álláspontja szerint a rendszer a legtisztességesebb módon szolgálja ki a hívókat, ugyanis a betelefonálókat a rendszer a hívás időpontja alapján sorrendbe állítja, s eszerint kapcsolja be őket a stúdióba, hogy a műsorvezető jósnak feltehessék kérdéseiket. A kiválasztástól a stúdióba kapcsolásig kevesebb, mint 1 másodperc telik el.
28. Ha nem sikerült a kiválasztott jóshoz kerülni, mert a jós foglalttá vált, akkor a betelefonálók számára a telefonos operátor felajánlja, hogy a szolgáltató küld egy SMS-t, amikor a kért jós szabaddá vált és 1 percig fenntartja a fogyasztó számára. Ez alatt az idő alatt más nem viheti el az adott jóst beszélgetésre. Így biztosítva van, hogy ne kelljen várakoznia a jósra.
29. Emlékeztetett rá, a honlapján elérhető általános szerződési feltételekben megtalálható a következő kitétel: „A telefonhívás nem garantálja a közvetlen műsorba kapcsolást”.
30. A műsorvezető az adás során többször felhívja a nézők figyelmét, hogy azonnal odakerülhetnek a televízió kisképernyőjén szereplő jósokhoz. Valós tényről állít azzal, hogy a bemutatott, kisképernyőn szereplő jósok szabadok, velük épp nem beszél senki, mivel a szoftverrendszer annyira intelligens, hogy mindig csak a szabad jósok képeit jeleníti meg, ezzel biztosítva azt, hogy mindenki azonnal várakozás nélkül jóshoz kerüljön.
31. Előadta, hogy a 2012. évi adások során nem volt olyan pillanat, amikor ne lett volna szabad jós. Ez nem csak az adás idejére vonatkozik, hanem a nap 24 órájára, így mindenkinek bármikor lehetősége volt azonnal jóshoz kerülni.
32. A jósra várakozást is minimalizálja azáltal, hogy mind a hívás legelején, mind a várakozás alatt is folyamatosan tájékoztatja, és arra buzdítja a hívót, hogy ne várjon a televíziós műsorvezető jósra, hanem nyomja meg az 1-es gombot és kerüljön azonnal jóshoz.
33. Arra is felhívta a figyelmet, az általános szerződési feltételekben az is szerepel, hogy „a stúdióba bekapcsolásra nem kerülő hívások és a várakozás időtartama is kiszámlázásra kerülnek. Ez a hívás tehát kockázattal jár, mivel nem garantálja az adásba való bekerülést.”, továbbá, hogy „A Fogyasztónak a várakozás során bármikor lehetősége van visszatérni a főmenübe és telefonos privát jóslást (ld. 3.b. pont) kérni”.
34. Az eljárás alá vont szerint a nézők tájékoztatást kapnak az összes jósról az alábbiakra is tekintettel:
 - A televíziós műsorvezető rendszeresen tömören bemutatja a képernyőn megjelenő jósokat. Arra is felhívja az adás a figyelmet, hogy a weboldalon részletes ismertető található minden jósról.
 - Amennyiben van szabad telefonos operátor – és a hívó nem tárcsázza egy konkrét jós mellékét –, akkor a hívás azonnal az operátorhoz kerül. Az operátortól a hívó tájékoztatást kap a konkrét jósokról.
 - A weboldalon minden jósról részletes tájékoztató olvasható. Erre a tévéképernyőn futó felirat (futó crawl) is felhívja a figyelmet: „Info és jósok listája megtalálható a <http://www.ezo.tv/tv2> oldalon”.

35. Hangsúlyozta, a jós mellékének felhívásával az automata rendszer csak az adott hívóhoz tudja kapcsolni. Amennyiben a jós foglalt lenne, akkor a rendszer felajánlja, hogy másik jóst kapcsoljon, vagy a jósra való várakozást is választhatja a hívó. A jós személyéről és képességeiről a weboldalon tájékoztatást olvashatnak a hívók, ahová felkerülnek a hívók véleményei is a jósokkal kapcsolatban.
36. A rendszer gondoskodását az is jellemzi, hogy a kis ablakba nem kerülhet olyan jós, aki foglalt. Az automata rendszer mindig a nem foglalt jósok képeit rakja ki képernyőre.
37. Jelezte, a jósok rendszeres tréningeken vesznek részt. Általános, hogy naponta több órát meditálnak, ami a jós képességeiket, intuíciójukat kimagaslóan fejleszti. A jósok kiválasztásánál szigorú szakmai szempontoknak kell megfelelni. Egyrészt érteni kell a jósok a szakmájához, másrészt képesnek kell lennie jó és hasznos tanácsokat adnia. A képességeket szigorú többlépcsős felvételi folyamat során ellenőrzi az eljárás alá vont, emellett az ügyfelek visszajelzései alapján folyamatosan értékeli a jósokat és csak a legjobbak maradhatnak meg.
38. A betelefonáló a beköszönés után azonnal meghallgatja, milyen lehetőségei vannak. Várakozhat az adásban szereplő jósra, illetve bármikor választhat más szakértőt is, aki azonnal választ ad kérdésére. Választhat úgy, hogy megadja a kiválasztott jós mellékét, illetve a diszpécser segítségét is kérheti, hogy olyan elérhető szakértőt válasszon, aki kellő ismeretekkel rendelkezik az adott témában. Amennyiben a hívó a TV-ben szereplő műsorvezető jóssal szeretne beszélni, akkor a várakozási idő alatt, amikor a betelefonáló arra vár, hogy sorra kerüljön a műsorvezető jóshoz, akkor rendszeresen figyelmezteti a rendszer (legalább percenként), hogy az 1-es gomb megnyomásával azonnal jóshoz tud kerülni. Amennyiben a várakozást választja, úgy további hasznos információkat hall, hogy mit tegyen, amikor az adásba kerül (pl. halkítsa le a televíziót stb.).
39. A Vj/105-021/2012. számú versenytanácsi előzetes álláspontot követően az eljárás alá vont az előzetes álláspont, a vizsgálati jelentés, illetve az előbbieken hivatkozott NMHH jelentés kapcsán is több kifogást fogalmazott meg.⁹
40. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az ezotéria létjogosultsága nem kérdőjelezhető meg az emberiség életében, még akkor sem, ha egyes személyek annak tanításaival nem értenek egyet. Megjegyzi, hogy Magyarország Alaptörvénye a vallás szabad megválasztásához és kinyilvánításához fűződő első generációs alapjogot biztosítja valamennyi állampolgára számára, amely jog nem csak a már bejegyzett egyházak esetében, hanem valamennyi vallásnak, vagy egyszerűen hit- és eszmerendszernek minősülő tan esetén megilleti a jogosultakat. Így tehát senki nem tilthatja meg vagy bagatellizálhatja el az ember hitét és meggyőződését. Az alapjogok a hatóságokat éppúgy kötik, mint a természetes személyeket.
41. Az eljárás alá vont álláspontja szerint nem lehet vizsgálat tárgya azon emberek hite, meggyőződése, akik az életükben fontosnak tartják az ezotériát, akiknek támaszt és megnyugvást nyújt mindennapi életében és segít problémáik megoldásában. Az eljárás alá vont hivatkozott továbbá a TÁRKI Társadalomkutatási Intézet Zrt. (a továbbiakban: TÁRKI) által készített – a vizsgálati jelentésben ismertetett - Társadalmi Klíma Riportra is, mely szerint a társadalom valamennyi szintjén jelen vannak olyanok, akiknek a spiritualitás iránti igényét az ezotéria, a jóslás elégíti ki.

⁹ Vj/105-028/2012. számú irat

42. Az eljárás alá vont álláspontja szerint az emberek százezrei számára nyújtott segítséget az EZO.TV is jósai, szolgáltatásai útján, amelyet kézzel fogható eredmények bizonyítanak: volt olyan betelefonáló, akinek életét mentette meg egy jós, míg másoknak hitét, reményeit adta vissza.
43. Az eljárás alá vont véleménye szerint az előzetes álláspont néhány megállapítása, különösen az NMHH elemzésének megállapításai, hangneme és szellemisége utal arra, hogy a hatóság egyfajta modern „boszorkányüldözést” folytat az ezotériával szemben pusztán azon az alapon, hogy az eljáró személyek világnézetébe nem fér bele a spiritualitás ezen formája.
44. Álláspontja szerint az eljárás során a vizsgálat alapjául tett NMHH elemzés egyoldalú, felhatalmazás nélkül minősíti a vizsgált szolgáltatókat és nem tükrözi azt a világnézetileg semleges képet, amelyre a hatóságnak az eljárása során törekednie kellene. A TÁRKI hivatkozott elemzését öncélúan, kontextusából kiragadott példák útján használja fel, azonban számos releváns, az eljárás alá vont személyek álláspontját alátámasztó adatokat nem vesz figyelembe.
45. A dokumentum szakmailag különösen azért nem megalapozott az eljárás alá vont álláspontja szerint, mert a vizsgált műsor előképeként az ún. „Call TV” formátumot nevezi meg. Kifogásolja, hogy az NMHH a fenti párhuzamot gyakorlatilag csak formai szempontok figyelembe vételével állapította meg, a műsor tartalmát nem vizsgálta. Álláspontja szerint a két műsor struktúrája teljesen különbözik egymástól, az alábbiak miatt:

Jellemzők	EZO.TV	Call TV
emelt díjas hívás típusa	perc alapú	hívás szám alapú
kap szolgáltatást a hívó a hívásért?	igen	nem
csak az adásba kerülő fél kap szolgáltatást?	nem	igen
adásba kerülés lehetősége	hívások sorrendjében	véletlenszerű kiválasztás alapján
csak a stúdióban történhet?	sok száz tanácsadó részvételével történik, stúdióon kívül is	igen
szolgáltatás igénybevehetőségének ideje	0-24 órában	csak a műsor ideje alatt
hány szereplős a műsor?	több (több jós áll a műsor alatt rendelkezésre)	egy (csak a műsorvezető)
van sorsolás?	nem	igen

46. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a jelen ügyben vizsgált műsor TV-shop jellegű műsorokhoz hasonlítható. Ezen műsoroknak valamely konkrét áru, termék, szolgáltatás népszerűsítése a feladata, így kereskedelmi, értékesítési tevékenység az alapja. Az eljárás alá vont kiemeli továbbá azt is, hogy a hatályos médiatörvény is televíziós vásárlási műsorablaknak minősíti a vizsgált műsort, amely ismét csak alátámasztja, hogy az EZO.TV műsorai nem a Call TV-tematikába tartoznak. Álláspontja szerint önmagában az emeldíjas telefonszám használata vagy a betelefonáló jelleg nem teszi a vizsgált műsort Call TV-vé.
47. Az eljárás alá vont nem ért egyet a vizsgált műsor célcsoportjának a meghatározásával sem. A TÁRKI eredményei ugyanis nem támasztják alá az ezotéria iránt érdeklődők demográfiai jellemzőire vonatkozó azon adatokat, amelyeket az NMHH jelentése tartalmaz. Álláspontja

szerint a riport egészét és nem csak kiragadott részleteket vizsgálva az állapítható meg, hogy a jóslás és a tágabban vett ezotéria iránt sokkal szélesebb közönség érdeklődik, mint ahogy az az NMHH jelentéséből kitűnik.

48. Az eljárás alá vont a versenytanácsi előzetes álláspont egyes megállapításai is vitatta. Előadta, hogy azon állítását, hogy „a fogyasztó minden esetben dönthet úgy, hogy nem várakozik” azzal bizonyítja, hogy a telefonos menüben az 1-es gomb megnyomásával (melyre percenként felhívják a rendszert hívó fogyasztó figyelmét) bármikor jóshoz kerülhet a hívó.
49. Azt a tényt, hogy mindig van a rendszerben szabad tanácsadó, azon nyilatkozatával bizonyítja, hogy amennyiben a szabad tanácsadók száma 3 alá csökkenne, akkor a rendszer vészriasztást küld a jós koordinátoroknak, mely esetben a koordinátor körbetelefonálással további jósokat léptet be a rendszerbe. Ilyen riasztás Magyarországon a rendszer az utóbbi 3 évben nem történt.
50. Az eljárás alá vont előadta továbbá bizonyítékként, hogy mindig volt olyan időszak, amikor senki sem telefonált, mivel a StoryTV és a Hálózat TV nézettsége és hívottsága is alacsony, rendszeresen nem volt ezeken a csatornákon várakozás. Bizonyítékként előadta, hogy a „senki sem telefonált” alatt azt értette az eljárás alá vont, hogy senki sem kérte magát a televízió képernyőjén látható műsorvezető jóshoz, e körben azokat, akik a többi jóssal beszéltek nem vette figyelembe.
51. Előadta továbbá, hogy álláspontja szerint a nézők kevesebb mint 1 százaléka, sőt többször csak 1 ezreléke hívta az adásokat, és ezen hívóknak csak a töredéke kérte magát a műsorvezető jóshoz. Álláspontja szerint ha az ún. Gauss-eloszlás¹⁰ szerint érkeznek azok, akik a műsorvezetőhöz kérik magukat, akkor egyértelmű, hogy kell lenni olyan időszakoknak, amikor nem volt senki, aki műsorvezető jóshoz kérte volna magát a kisebb nézettségű adások esetén.
52. Előadta, hogy az olyan állítások, mint pl. „nincs senki velünk az élő egyenes adásban” akkor hangzanak el, amikor a műsorvezető a következő betelefonálóra vár. Bizonyítékként csatolt egy saját maga által előállított táblázatot az ún. hívás logok alapján, valamint előadta, hogy amikor volt hívó, azokat tényleg meg is próbáltuk bekapcsolni.
53. Álláspontja szerint a Versenytanács nem vette figyelembe az eljárás alá vont elektromos tájékoztató rendszerét sem, holott ezen rendszerrel kapcsolatban a Versenytanács megkeresésére csatolt diagramból egyértelműen megállapíthatóak az alábbiak:
 - a központi szám hívását követően élő adás esetén a néző dönt arról, hogy adásba kíván-e kerülni vagy más jóssal akar-e beszélni;
 - az adás esetén, ahogyan ez magában a műsorban is elhangzik, folyamatos a kapcsolat;
 - a rendszer folyamatosan tájékoztatja arról a fogyasztót, hogy amennyiben más jóssal kíván beszélni, azt a megfelelő gomb megnyomásával megteheti;
 - amennyiben a telefonáló konkrét jóssal kíván beszélni, úgy a rendszer a mellék megadásával vagy operátor útján kapcsolja;
 - amennyiben a kiválasztott tanácsadó foglalt, úgy a néző dönthet:
 - o más jóst választ, melynek kiválasztásában élő operátor segít; vagy

¹⁰ Normális eloszlás

o ingyenes SMS-t küld a rendszer a hívónak, amikor a tanácsadó felszabadul, és 1 percig szabadon is tartja a tanácsadót a hívó részére.

54. Az eljárás alá vont előadta továbbá, hogy kb. 5 évvel ezelőtt ún. kreditkártyás rendszer i bevezetésre került, amelynél a hívó csak a beszélgetésért fizet, így könnyen elkerülhető az esetleges várakozás.
55. Előadta továbbá, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárás alapját összesen 7 db műsor képezte, amelyekből azonban összesen 11 momentumot emelt ki a vizsgálat, ami arányaiban gyakorlatilag elenyésző a jogsértés megállapításához, továbbá a fentiekben kifejtettek alapján valós tájékoztatás volt.
56. Kiemelte továbbá, hogy a fogyasztó az ÁSZF-ből is részletesen tájékozódhatott a szolgáltatás igénybevételéről. Az ÁSZF elérhető volt interneten, a szolgáltató honlapján, melyről a nézőket a műsorban tájékoztatták, továbbá a TV2 esetében 2011. január 10. napjától a teletexten is, így annak tartalmát a hívók megismerhették, tisztában lehettek a szolgáltatás valamennyi jellemzőjével.
57. Álláspontja szerint azzal, hogy a műsorvezető felhívta a figyelmet a nyújtott szolgáltatás előnyeire és ösztönözni kívánta a „vásárlást”, vagy „kiemelkedő lelkesedéssel beszél a jóslás előnyeiről”, nem valósított meg jogsértő magatartást.
58. Az előzetes álláspont által hivatkozott, az egyes műsorokban olvasható információkkal kapcsolatosan az alábbiakban (az utolsó oszlop szerint) foglalta össze észrevételeit az eljárás alá vont:

Hálózat TV	2012. július 16.	Nincs várakozási idő	Nem látható a műsor egész tartama alatt
		Hívjon most!	Nem látható a műsor egész tartama alatt
		Villámgyors kapcsolás	Nem látható a műsor egész tartama alatt
	2012. szeptember 3.	Legyen Ön a következő	Nem látható a műsor egész tartama alatt
		Hívja most	A felirat a nem emeldíjas (06 1 4872575), ún. bankkártyás jóslásra vonatkozik, ahol 10 perc jóslás 1000 Ft-ba kerül
	2012. november 19.	Hívja most	A felirat a nem emeldíjas (06 1 4872575), ún. bankkártyás jóslásra vonatkozik, ahol 10 perc jóslás 1000 Ft-ba kerül
StoryTV	2012. december 18.	Hívja most	A felirat a nem emeldíjas (06 1 4872575), ún. bankkártyás jóslásra vonatkozik, ahol 10 perc jóslás 1000 Ft-ba kerül
TV2	2012. augusztus 6.	Hívj a jósainkat most!	A háttérjós ablakban jelenik meg igen rövid időre
		Már csak 3 (2, 1) hívónak	Csak a műsor végén jelenik meg
	2012. december 10.	Hívjon most!	A 06 90 666555 emelt díjas számra vonatkozik. A műsor elején jelenik meg. A felirat nincs kint a teljes műsor alatt
		Hívja most	A felirat a nem emeldíjas (06 1 4872575), ún. bankkártyás jóslásra vonatkozik, ahol 10 perc jóslás 1000 Ft-ba kerül
		Hívj a jósainkat most!	A háttérjós ablakban jelenik meg igen rövid időre

59. Az eljárás alá vont előadta, hogy a vizsgálat anyagából nem állapítható meg az, hogy ezeket a fenti tényállításokat a GVH valóban vizsgálta volna. Nem igazolta azt sem álláspontja szerint a GVH, hogy a kapcsolásra, várakozásra valóban úgy került-e sor, mint ahogy azt a panaszosok bejelentették. Álláspontja szerint az a tény, hogy a GVH a panaszok valóságtartalmát nem vizsgálta, több pontban is megalapozatlanná teszi az általa megállapított tényállást.
60. A versenytanácsi tárgyalást¹¹ követően – tekintettel arra, hogy az eljárás alá vontat már több végzésben felhívta a vizsgálat, illetve a Versenytanács a kért bizonyítékok csatolására, azonban válaszaiban az eljárás alá vont nem lépett túl a következtetéseit pusztán leírásán, illetve dokumentumok, iratok vagy egyéb bizonyítékok nélkül hivatkozott tényekre – a Versenytanács felhívta¹² ismételt az eljárás alá vontat, hogy küldje meg a GVH számára azon híváslistákat, amelyekre utal a Vj/105-028/2012. számú, 2013. november 4-én kelt beadványa mellékletében csatolt táblázatban is és amelyekkel hitelt érdemlően igazolja, hogy a kérdéses (a Vj/105-021/2012. számú előzetes álláspont 24. pontjában is megjelenített) időpontokban éppen nem volt az élő adásba kerülni kívánó betelefonáló.
61. Válaszában¹³ egy táblázat csatolása mellett az eljárás alá vont előadta, hogy álláspontja szerint a csatolt¹⁴ táblázat alapján megállapítható, hogy vizsgált 11 közlésből csak két közlés esetén látható várakozó, a többi 9 közlés esetén várakozás nem található, tehát a tájékoztatások megfelelnek a valóságnak (azaz, hogy éppen nem volt várakozó a vonalban).
62. A várakozó hívások kapcsán az eljárás alá vont előadta, hogy az érintett két várakozó hívó nem először telefonált, mivel korábban valamilyen jóslási vagy egyéb szolgáltatást vett igénybe, erre figyelemmel lehetséges, hogy a rendszer nem észlelte az adott pillanatban a várakozás tényét. Az ilyen eltérések a rendszerek szinkronizációja miatt is előfordulhatnak egyébként az eljárás alá vont nyilatkozata szerint.
63. A képernyőn megjelenő szabad jások megjelenítését biztosító szoftver működésével, valamint a választott jások aktuális elérhetőségéről szóló tájékoztatás kapcsán előadta, hogy a megjelenített jós-állapotnak van bizonyos késleltetése, így az nem tudja azonnal, másodperc pontosan követni a valós állapotot. A késleltetés okai lehetnek pl.
- a televíziós adás esetén a műholdas átvitel késleltetése;
 - a vizsgálat tárgyát képező időszakban a weboldal 30 másodpercenként frissítette a jások megjelenített státuszát, de az azóta beüzemelt verzió (2013 októbere óta) pár másodperc alatt frissít;
 - a teletext esetén az oldalfrissítési gyakoriság.
64. Az eljárás alá vont a versenytanácsi tárgyaláson¹⁵ továbbá több olyan intézkedését felsorolta, amelyekkel a vállalkozás a várakozással kapcsolatban felmerült kifogásokat igyekezett orvosolni. A Versenytanács felhívta¹⁶ az eljárás alá vontat, hogy dokumentumokkal,

¹¹ Vj/105-029/2012. számú irat

¹² Vj/105-030/2012. számú irat

¹³ Vj/105-033/2012. számú irat

¹⁴ Vj/105-033/2012. számú irat

¹⁵ Vj/105-029/2012. számú irat

¹⁶ Vj/105-030/2012. számú irat

szerződésekkel vagy egyéb más hitelt érdemlő módon igazolja, hogy a vizsgált időszakban (is) alkalmazta az előadott, fogyasztók érdekeit szolgáló intézkedéseit.

65. Az eljárás alá vont válaszában az alábbiakat adta elő:

- a) kreditkártyás fizetési lehetőség, amely révén csak a tényleges szolgáltatásért fizet a fogyasztó:

Az EZO.TV rendszere pontosan rögzíti minden telefonbeszélgetés kezdetét és végét, a bankkártyák terhelése a beszélgetések időtartama alapján történik. Az eljárás alá vont pillanatfelvételeket csatolt.

- b) a képernyőn elérhető szabad jások megjelenítését biztosító szoftver működése:

A rendszer nyilvántartja a jások állapotát (kijelentkezve, bejelentkezve és szabad, bejelentkezve, de foglalt), ami alapján utasítja a lejátszó rendszert, hogy melyik jóst jelenítse meg a képernyőn. Hasonlóképpen működik a weboldalon, illetve a teletext adásban a szabad jások felsorolása.

Az eljárás alá vont dokumentumokat vagy egyéb bizonyítékot nem csatolt.

- c) betelefonálók várakozása alatt – legalább 1 percenként – történő figyelemfelhívása arra, hogy az 1-es gomb megnyomásával bármikor jóshoz kerülhetnek:

Az eljárás alá vont ebben a kérdéskörben nem nyilatkozott, dokumentumokat vagy egyéb bizonyítékot nem csatolt.

- d) a választott jós foglaltsága esetén az élő közönségszolgálat által nyújtott tájékoztatás pontos tartalma:

Az élő közönségszolgálat munkatársai a hívó igényei szerint cselekszenek, ezért előre gyártott, pontos szövegleírást nem lehet adni. Ha a hívó adáson kívül hív egy konkrét tanácsadót, és az foglalt vagy nem elérhető, úgy az ügyfélszolgálati munkatárs felajánlja, hogy a rendszer küld számára ingyenes SMS-t arról, ha a kívánt tanácsadó szabaddá válik. A rendszer, ha az ügyfél kéri, az elküldött SMS után még egy percig szabadon tartja a tanácsadó vonalát az SMS-t megkapó részére.

Az eljárás alá vont dokumentumokat vagy egyéb bizonyítékot nem csatolt.

- e) a választott jós elérhetőségéről visszajelző SMS-ek tartalma, valamint azok nagyságrendje adásonként:

Az SMS értesítések száma az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a vizsgálattal részletesen feldolgozott hét műsorban 41, 10, 10, 7, 28, 11 és 10 volt.

Az SMS szövegek az alábbiak voltak az eljárás alá vont nyilatkozata szerint:

- „SMS_ALERT: Üdvözljük, AGENT belepett a rendszerbe, most elérheti a ANI számon, hívja most! ANI”
- „SMS_BOOK: Üdvözljük, AGENT befejezte a hivasat! Mostantol kezdve egy percig lefoglaljuk Önnek, így elérheti a ANI számon! hívja most! ANI”

- f) várakozás alatt hallható (szakmai) tanácsadások, információk tartalma, algoritmusai:

A várakozás alatt a hívó rendszerüzeneteket és különböző tanácsokat, idézeteket hallhatott, pl: *„Az élet mindig kivárja a nehéz pillanatokot, hogy akkor teljes ragyogásában mutathassa meg fényes oldalát”, „A félelem mindig rossz tanácsadó.”*

Az eljárás alá vont dokumentumokat vagy egyéb bizonyítékot nem csatolt.

- g) a szabad jások aktuális elérhetőségéről szóló honlapi- és a TV2 csatorna teletext szolgáltatásán található tájékoztatás:

A hívót hozzávetőlegesen percenként tájékoztatja a rendszer az alábbi üzenetek bármelyikével arról, hogy ha nem kíván várni, az 1-es gomb megnyomásával az egyik elérhető, kiváló tanácsadóhoz kerülhet:

„hu_ver2 msg_hold_1 Kérem, várjon néhány másodpercet, megpróbálom az élő adásba kapcsolni. Ha nem akar tovább várakozni, hanem azonnal választ szeretne kapni kérdésére, akkor az 1-es gomb megnyomásával bármikor egyik legjobb szakértőnkhez kapcsoljuk.”

„hu_ver2 msg_hold_2 Kérem, hogy amikor adásba kapcsoljuk, halkítsa le a televízió készülékét, hogy ez ne zavarja a telefonos beszélgetést. Kérem, tartsa a vonalat.”

„hu_ver2 msg_hold_3 Kérem, gondolja át kérdését, amit az adásban szeretne feltenni. A beszélgetés elején mondja el nekünk nevét és csillagjegyét. Ha csak keresztnévét, vagy csak csillagjegyét szeretné elárulni, szakértőnk már ezekből is személyre szabott tanácsot ad Önnek. Kérem, tartsa a vonalat.”

„hu_ver2 msg_hold_4 Adásban akkor kap igazán pontos és megbízható tanácsot, ha feltett kérdése rövid, világos és érthető. Most megpróbálom adásba kapcsolni. Ha nem akar várakozni, hanem azonnal választ szeretne kapni kérdésére, akkor az 1-es gomb megnyomásával egyik legjobb szakértőnkhez kapcsoljuk.”

„hu_ver2 msg_hold_5 Hamarosan felteheti kérdését az adásban. Kérem, tartsa a vonalat!”

„hu_ver2 msg_hold_6 Kérem, tartsa a vonalat. Ha nem szeretne tovább várakozni, az 1-es gomb megnyomásával egyik legjobb tanácsadónkhoz kapcsoljuk.”

Az eljárás alá vont dokumentumokat vagy egyéb bizonyítékot nem csatolt.

VI.

Jogi háttér

66. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. A (4) bekezdés alapján külön törvény vagy az annak végrehajtására kiadott jogszabály a fogyasztók tájékoztatására vonatkozóan az Fttv.-ben foglalt szabályokon túl részletesebb, illetve szigorúbb szabályokat írhat elő.

67. Az Fttv. 2. §-ának a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Ugyanezen cikk d) pontja rögzíti, hogy 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. Az e) pont alapján a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől. Az f) pont alapján reklám a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom. A h) pont szerint 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.
68. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés alapján 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 készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.
- A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
69. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
70. Az Fttv. 8. §-ának (1) bekezdése értelmében agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással – akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén – az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas. A (2) bekezdés szerint annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:
- a) a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,

- b) a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérő volta,
- c) súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására,
- d) a fogyasztó szerződéses jogainak - ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is - gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,
- e) jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.

71. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
72. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
73. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál - a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével - a következő szempontok irányadóak:
- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
 - b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
74. Az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg.
75. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
76. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
77. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.
78. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv., illetve az Fttv. vagy a Grt. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben

elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VII.

Jogi keretek

Az alkalmazandó jogszabály

79. A jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlat önálló foglalkozásukon és gazdasági tevékenységükön kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyekkel szemben került tanúsításra, így annak megítélése az Fttv. alapján történhet meg.

A GVH hatásköre és illetékessége

80. A Versenytanács megállapította a GVH hatáskörének jelen ügybeni fennálltát. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy a kereskedelmi gyakorlat részben országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón (TV2 csatorna) keresztül valósul meg [Fttv. 11. § (2) bekezdés a) pont].

81. A GVH illetékessége az ország egész területére kiterjed a Tptv. 46. §-a alapján.

A kereskedelmi gyakorlattal elért fogyasztók

82. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat értékelése kapcsán a Versenytanács az NMHH vizsgálati jelentésében foglaltakra figyelemmel megállapította, hogy az EZO.TV műsorok tipikus nézője alacsonyabb iskolai végzettségű, 50. életévét betöltött inaktív nő. A nézők többsége a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok által sebezhető, azoknak kiszolgáltatott rétegből tevődik össze, s internet-hozzáféréssel csak kisebb részük rendelkezik.

83. Az NMHH vizsgálata ugyan a 2012. év I. félévében zajlott, azonban annak megállapításait a Versenytanács a 2012. év II. félévére szólóan is érvényesnek ítéli, mivel azzal kapcsolatos információ nem ismert, hogy a 2012. év II. félében változások következtek volna be a jós műsorokkal kapcsolatban tanúsított kereskedelmi gyakorlatokban, illetve a fogyasztói körben.

84. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a betelefonáló fogyasztók több mint fele visszatérő hívó.

85. Az eljárás alá vont kifogásolta a versenytanácsi célcsoport meghatározást, hivatkozva a TÁRKI riportjára. A Versenytanács ezzel kapcsolatban megjegyzi, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásnak nem az ezotéria (a jóslás vagy más spirituális tevékenység) a tárgya, hanem az érintett – ezoterikus szolgáltatást is nyújtó, gazdasági tevékenységként végzett EZO.TV című műsorhoz kapcsolódó, az abban elhangzott tájékoztatásokkal megvalósuló kereskedelmi gyakorlat, így az érintett fogyasztói kör sem az ezotéria iránt nyitott, fogékony emberek csoportja (akikkel kapcsolatos megállapításokat az eljárás alá vont által is hivatkozott TÁRKI vizsgálat tartalmaz), hanem a műsor nézői, a szolgáltatás

igénybevevői. Továbbá a részleteiben vizsgált műsorok hívói, a betelefonálók kérdései, megnyilatkozásai alapján is megállapítható, hogy az érintett fogyasztók nehezebb élethelyzetűkhöz, anyagi, egészségi, családi problémáikhoz keresnek segítséget a műsorban.

86. A TÁRKI kutatása átfogó, széleskörű, a jelen ügyben érintett szolgáltatást jelentősen meghaladó kérdésekre irányult. Mint ahogyan a jelen ügyben vizsgált műsor is pusztán egy csekély szelete az ezotériának, az NMHH jelentése is csak egy szűkebb piacra tett, a jelen ügyre vonatkozóan releváns megállapításokat – különböző szintű kutatások alapján, amelyeket illetően kifogás nem merült fel.

A fogyasztók ügyleti döntése

87. A fogyasztók jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró döntésének meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó, az üzletfél döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. Kifogásolható már önmagában az a körülmény, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó kapcsolatot teremt a vállalkozással, keresi annak szolgáltatását.

88. A jóslás szolgáltatást kínáló televíziós műsor esetén a fogyasztó által tanúsított magatartás egy olyan döntési folyamat eredménye, amelynek összetett volta és az e folyamatra hatást gyakorló tényezők sokszínűsége alapján megállapítható, hogy a fogyasztói döntést nem lehet egy tisztán racionális megfontolás eredményének tekinteni, mivel megszületésében más (érzelmi, indulati stb.) tényezők is szerepet játszanak. Ezzel összefüggésben aláhúzendó, hogy

- az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése sem azt követeli meg, hogy valamely kereskedelmi gyakorlat megítélése során a különböző alternatívák között hideg fejjel, a döntés meghozatalához szükséges információk körét teljes körűen feltárva és saját preferenciáit pontosan ismerve eljáró, a számára legkedvezőbb, kizárólag a racionalitásra alapozott döntést meghozó fogyasztót tartsa szem előtt a jogalkalmazó. Az „adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel” eljáró fogyasztó nem azonosítható egy, kizárólag az ésszerűségi követelményeknek megfelelően eljáró fogyasztóval. A törvény alkalmazása során egy olyan fogyasztó a mérce, aki a sokféle, értelmi és érzelmi hatások által befolyásoltan, többek között, de nem kizárólag az ésszerűség által meghatározottan hozza meg döntéseit,
- az Fttv. 4. §-a (1) bekezdésének „ésszerűen tájékozottan” kitétele nem abszolutizálja az ésszerűség követelményét, hanem éppen relativizálja azt – hiszen az a fogyasztó is ésszerűen tájékozott, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációkban tett állításokban, nem kételkedik a vállalkozás szavahihetőségében, mivel a kölcsönös bizalmon alapuló gazdaságban a kereskedelmi kommunikációkat egy költséghatékony tájékozási lehetőségnek tekinti.

89. A fogyasztói döntési folyamat nem racionális elemeinek szerepe az átlagosnál erőteljesebben jelentkezik az EZO.TV műsorok – NMHH vizsgálati jelentése szerinti tipikus – nézője esetében, aki a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok által az átlagosnál sebezhetőbb.

Az állítások igazolása

90. Az Fttv. 14. §-a rögzíti, hogy ha a vállalkozás a hatóság felhívására a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát nem igazolja, akkor ezt úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak.
91. Eljárás alá vontat a Vj/105-018/2012. számú végzésben a Versenytanács több kérdés, állítás igazolására hívta fel. Eljárás alá vont válaszában (Vj/105-019/2012.) azonban egyrészt elismerte, hogy egyes információkat (élő adásba kerülni nem kívánó telefonálók aránya, várakozás közben jóst választók aránya, várakozási idők) beépített mérés hiányában nem tudja benyújtani, másrészt a várakozási idő hiányára vonatkozó állításait sem igazolta (pl. híváslistákkal, a hívások időbeli megoszlásával egyes adott műsorok esetében), pusztán az alábbi nyilatkozatokat, következtetéseket tette objektív bizonyítékok, igazolások nélkül:
- a fogyasztó minden esetben dönthet úgy, hogy nem várakozik,
 - mindig van a rendszerben szabad tanácsadó,
 - a hívók kevesebb mint fele kerül ugyan adásba, de nem egyenletesen hívnak a telefonálók, így mindig volt olyan időszak, amikor éppen senki nem telefonált,
 - a StoryTV és a Hálózat TV nézettsége és így a hívottsága is alacsony, rendszeresen nem volt ezeken a csatornákon várakozás,
 - a TV2 adásaiban az olyan állítások, mint pl. „nincs senki velünk az élő egyenes adásban” akkor hangoznak el, amikor a műsorvezető a következő betelefonálóra vár.
92. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált állítások valóságtartalma, valamint egészében a műsor szerkezete, kialakítása, a szolgáltatás működése kapcsán írásbeli dokumentációt (szerződéseket, szabályzatokat, utasításokat, egyéb a vizsgált időszakbeli tényeket hitelesen igazoló iratokat, felvételeket, híváslistákat stb.) nem vagy csak igen szűk körben csatolt, hanem alapvetően nyilatkozataival, illetve a jelen versenyfelügyeleti eljáráshoz kapcsolódóan előállított táblázatokkal igyekezett bizonyítékokat szolgáltatni, illetve álláspontját alátámasztani, a Versenytanács még a versenyfelügyeleti eljárásban tartott versenytanácsai tárgyaláson is felszólította az eljárás alá vontat, hogy hitelt érdemlően bizonyítsa állításait. Erre azonban a versenyfelügyeleti eljárást követően is csak részben került sor.
93. A Versenytanács megjegyzi, hogy egy állításnak az igazolási kötelezettségre kiható értelmezése során nem bír jelentőséggel, hogy a vállalkozás a kifogásolt állítást miként értelmezi, a közléssel mit szeretett volna kifejezésre juttatni, mivel azt a fogyasztó szempontjából kell értelmezni.

Indukció alkalmazása a kereskedelmi gyakorlat tartalmának megállapításakor

94. A huzamosabb időn keresztül tanúsított kereskedelmi gyakorlat tartalmának megállapítása során kérdésként merülhet fel, hogy az Fttv. alapján eljáró hatóságnak milyen mélységig kell bizonyítást lefolytatnia. E vonatkozásban iránymutatást ad a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.231/2011/9. számú ítélete (Vj/154/2009.). Az adott ügyben a GVH által alkalmazott vizsgálati módszer, egyes televíziós műsorok szűrőpróbaszerű vizsgálata nem volt hibás, különösen tekintettel arra, hogy nem merült fel olyan körülmény sem, amely azt igazolta volna, hogy a szűrőpróbaszerűen, három vizsgálati napon sugárzott műsorok eredményeként tett megállapítások ne tükröznék a játékra vonatkozóan a kereskedelmi gyakorlatot. A GVH

több műorszám (játék) elemzésével általános jellegű megállapításokat tett, a vállalkozás pedig ténylegesen nem cáfolta azokat. A GVH ezt a megközelítést követte a Vj/18/2012. ügyben is.

95. A Versenytanács a jelen ügyben is megállapította, hogy nem merült fel olyan körülmény, amely azt igazolná, hogy a szűrőpróbaszerűen, egyes napokon sugárzott műsorok eredményeként tett megállapítások ne tükröznék az EZO.TV műsorra vonatkozóan az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatát.

Az agresszív kereskedelmi gyakorlat

96. Amint azt a Versenytanács már a Vj/154/2009. számú ügyben hozott határozatában is kiemelte, az agresszív kereskedelmi gyakorlatok a fogyasztói döntési folyamat racionális és nem racionális elemeit egyaránt megcélozhatják, az előbbit például a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatások révén, s így az agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósítása során adott tájékoztatások is vizsgálhatók.
97. Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése és 8. §-ának (1) bekezdése értelmében agresszívnek minősül nemcsak a fizikai nyomásgyakorlással megvalósított kereskedelmi gyakorlat, hanem egyebek között az a kereskedelmi gyakorlat is, amely pszichés nyomásgyakorlással, a fogyasztó zavarása révén az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
98. Az Fttv. 8. §-ának (2) bekezdése rögzíti, mely körülményeket kell figyelembe venni annak megállapításakor, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e (pl. a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama). Aláhúzendó, hogy az Fttv. 8. §-ának (2) bekezdése nem egy taxatív, illetve konjunktív felsorolást tartalmaz s így egyrészt az a) - e) pontok bármelyikének megvalósulása elegendő ahhoz, hogy a kereskedelmi gyakorlat agresszívnek minősüljön, másrészt az agresszív kereskedelmi gyakorlatok köre nem korlátozódik a (2) bekezdésben felsorolt esetekre, azzal, hogy ha megvalósul valamely, a (2) bekezdésben szereplő eset, akkor nem kell vizsgálni a kereskedelmi gyakorlat Fttv. szerinti relevanciáját.

VIII.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat jogi értékelése

99. A jelen eljárás tárgya – az eljárást megalapozó panaszok alapján – kizárólag annak megítélése, hogy a 2012. év II. félévében az EZO.TV elnevezésű műsorban
- a műsorvezető, illetve a képi elemek azt sugalmazták-e, hogy nem hívják a műsor telefonszámát, illetve a megadott mellékeket, miközben a betelefonáló nem, illetve csak várakozás után kerülhet élő adásba, vagy az általa kiválasztott személyhez bekapcsolásra, amelyről a fogyasztó nem kapott megfelelő tájékoztatást,
 - a műsorvezető tájékoztatása rábeszélő jellegű volt-e, a műsor hangulati elemei, a műsorban adott tájékoztatások megtévesztő módon, illetve agresszíven ösztönözték-e a fogyasztókat betelefonálásra,

- a jós mellékének hívásával a fogyasztó nem feltétlenül került az adott jóshoz, ekként a jós személye nem volt beazonosítható.
100. A fenti három problémakör alapvetően két kérdést vetett fel a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált műsor kapcsán:
- agresszív kereskedelmi gyakorlatot folytatott-e az eljárás alá vont az EZO.TV műsorban a betelefonálások ösztönzése során,
 - megsértette-e az eljárás alá vont a szakmai gondosság Fttv. 3. §-a (2) bekezdésében definiált követelményét, amikor
 - o azt sugallta az EZO.TV műsorban a fogyasztóknak, hogy bármikor telefonálnak, azonnal műsorba vagy a kívánt jóshoz kerülnek, miközben mindkét esetben az látható az ÁSZF tartalma és a fogyasztói jelzések alapján, hogy hosszabb várakozás vagy más jóshoz való kapcsolás is lehetséges;
 - o a várakozásnak is díja van, miközben egyrészt a fogyasztó – az eljárás alá vont ígéretei alapján – azonnali kapcsolást gondol (élő adásba vagy a választott jóshoz), másrészt nincs technikai akadály annak, hogy a fogyasztók csak a tényleges szolgáltatásért (a jóslásért és egyéb spirituális szolgáltatásért) fizessenek.
101. Szükséges azt is megjegyezni az eljárás alá vont kifogása miatt (lásd az 59. pontot), hogy a vizsgálat során felmerült kérdéseket a jelen ügyben nem pusztán a piaci jelzések (panaszok, NMHH jelentés) alapozták meg, hanem a vizsgált műsor szerkezete, felépítése, a műsorvezető által közvetített információk és az ÁSZF egyes tartalmi elemei összességében.

Az ügyleti döntés torzítására való alkalmasság

102. A jelen esetben érintett fogyasztói kör esetében kétségtelenül megállapítható, hogy az érintett szolgáltatás igénybevételével, annak probléma-mentességével (hívjon most, műsorba kerülhet, válassza szakembereinket most) és egyéb előnyeivel kapcsolatos állítások alkalmasak arra, hogy rávegyék a fogyasztókat a telefonálásra.

Pszichés nyomásgyakorlás a fogyasztó zavarása révén

103. Az a kereskedelmi gyakorlat, amely pszichés nyomásgyakorlással, a fogyasztó zavarása révén alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztó döntési szabadságát, tájékozott döntési lehetőségeit, ami által torzítja a fogyasztó ügyleti döntését, agresszívnek minősül.
104. Az NMHH vizsgálati jelentésének megállapításai, a jelen versenyfelügyeleti eljárást megalapozó panaszok¹⁷ szerint a műsorban elhangzó és látható közlések ellenére a betelefonálók nem kerültek rögtön adásba, várakozniuk kellett vagy egyáltalán nem jutottak be az adásba (így a kínált napi spirituális szolgáltatáshoz), illetve esetenként a kiválasztott jóshoz sem.
105. A versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált műsorban a jelen határozat 24. pontjában példálózóan felsorolt, illetve a vizsgálati jelentés (Vj/105-015/2012.) 3. számú mellékletében részletesebben ismertetett rábeszélő jellegű, betelefonálásra ösztönző, illetve azokon belül is a műsorba betelefonálók hiányáról, az azonnali bekapcsolási lehetőségről szóló, azt sugalmazó tájékoztatások (pl. „nincs várakozási idő”, „folyamatos kapcsolás”, „villámgyors

¹⁷ Vj/105-020/2012. számú iratban

kapcsolás”) összhatása révén a műsorvezető megzavarta a fogyasztókat a betelefonálás valós körülményei, lehetőségei tekintetében az alábbiak miatt.

106. Az élő műsor alatt telefonálók döntő többsége esetében (ugyan az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, mérés hiányában az arányokat nem ismeri) feltételezhető, hogy az élő adásba szeretnének kerülni, élőben részesülni a kínált szolgáltatásból, mivel egyrészt a jósok a műsorokon kívül is elérhetőek, másrészt az élő adásokban a betelefonálók nem pusztán valamilyen spirituális szolgáltatást (jóslást) kaphatnak, hanem valamilyen, a napi témákhoz kapcsolódó – a hívók, családtagjaik, ismerőseik problémáira irányuló – segítő rituáléban, mágiában is részesülhetnek.

107. Miközben tehát

- az eljárás alá vont nyilatkozata szerint nem egyenletes a hívók megoszlása,
- az ÁSZF 3.a. pontja szerint a hívás sorrendjében történik a kapcsolás, így várakozás lehetséges,
- a 21. pontban bemutatott hívók száma és aránya alapján is az látható, hogy a hívók egy jelentős része nem kerül adásba,
- a műsor alatt betelefonálók döntő többsége racionálisan élő adásba szeretett volna kerülni, kisebb arányban egy kiválasztott szakemberhez,
- még a nézettebb csatorna esetében is minimum 1-2 perc eltelik egy-egy bekapcsolás között (lásd a Vj/105-015/2012. számú vizsgálati jelentés 3. számú mellékletében leírt műsormeneteket),
- a műsorszerkezet sem teszi lehetővé a folyamatos kapcsolást, mivel a műsorvezetőnek pl. ismertetnie kell folyamatosan az elérhető jósokat, az aktuális témákat,
- a fogyasztók a műsorban nem kapnak a várakozási lehetőségre vagy a nem folyamatos kapcsolásra utaló információkat,

az EZO.TV elnevezésű műsor során a műsorvezető és a látható tájékoztatások, feliratok szisztematikusan, egymásra épülve, folyamatosan, ismétlődő szófordulatokkal azt az üzenetet közvetíti a fogyasztók felé, hogy éppen egyetlen fogyasztó sem kezdeményez telefonhívást, így a fogyasztók azonnal spirituális segítséget kaphatnak aktuális problémáikban, élethelyzetükben.

108. Az eljárás alá vont ugyan végül csatolt egy táblázatot (híváslisták alapján) annak igazolására, hogy amikor azt mondta az adott műsorvezető, hogy nincs hívó, akkor valóban nem volt, azonban maga az eljárás alá vont (lásd a 61-63. pontokat) is úgy nyilatkozott, hogy 11 esetből 2-ben mégis volt várakozás, ráadásul a rendszerben is van némi késlekedés. A Versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben még a néhány másodperces, félperces várakozásnak is súlya, költsége van, így nem fogadta el, hogy a műsor rendszere biztosítani tudta volna az azonnaliságot.

109. Ezt támasztja alá az eljárás alá vont által hivatkozott Gauss-görbe szerinti normális eloszlása is a betelefonálóknak: ha ugyanis van olyan időpont a műsorban, amikor éppen senki nem telefonál, akkor olyannak is kell lennie, amikor sokan (erre az ÁSZF is utal), így ezen időpontokban a várakozás is fennáll szükségszerűen.

110. Az azonnali elérhetőség üzenetén túl, az EZO.TV műsoraiból megállapíthatóan azokban (szóbeli közlésekkel, fény- és hanghatásokkal) szintén folyamatosan, szisztematikusan és ismétlődő (a kihagyhatatlan megoldásokat, a visszautasíthatatlan segítséget hangsúlyozó) kifejezésekkel arra ösztönzik a műsor nézőit, hogy minél gyorsabban telefonáljanak, általában az adott lehetőség különleges voltát hangsúlyozva, a műsoridő utolsó részében azt is hangsúlyozva, hogy már csak kevés idő áll a fogyasztó rendelkezésére a telefonálásra.
111. Az EZO.TV műsor egésze nem a fogyasztók kellő, az átgondolt döntés meghozatalát szolgáló tájékoztatását szolgálja, hanem a fogyasztó sürgetését, a döntéshozatal megzavarását. Az EZO.TV műsor egésze, annak kialakítása alkalmas olyan pszichés nyomásgyakorlásra, amely a döntési folyamat zavarása révén jelentősen korlátozhatja a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát (azaz hogy telefonál-e vagy sem), illetve a fogyasztó lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára, s ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítheti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
112. Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatának egésze, a műsor léghőre azt eredményezte, hogy a fogyasztói döntési folyamat racionális oldalát szolgáló tájékoztatások szerepe háttérbe szorult, különösen (de nem kizárólagosan) azon fogyasztók vonatkozásában, akik döntéseikben az átlagosnál sérülékenyebbek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szemben.
113. A fentieket támasztják alá az NMHH vizsgálati jelentésének a megállapításai is. Az NMHH szerint mivel a műsor valójában tévéshop, gyakran felbukkannak a csak erre a műfajra jellemző fordulatok: „Telefonáljon most!”, „Azért vagyok itt és most, hogy segítek önnek, aki most hívni fog!”, „Hívjon most!”, „Itt lehet velem.” Emellett szinte valamennyi műsorban az alapszolgáltatást megtoldják valamilyen bónusszal (pl. ajándékkal, speciális mágiákkal). Az NMHH azt is aláhúzta, hogy a műsorvezetők és/vagy jósok számos esetben alkalmazták a „nyomásgyakorlás” eszközét.
114. A fentiekre tekintettel a vizsgált kereskedelmi gyakorlat tekintetében az Fttv. 8. §-a (1) bekezdése szerinti tényállás megvalósításával az Fttv. 3. §-a (1) bekezdésének megsértése állapítható meg.

A szakmai gondosság követelménye

115. A szakmai gondosság követelménye körében értékelendő, hogy az érintett vállalkozás a vizsgált kereskedelmi gyakorlat kialakítása, megvalósítása során
- az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve
 - a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelő gondossággal
- jár-e el.
116. A jelen ügyben az előbbi körében a műsor szerkezete, tartalma és a piaci gyakorlat, valamint a szolgáltatás mibenlétével kapcsolatos lehetséges fogyasztói értelmezések, az utóbbi körében a fogyasztói szokások (adott esetben a célzott fogyasztói csoport sérülékenysége is) eljárás alá vont általi megközelítése értékelendő.
117. A vizsgált esetben a műsor kapcsán a műsor felépítése (különböző spirituális szolgáltatások, élő adáson kívül hívható jósok megjelenítése), a műsorvezető tájékoztatásai azt sugallták a fogyasztók felé, hogy a műsorba, illetve a műsor ideje alatt történő

betelefonálással a hívó segítséget, egy problémájára útmutatást, spirituális támaszt kaphat, percenként 485 Ft-ért.

118. Eljárás alá vont nyilatkozata szerint a betelefonálók egy jelentős része visszatérő ügyfél, így feltételezhető, hogy az eljárás alá vont ismeri a fogyasztói igényeket, szokásokat, ami el is várható egy olyan vállalkozástól, amely hosszabb távon kívánja kiszolgálni a fogyasztókat. Szintén feltételezhető, hogy az eljárás alá vont ismerte az NMHH jelentésének megállapításait, következtetéseit, így tudhatta pl. azt is, hogy életszerűtlen, hogy a fogyasztó ellenőrizze a szolgáltatás ÁSZF-jét a műsor hívását megelőzően.
119. A műsor célcsoportja a műsor tájékoztatásaiból informálódik.
120. A műsor ÁSZF-jének egyes, alábbi rendelkezései kapcsán megállapítható, hogy azok a szolgáltatás árával, értékével, az igénybevételével szorosan összefüggnek, miközben ezekre az eljárás alá vont az élő adásban – ugyan erre a felület, illetve a műsor egésze lehetőséget adna – nem hívta fel a figyelmet:
- A telefonhívás nem garantálja a közvetlen műsorba kapcsolást. A stúdióba bekapcsolásra nem kerülő hívások és a várakozás időtartama is kiszámlázásra kerülnek (3.a. pont),
 - A telefonhívás nem garantálja a kiválasztott jóshoz kapcsolást. A jóshoz nem kerülő hívások is számlázásra kerülnek (3.b. pont),
 - A kiválasztott jós foglaltsága esetén - a hívás eredményessége érdekében - a Szolgáltató a hívást valamelyik szabad jóshoz kapcsolja (11. pont);
121. Az agresszív ösztönzés kapcsán leírtak, különösen a 107. pontban ismertetett körülmények, továbbá a fenti ÁSZF rendelkezések alapján megállapítható, hogy a várakozás nélküliség, az azonnali bekapcsolás vagy a kiválasztott szakemberhez kapcsolás ígérete (lásd a 24. pontban ismertetett állításokat) ellenére a rendszer magában hordozta
- a nem várt díj ellenében történő várakozást,
 - a kiválasztott jóstól eltérő személyhez történő, nem kívánt kapcsolást.
122. A Versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a várakozás alatt hallható tájékoztatások (lásd a 65. pont g) alpontját) is jellemzően tartalmazzák a „*kérem tartsa a vonalat*” üzenetet, ami szintén várakozásra ösztönözhet.
123. A szükségtelen várakozás lehetőségét támasztja alá az eljárás alá vont által hivatkozott késleltetési lehetőségek köre (lásd a 63. pontot) is.
124. A fentiek alapján az EZO.TV műsor valójában a fogyasztók részére nem vagy nem csak jóslási szolgáltatásokat nyújt, mivel a kapcsolási és várakozási jellemzők miatt több – a hívás díját, a szolgáltatás ellenértékét meghatározó – szerencseelemet, bizonytalansági faktort tartalmaz, a műsor alapvetően nem különbözik azon interaktív betelefonálás műsoroktól, ahol a fogyasztó valamilyen nyeremény potenciális kockázatot magába rejtő elérése érdekében telefonál emelt díjjal a játékba, ahova a bekerülési esély is alacsony a véletlenszerű bekapcsolás miatt.
125. A Call TV formátum (más néven interaktív betelefonálás játékok, műsorok) és a vásárlási műsorablak eljárás alá vont által hivatkozott elhatárolásával a Versenytanács nem ért egyet. Álláspontja szerint elvi szinten sem ellentétes (hanem részben átfedő) kategóriákról van szó, továbbá már az Országos Rádió és Televízió Testület 2009. szeptember 2-án született

határozata is a televíziós vásárlási műsorablakba sorolta az interaktív televíziós nyereményjátékokat.

126. A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Mttv.) értelmező rendelkezései alapján pedig
- nem minősül játéknak a tehetségkutató-műsorszám, valamint a televíziós vásárlásnak vagy televíziós vásárlási műsorablaknak minősülő telefonos vagy más interaktív játék (Mttv. 203. §. 19. pontja),
 - a televíziós vásárlás az a reklám, amely ellenérték vagy ellenszolgáltatás fejében árunak, szolgáltatásnak, jogoknak és kötelezettségeknek – a forgalmazóval vagy szolgáltatóval való kapcsolatteremtés útján történő – értékesítésére vagy más módon történő igénybevételére tartalmaz közvetlen ajánlatot, ideértve a médiaszolgáltatásban közzétett, gazdasági vállalkozásként működő telefonos játékokat is (Mttv. 203. §. 65. pontja),
 - a televíziós vásárlási műsorablak az olyan televíziós vásárlás, amelynek megszakítás nélküli időtartama legalább tizenöt perc (Mttv. 203. §. 66. pontja).
127. Megállapítható tehát, hogy a televíziós vásárlási műsorablak egyik formája a telefonos interaktív játék, így nem fogadható el az az elhatárolás, hogy a televíziós vásárlási műsorablakként megjelenő EZO.TV semmilyen közös vonást nem mutat az interaktív telefonos játékokkal.
128. Ezzel azonban az eljárás alá vont figyelmen kívül hagyja a fogyasztók lehetséges értelmezéseit a műsorral kapcsolatban, azt, hogy a betelefonálók pusztán spirituális szolgáltatást szeretnének igénybe venni 485 Ft-ért percenként, nem feltételezik, hogy a bekapcsolásig történő várakozásnak is ugyanakkora a költsége, mint a szolgáltatás igénybevételének, és amennyiben egy adott szakemberrel szeretnének kapcsolatba kerülni (feltehetően a vélt vagy valós speciális szaktudása miatt), más személy szolgáltatása nem biztos, hogy minden tekintetben megfelelő számukra.
129. A fentiek révén az eljárás alá vont az EZO.TV című műsorban nyújtott jóslási szolgáltatással a díjköteles várakozás és a kiválasztottól eltérő jóس lehetséges kapcsolása révén – a műsor jellegére, a fogyasztói értelmezésre tekintettel – nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve – figyelemmel a fogyasztói szokásokra, a sérülékenységre is – nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal járt el.
130. A fenti magatartással az eljárás alá vont az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében foglalt általános tilalmat valósította meg, megsértve ezzel az Fttv. 3. §-a (1) bekezdését.

Az eljárás alá vont felelőssége

131. Az Fttv. 9. §-a alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll, abban az esetben is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára. Az Fttv. tehát az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatóságának alapjának. Az Fttv. értelmében elsődlegesen azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll.

132. A Versenytanács szerint az Fttv. rendelkezése alapján megállapítható, hogy az EZO.TV műsorokban kínált szolgáltatások értékesítése, eladásuk ösztönzése közvetlenül érdekében állt az eljárás alá vontnak, így az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján megállapítható a felelőssége.

Összefoglalás

133. A Versenytanács döntése értelmében az EsoTV Magyarország Kft. tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott 2012. II. félévében az EZO.TV című műsorral kapcsolatban azáltal, hogy

- megsértette a szakmai gondosság követelményét,
 - o a nem várt díj ellenében történő várakozást, illetve
 - o a kiválasztott jóstól eltérő személyhez történő, nem kívánt kapcsolástis lehetővé tévő betelefonálási rendszerével,

- agresszíven ösztönözte betelefonálásra a fogyasztókat,

amely magatartásokkal az eljárás alá vont megsértette az Fttv. 3. §-a (1) bekezdését, az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében és 8. §-ának (1) bekezdésében foglalt tényállások megvalósítása által.

134. A jogsértésnek a Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett a Versenytanács bírság kiszabását is indokoltnak tartotta az eljárás alá vonttal szemben a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján. A Versenytanács a bírság összegét a Tpv. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot rögzítő közleményben foglaltaknak megfelelően határozta meg.

135. A Versenytanács a bírság összegének megállapítása során a jelen esetben nem a jogsértő kereskedelmi kommunikáció megjelentetése kapcsán felmerült ismert költségek¹⁸ mértékéből indult ki mindkét jogsértés kapcsán, mivel ez a jogsértések jellege miatt irreleváns, nem adna megfelelő viszonyítási alapot, hanem az EZO.TV műsorokból a vizsgált időszakban keletkezett árbevételből ([...] Ft),¹⁹ annak 5%-át véve a bírság alapösszegének.

136. Súlyosító – az alapösszeget befolyásoló – körülményként vette figyelembe a Versenytanács

- kiemelt súllyal, hogy az eljárás alá vont piaci tevékenységének meghatározó eleme volt a jogsértőnek minősülő kereskedelmi gyakorlat, az eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének,
- kiemelt súllyal, hogy a célzott fogyasztói kör sérülékenynek, az adott kereskedelmi gyakorlatra kifejezetten nyitottnak tekinthető,
- nagy súllyal, hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók széles körét érte el, mivel több – köztük országos – televíziós csatornán voltak láthatóak a műsorok,

¹⁸ A Vj/105-003/2012. számú irat 14. pontja alapján ez az összeg (gyártási és megjelenési költség együtt) [...] Ft volt a vizsgált időszakban.

¹⁹ Az árbevétel a Vj/105-003/2012. számú irat 22. pontjából ismert

- kisebb súllyal, hogy a jogsértő kereskedelmi gyakorlat hosszabb időn, a vizsgált hat hónapon belül végig megvalósult.
137. Versenytanács a felróhatóság körében értékeli, hogy az eljárás alá vont előtt ismertek lehettek az NMHH vizsgálati jelentésének a megállapításai, mégsem módosította kereskedelmi gyakorlatát.
138. Csupán kis súlyú enyhítő körülményként vette a Versenytanács figyelembe a versenytanácsi tárgyaláson felhozott fogyasztóbarát intézkedéseket (pl. SMS értesítés a felszabadult jósokról), részben mivel azok létének, tényleges működésének egy részét nem igazolta az eljárás alá vont, részben mert azok relevanciája a jelen ügyben nem állapítható meg. Az ún. kreditkártya kapcsán ugyan csatolt felvételeket, de az, hogy ez a rendszer hogyan működött, a fogyasztók erről hogyan és mikor szerezhettek tudomást, nem adott az eljárás alá vont információt, a műsorokban pedig nem hangzott el erről a lehetőségről tájékoztatás.
139. Végezetül a Versenytanács a fentieknek megfelelően kalkulált bírságösszeget megvizsgálta abból a szempontból, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire – kellő mértékű elrettentő erőt képvisel-e és hogy nem haladja-e meg a törvényi maximumot. A prevenció kapcsán szükséges megjegyezni, hogy a Versenytanács ismeretei szerint ugyan jelenleg már televíziós csatornán nem látható a vizsgált műsor, azonban online módon továbbra is elérhető a szolgáltatás.

IX.

Eljárási kérdések

140. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő.
141. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.
142. A bírságnak a GVH 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő
- az eljárás alá vont neve,
 - a versenyfelügyeleti eljárás száma,
 - a befizetés jogcíme (bírság).
143. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárásai bírsággal.

144. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.
145. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. A Versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpvt. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.
146. Az eljárást befejező döntést a Tpvt. – Fttv. 27. §-ának (1) bekezdése alapján alkalmazandó – 63. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a vizsgálat elrendelésétől számított három hónapon belül kell meghozni; az ügyintézési határidő azonban ugyanezen szakasz (6) bekezdése szerint indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható. A Ket. 33. §-a (3) bekezdésének c) pontja alapján a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő (a jelen eljárásban összesen 119 nap) az ügyintézési határidőbe nem számít be. Mindezekre tekintettel az ügyintézési határidő 2013. november 20-án telik le.
147. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2013. november 20.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanács tag

dr. Kóhalmi Attila s.k.
versenytanács tag

dr. Miks Anna s.k.
versenytanács tag