



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

VJ-16/2007/36.

Ikt. sz.: Vj-16/2007/40.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **Spektrum TV Közép-Európai Műsorkészítő Zrt.** (Budapest) és a **TeleMedia InteracTV Kft.** (Pilisszentlászló) ellen fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása tárgyában indult eljárásban meghozta az alábbi

végzést.

A Versenytanács az eljárást megszünteti, egyben kötelezi az eljárás alá vontakat az alábbi vállalásaik teljesítésére:

A TeleMedia InteracTV Kft. 2007. szeptember 1-jétől vállalja, hogy

1. a nézőket tájékoztatja arról, hogy a kérdésre adandó válasz ismerete és az emeldíjas betelefonálás nem feltétlen eredményez nyerést oly módon, hogy a képernyőn minden nehézség nélkül olvasható futószövegben, illetve a játékszabályban megjelenik: „a telefonhívás nem garantálja a műsorba kapcsolást”;
2. a hívásonként fizetendő audiofix hívás díja a fogyasztók által minden nehézség nélkül olvasható betűnagysággal, folyamatosan jelenik meg a képernyőn, oly módon, hogy a betű mérete legalább 15 pixel lesz;
3. az adás során illetve a telefonban elhangzott tájékoztatás nem ad olyan információt, amely arról biztosítja a nézőt, hogy újrahívás esetén biztosan adásba kerül;
4. a műsor során nem hangzik el olyan, vagy azzal egyenértékű állítás, hogy senki sem hívja a műsor telefonszámát;
5. amennyiben több módszer, szabály is létezik a telefonálók bekapcsolására, úgy az adott játéknál éppen érvényes szabályról a műsorvezető, vagy egy grafikai elem folyamatosan, jól érzékelhetően tájékoztatja a nézőket;
6. a műsor során külön szerepelteti az alap és a bónusz nyeremény összegét.

A Spektrum TV Közép-Európai Műsorkészítő Zrt. 2007. szeptember 1-jétől vállalja, hogy csak olyan játékműsort sugároz, ami a fenti feltételeket maradéktalanul teljesíti, továbbá honlapján és teletext adásában részletesen ismerteti

1. a játék lényegét, melyből kiderül, hogy a telefonhívás nem garantálja a műsorba kapcsolást;
2. a lehetséges játékszabályokat, felhívva a figyelmet arra, hogy e szabályok játék közben változhatnak, a műsorvezető, vagy a feliratok azonban mindig egyértelművé teszik, hogy adott időszakban melyik szabály az érvényes
3. a fizetendő hívásdíjat, amit játékba kerüléstől függetlenül kell megfizetni.

A végzéssel szemben annak közlésétől számított nyolc napon belül a Fővárosi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtandó jogorvoslati kérelem terjeszthető elő.

Indokolás

I.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló, többször módosított 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 67. § (1) bekezdése valamint a 70. § (1) bekezdése alapján 2007. január 19-én versenyfelügyeleti eljárást indított a Spektrum TV Közép-Európai Műsorkészítő Zrt. (a továbbiakban: Spektrum TV) ellen, mivel tudomására jutott, hogy a Spektrum TV Telefortuna c. játékba való bejutás feltételeiről közzétett tájékoztatás, valamint a játék egyes elemei és azok összehatása a fogyasztói döntést tisztességtelenül befolyásolhatják.
2. A Gazdasági Versenyhivatal 2007. március 1-jén hozott végzésével kiterjesztette a vizsgálatot, mert valószínűsíthető volt, hogy a műsört készítő TeleMedia InteracTV Kft. (a továbbiakban: TeleMedia) is részese volt a jogsértésnek.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozások

3. A Spektrum TV főtevékenysége a rádió-televízió műsorszolgáltatás. A mai napig az egyetlen magyar nyelvű, ismeretterjesztő csatornát, a Spektrum Televíziót 1995. február 1-jén indította útjára a HBO Hungary Programming Group. Reggel 8.00-tól hajnali 2.00-ig, napi 18 órában sugárzott műsorai közel 700 000 háztartásban láthatók.
4. A TeleMedia a TeleMedia InteracTV Investments Limited (MT-VLT05 Valetta, St. Christopher str. 136.) tulajdonában áll, főtevékenysége a film- és videógyártás. A TeleMedia több más csatornának is gyárt interaktív televíziós játékokat.

III.

A vizsgált piac

5. A különböző magyar televízió-csatornákon jelenleg számos ún. interaktív televíziós játék fut. A játékokat általában egy produkciós cég gyártja, a TV-csatorna és a produkciós cég között létrejött szerződés tartalma esetről esetre más. A játékok műsorra tűzésének időszaka általában a nappali órák, valamint a késő este, illetve éjszaka.
6. Az interaktív televíziós játékok sajátosságai:

- általában audiofix hívással hívhatóak, vagyis a hívás díja annak hosszától függetlenül egy meghatározott összeg, amely akkor is fizetendő, ha a fogyasztó nem kerül adásba. A telefonhívás díja általában 100-300 Ft körül mozog;
 - a játékba kerülés véletlenszerűen történik (visszahívással, vagy számítógépes sorsolással);
 - a játékba kerülés után egy ún. kisebb nyereményért a játék feladványának megfejtése szükséges;
 - a játékba kerülés után lehetőség van ún. jackpot, nagyobb összegű nyeremény megnyerésére.
7. A GVH tudomása szerint nem egy esetben jelent problémát az, hogy a fogyasztó – bízva a könnyű, gyorsan és egyszerűen megszerezhető nyereményben – többször tárcsázza a játék telefonszámát – akár 20-30 alkalommal is. A fogyasztói magatartást befolyásolja egyrészt a játékban elhangzó, telefonhívásra ösztönző, sürgető tájékoztatási gyakorlat, másrészt a látszatra egyszerűen megfejtendő feladvány, s mindezzel azt a hatást keltve, hogy a nyeresi esély magas.

IV. A vizsgált magatartás

8. A Telefortuna című játék 2005. szeptember 28-án indult és a 15:00-16:00 tartó időszokban tűzi műsorra a Spektrum. A játék szabályzata a www.spektrumtv.hu honlapon olvasható. A fontosabb kitételek a következők:
- A játékban azok a nézők vesznek részt, akik megfejtik a műsorban bemutatott feladványt, és felhívják a 06-81-202-010-es telefonszámot. A hívás díja 240 Ft + 60 Ft ÁFA.
 - A játékos adásba kapcsolását számítógép végzi. Ez játéktípustól függően a következő módokon történhet: a számítógép véletlenszerűen egy főt visszahív a betelefonálók közül, véletlenszerűen közvetlenül adásba kapcsol egy telefonálót, vagy azt a telefonálót kapcsolja közvetlenül adásba, akinek hívása elsőként érkezett egy adott időpont után.
 - Az adásba kapcsolt játékos abban az esetben nyer, ha bemondja a műsorban látott feladvány helyes megfejtését. Helytelen megoldás esetén a játékos nem jogosult a nyereményre. Ilyen esetben a számítógép újabb játékosokat kapcsol be adásba mindaddig, amíg el nem hangzik a helyes megfejtés.
 - Minden olyan adásba kapcsolt játékos, aki helyes megoldást mond be, pénznyereményben részesül. A garantált pénznyeremény összegét a nyertes játékos a joker játékban megnövelheti. A nyeremények bruttó összegek.
 - A játékban résztvevő játékosok egy hónapban maximum három alkalommal nyerhetnek. A játékosok azonosítása adószám vagy telefonszám alapján történik.
 - A játék szervezői fenntartják a jogot a játék bármikor való felfüggesztésére vagy beszüntetésére. A játékkal kapcsolatos valamennyi kérdésben a szervezők döntése végleges és megfellebbezhetetlen.
9. A Telefortuna című játékban több műsorvezető felváltva szerepel egy-egy műsorban. Egy-egy adásban a betelefonálók számától, a műsor alakulásától, alakításától függően egy vagy két játék (egy vagy két megfejtendő feladvány) véghezvitele lehetséges. A műsorba az emelt díjas 06 91 22-44-77-es számon lehet bekapcsolódni. A telefonhívás díja a képernyő alján került feltüntetésre, tekintettel a betű méretére azonban az nem olvasható.

10. Amennyiben egy fogyasztót nem kapcsolnak, a következő automata hangüzenet hallatszik:
„Nagyszerű, majdnem telitalálat! Higgyc el, nekünk Ön a legfontosabb, ezért adunk Önnek még egy esélyt. Hívjon azonnal újra és az Öné lesz a nyeremény.”
11. A műsor ideje alatt egy-két nézőt kapcsolnak be. A vizsgálat a beküldött felvételek alapján megállapította, hogy jellemzően csak a játék végén kerül egy valaki adásba, aki vagy megmondja a helyes megfejtést vagy sem. A játék során több alkalommal megjelenik egy óra, amely az adott feladványra eső idő szűkösségére hívja fel a figyelmet, sürgetve a televíziónézőket további betelefonálásra. A két perces időintervallum után rendszerint megemelkedik a játék megfejtéséért elvihető kisebb összeg.
12. A képernyőn látható fogyasztói tájékoztatások:
- Hívjon most!
 - A játékszabályzat a www.spektrumtv.hu oldalon olvasható.
 - 1.000.000 Ft (a joker nyeremény)
 - A megfejtendő feladvány
 - 10.000 Ft (a helyes megfejtés nyereménye)
 - 0691-22-44-77
 - A hívás díja, de olvashatatlanul.
13. A műsorvezető több alkalommal csak annyit mond, hogy a garantált nyeremény 10.000 Ft, hívjon most! A játék menetéről, a további feltételekről ritkábban kapnak a fogyasztók tájékoztatást. A joker játék feltételeiről pedig csak az adásba került telefonáló kap felvilágosítást. A joker játék esetén gyakran összemosódnak, hogy miért, mennyit lehet nyerni, a műsorvezető a két összeget gyakran összeadva említi. A joker nyereményért 40 másodperc alatt öt kérdésből négy kérdésre helyesen kell válaszolni, azonban a kérdések viszonylagos nehézsége miatt a fogyasztók többnyire az öt kérdésből egy-egy kérdésre tudják a választ.
14. A fogyasztói tájékoztatás rábeszélő jellegű, a műsorvezető próbálja meggyőzni a fogyasztókat arról, hogy itt a nagy lehetőség, amikor egy szóval, egy könnyű megfejtéssel nyerhetnek több tízezer forintot vagy akár a joker nyereményt is. A műsor hangulati elemei, a hangeffektusok – óraketyegés, telefonhívás hangja, harangszó – mind-mind sürgetően, már-már agresszíven ösztönzik a fogyasztókat telefonálásra. Többször előfordul, hogy a műsorvezető azzal is ösztönzi a fogyasztókat hívás kezdeményezésére, hogy már csak egy pár perc s leveszi ezt a feladványt, miközben akár az egész műsor ideje alatt ugyanaz a feladvány szerepel. A műsorvezetők fogyasztói tájékoztatásként például az alábbiakat közlik a fogyasztókkal:
- „A megfelelő pillanatban kell tárcsázni. A megfelelő pillanatok szépen jönnek sorba.
 - Nincs sorsolás, nincs regisztráció, akármelyik másodperc az öné lehet.
 - Nincsenek percdíjak.
 - Ugye már ismeri a játékszabályzatunkat?
 - 1.010.000 Ft a tét, biztosan nyer 10.000 Ft-ot. Garantált a nyeremény!
 - Garantált 10.000 Ft a nyeremény, amely akár 1.010.000 Ft is lehet!
 - Ha elsőre nem sikerül próbálja meg még egyszer. Minél többször tárcsáz, annál nagyobb az esélye.
 - Már le kellett volna cserélnem ezt a játékot. (A műsor végén még mindig ugyanaz a feladvány szerepel)
 - Mindig megmondja valaki a megfejtést, ha nem ön akkor valaki más.
 - Bármikor bekerülhet!
 - Meg kell lennie a játékosnak, mert már túl vagyunk a játék felén.
 - Csak pár másodperc és megemelem a nyereményt, pár másodperc, nem várok sokáig.

- Az utolsó ajánlat!
 - Utolsó másodpercek!
 - Addig nem megyek ki, amíg nincs megfejtő.”
15. A TeleMedia tájékoztatása szerint 2006-ban, a mintaként kiválasztott december hónapban az adásba bekapcsolt játékosok aránya kevesebb mint 1% volt. A bekapcsolt hívók és a résztvevők számaránya naponta változó volt: előfordult 6:63 arány, de volt 1:1794 is. Adásonként legtöbbször egy, ritkábban 2-4 résztvevőt kapcsoltak be.
16. A Spektrum és a TeleMedia között létrejött angol nyelvű szerződés szerint ugyan a műsort tartalommal teljes mértékben a TeleMedia tölti meg, de a Spektrum megvétózhatja a show tartalmát, különösen ha jogsértés miatt szankció veszélye áll fenn. A költségek levonása után megmaradó összeget egyenlő arányban osztják meg egymás között.

V.

Az eljárás alá vontak álláspontja és vállalása

17. A Spektrum szerint terhére jogsértés nem állapítható meg, mert a TeleMediával kötött szerződés értelmében a Telefortuna c. műsorért való felelősséget teljes egészében a TeleMedia viseli.
18. A TeleMedia álláspontja szerint magatartásában kifogásolni való nem akad, az megfelel a nemzetközi standardoknak. A játékosokat minden esetben automata választja ki, így a stúdióban lévőknek nincs lehetőségük befolyásolni a kiválasztás menetét, a nyertesekhez a nyereményt a lehető legrövidebb időn belül eljuttatják. A feladványok készítését jól felkészült csapat végzi, a kifejezetten nehéz feladványok megoldására külön kontrolling rendszert működtetnek a cégen belül. Hasonló műsorokat a világ több országában működő műsorsugárzók számára készítenek.
19. A Versenytanács előzetes álláspontját követően mégis késznek mutatkozott, hogy gyakorlatában változtatásokat vezessen be. A vállalásokhoz csatlakozott a Spektrum TV is.

VI.

Jogi háttér

20. A Tpv. 1. § (1) bekezdése alapján a törvény hatálya kiterjed a természetes és a jogi személyek, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaság a Magyar Köztársaság területén tanúsított piaci magatartására, kivéve, ha törvény eltérően rendelkezik.
21. A Tpv. 8. § (1) bekezdése értelmében tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megteveszteni. A (2) bekezdés alapján a fogyasztók megtevesztésének minősül különösen, ha
- c) az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről – így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről – megtevesztésre alkalmas tájékoztatást adnak.

22. A Tpv. 9. §-a szerint a használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás a fogyasztók megtévesztésére alkalmas-e.
23. A Tpv. 75. § (1) bekezdése szerint, ha az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza e törvény rendelkezéseivel, és a közérdek hatékony védelme e módon biztosítható, az eljáró versenytanács végzéssel – az eljárás egyidejű megszüntetésével – kötelezővé teheti a vállalat teljesítését, anélkül, hogy a végzésben a törvénysértés megvalósulását, vagy annak hiányát megállapítaná. A végzés ellen külön jogorvoslatnak van helye (82. §).

VII.

A versenytanács előzetes álláspontja

24. A GVH a Vj-201/2004. számú ügyben vizsgálta a TeleMedia által a 2004. évben az ATV csatornán sugárzott interaktív televíziós játékokat. Azon ügy alapját jelentő bejelentések lényegében a játék tartalmát kifogásolták (pl. többértelmű feladványok, műsorvezető agresszív magatartása, a számítógép működése valóban objektív-e, a megoldatlan feladványok megoldása nem hangzik el, illetve egyes helyesnek mondott megoldások a nézők szerint nem helyesek). Erre tekintettel állapította meg az eljáró versenytanács megszüntető végzésében, hogy „a versenytörvény fogyasztóvédelmi rendelkezései ugyanis csak a fogyasztók áru, szolgáltatásválasztási döntésének szabadságát védik, de a védelem nem terjed ki az áru, szolgáltatás teljesítésének, azaz a játéktartás tisztaságának védelmére, mint a szolgáltatás minőségének ellenőrzésére.”. Jelen ügyben a versenytanács, nem látván okot a korábbi döntésében lefektetett elvtől eltérni, továbbra sem kívánt a GVH hatáskörébe nem tartozó tartalmi kérdésekben állást foglalni.
25. Ennek megfelelően a Versenytanács előzetes álláspontjában megfogalmazott versenyjogi kifogások a szolgáltatás jellemző tulajdonságairól szóló megtévesztő tájékoztatásokat érintették.
26. A Versenytanács előzetes álláspontja szerint a műsor során, illetve a telefonautomata által szolgáltatott információk azt a látszatot keltik, mintha a nyerés alapvetően attól függne, hogy a tévénéző tudja-e a kérdésre a választ. Nincs kidomborítva a játékban meghatározó szerencse elem: a nézők jelentős része ugyan tudja a választ, de hogy a megfejtést el is tudják mondani, az nem tőlük, s nem is a telefonszolgáltatótól függ, hanem egy kevésbé átlátható elv alapján a betelefonálók között szelektáló gépezettől. A kérdések nehézségi foka és az eljárás alá vont által beterjesztett bekapcsolási arányok összevetése jól mutatja, hogy részben szerencsejátékról van szó.
27. A Versenytanács előzetes álláspontja szerint alkalmas a fogyasztó megtévesztésére továbbá, hogy a nézőkkel nem közlik: az aktuális játékra a Spektrum honlapján olvasható három játékszabály közül éppen melyik érvényes. A fogyasztói döntést meghatározhatja ugyanis, hogy a telefonálót véletlenszerűen visszahívja a számítógép, vagy véletlenszerűen közvetlenül történik az adásba kapcsolás, vagy az elsőként telefonálót kerül adásba. E bizonytalansági miatt azt lehet mondani, hogy a játszani kívánó személy nincsen tisztában az aktuális játék pontos szabályaival. E bizonytalanság fenntartása a műsorkészítő és a műsort sugárzó érdekében áll, hiszen ily módon olyan nézőktől is fogadnak telefonhívást, akik a szabályok pontos ismertetében nem, vagy nem akkor és nem annyiszor telefonálnának.

28. A Versenytanács úgy vélte továbbá, hogy a képernyőn nem érzékelhető mértékben tünteti fel a hívás díját, vagyis nem ad megfelelő tájékoztatást a szolgáltatás ára tekintetében.
29. A Versenytanács előzetes álláspontja szerint mindkét vállalkozás felelőssé tehető a megtévesztő magatartásért. Jóllehet a műsort a TeleMedia készíti, azt a Spektrum nem egyszerűen eljuttatja a nézőkhöz, mint fogyasztókhöz, hanem jogában áll a tartalmat befolyásolni, illetve a jövedelemből is közösen részesednek. Az, hogy a vállalkozások egymás közötti együttműködési szerződésükben milyen módon rendezik felelőségüket, nem korlátozhatja a Tptv. rendelkezéseinek alkalmazását – azokból legfeljebb az következik, hogy a Spektrumot sújtó bírság miatt utóbb a TeleMediától kompenzáció lenne követelhető.

VIII. A vállalások

30. A műsorkészítő vállalkozással folytatott egyeztetést követően a rendelkező részben hivatkozott kötelezettség-vállalások kerültek benyújtásra, mindkét eljárás alá vont részéről.
31. A Versenytanács az eljárás során feltárt valamennyi tény, körülmény mérlegelése után úgy ítélte meg, hogy a versenyhez fűződő közérdek leghatásosabban a vállalások elfogadásával biztosítható. Az eljárás során a vizsgálók által feltárt probléma nemcsak egy piaci szereplőt érint, hanem olyan, néhány éve elterjedt piaci gyakorlatot tükröz, melynek kezelése inkább szabályozói jellegű, jövőbe mutató megoldást kíván.
32. A versenytanácsi előzetes álláspontban jelzett fogyasztókat ért versenyjogilag értékelhetőnek tartott sérelmeket a kötelezettség-vállalások teljes mértékben orvosolni tudják. A kötelezettség-vállalások betartása esetén a fogyasztók megfelelő tájékoztatásban részesülnek – nem csak a honlapokon, illetve teletext adásban – a játék pontos szabályairól, természetéről, világossá téve előttük a játékban fontos szerencse elemet (azaz: nem eredményez automatikusan nyerést, ha tudja a választ és tárcsazza a kiemelt díjas telefonszámot), illetve pontos, látható információkat kapnak a hívás díjáról, a várható nyereményről.

IX. Egyéb kérdések

33. A Tptv. 76. § (1) bekezdése alapján a GVH vizsgálója kötelezettségvállalás teljesülésének ellenőrzése érdekében utóvizsgálatot indít. Ha az ügyfél a kötelezettséget nem teljesítette, a Versenytanács végzéssel érdemi bírságot (78. §) szab ki, kivéve, ha a körülmények változására tekintettel a kötelezettség teljesítésének kikényszerítése nem indokolt. Ha az ügyfél a kötelezettséget teljesítette, az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti.
34. A GVH hatásköre a Tptv. 45. §-án, illetékessége a Tptv. 46. §-án alapul. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik minden olyan versenyfelügyeleti ügyben, amely nem tartozik bíróság (86. §) hatáskörébe, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.
35. A jogorvoslati jogot a Tptv. 82.-a § biztosítja, tekintettel a 75. § (1) bekezdésére.

Budapest, 2007. szeptember 3.