



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

VERSENYTANÁCS

Vj-119-032/2010.

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a dr. P. J. jogtanácsos által képviselt **Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.** (Budapest) ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt indított eljárásban – nyilvános tárgyaláson – meghozta az alábbi

határozatot

A Versenytanács megállapítja, hogy a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. a 2010. június 21. és 2010. augusztus 15. között lebonyolított „Nyerj a Vodafone-nal” emeltdíjas SMS játékkal kapcsolatban fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor egyes kereskedelmi kommunikációiban megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adott a játék tartalmát, menetét, a részvétel költségét, a nyerési esélyeket, a STOP parancs elküldésének következményeit, az egyes kérdéssorok elindításának díjköteles voltát és a fogyasztó által elért eredményt illetően, valamint egyes tájékoztatásaiban elhallgatta a játék lényeges jellemzőit.

A Versenytanács megállapítja továbbá, hogy a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. a 2010. június 21. és 2010. augusztus 15. között lebonyolított „Nyerj a Vodafone-nal” emeltdíjas SMS játékkal kapcsolatban agresszív, fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a játékba regisztrált fogyasztóknak szóló emlékeztető, buzdító, valamint a kérdések megválaszolásához kapcsolódó egyéb SMS-ek megküldésével.

A Versenytanács kötelezi a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.-t 100.000.000 Ft (Egyszázmillió forint) bírság megfizetésére, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számla javára köteles megfizetni, a közlemény rovatban feltüntetve az eljárás alá vont nevét, a versenyfelügyeleti eljárás számát és a befizetés jogcímét (bírság).

Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótléket 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 elrendeli a határozat végrehajtását.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Bíróságnak címzett, de a Versenytanácsnál benyújtható vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni.

Indokolás

1. A Gazdasági Versenyhivatal annak vizsgálatára indított versenyfelügyeleti eljárást a Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt. ellen, hogy az eljárás alá vont megsértette-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezéseit a 2010. június 21. és 2010. augusztus 15. között lebonyolított „Nyerj a Vodafone-nal” emeltdíjas SMS játéka kapcsán.

I.

Az eljárás alá vont

2. Az eljárás alá vont 1999. július 7-én nyert koncessziót a magyarországi GSM 900 és DCS 1800 rendszerű mobil rádiótelefon hálózat kiépítésére, illetve annak üzemeltetésére. Emellett internet-hozzáférési, bérelt vonali, adathálózati és egyéb kommunikációs szolgáltatásokat is kínál, továbbá jelen van a híradás- és számítástechnikai termékek nagy- és kiskereskedelme, karbantartása és javítása, valamint a távközlési és műszaki kutatás, kísérleti fejlesztés piacán is.

3. Az eljárás alá vont 2009. évi nettó árbevétele meghaladta a 128 milliárd Ft-ot.

4. Az elmúlt években több alkalommal került megállapításra, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására alkalmas magatartást tanúsított, illetve fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, megsértve ezzel a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.), illetőleg az Fttv. rendelkezéseit (Vj-6/2004., Vj-150/2004., Vj-75/2005., Vj-188/2005., Vj-142/2006., Vj-169/2006., Vj-176/2007., Vj-6/2009., Vj-149/2009., Vj-9/2010.).

A Vj-117/2009. számú eljárásban hozott határozatában a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2009. július 13. és 2009. szeptember 10. között megtartott „Nyári SMS promóció” elnevezésű játékával kapcsolatban fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, s 40.000.000 Ft bírság megfizetését írta elő. A határozattal szemben benyújtott keresetet a Fővárosi Bíróság a 18.K. 32.255/2010/4. számú ítéletével elutasította. Az elsőfokú ítéletet a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf. 27.045/2011/4. számú ítéletében helybenhagyta.

II.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

5. Az eljárás alá vont a 2010. június 21. és 2010. augusztus 15. között lebonyolított „Nyerj a Vodafone-nal” emeltdíjas SMS játékának keretében a fogyasztók

- 56 napon át naponta 200.000 Ft összegű pénznyereményt,
- hetente egy darab BMW 1-es típusú személygépkocsit, nyerhettek, továbbá
- hálózaton belül, belföldi, normál díjas számra küldhető 30 darab SMS-ből álló azonnali nyereményhez juthattak.

6. A „Nyerj a Vodafone-nal” játékban

- 6.1. a résztvevő egy „BMW” – vagy más tetszőleges – szövegű emelt díjas SMS megadott számra történő elküldésével regisztrált a játékra, amelynek díját az eljárás alá vont utólag jóváírta,
- 6.2. ezt követően a fogyasztó által a játékba küldött SMS-ek ára 300 Ft/SMS volt, azzal, hogy az eljárás alá vont (az első regisztrációs SMS-en kívül) utólagos jóváírással 30 napon belül visszatérítette legfeljebb három STOP parancs és heti három HELYEZÉS parancs árát,
- 6.3. a regisztrálással a játékban résztvevő fogyasztó elindította az első hét (2010. július 12-én 00:00 órától öt), egyre nehezedő kérdéssből álló kérdéssort (a kérdések számának csökkentésével az eljárás alá vont vonzóbbá kívánta tenni a fogyasztók számára a játékot),
- 6.4. a résztvevők minden egyes kérdésnél tájékoztatást kaptak arról, hogy hány pontot lehetett nyerni a helyes válasszal. A pontok száma fokozatosan nőtt a kérdéssor során az 1. kérdéstől a 7. kérdésig haladva (a válaszokkal szereshető pontok: 1. kérdés: 100 pont, 2. kérdés: 200 pont, 3. kérdés: 300 pont, 4. kérdés: 400 pont, 5. kérdés: 500 pont, 6. kérdés: 600 pont, 7. kérdés: 700 pont), s egy-egy kérdéssor helyes megválaszolásával a résztvevők 2010. július 11-ig 2.800 pontot, 2010. július 12-től 1.500 pontot gyűjthettek össze,
- 6.5. a regisztrálást követően a fogyasztó egy ún. üdvözlő SMS-t is kapott, amely egyebek között tartalmazta azon közlést, hogy „300 Ft/válasz”,
- 6.6. egy-egy kérdésre három lehetséges válasz közül kellett kiválasztani a helyeset,
- 6.7. egy kérdéssor megválaszolására 30 perc állt a fogyasztó rendelkezésére. Ha a kérdéssor ideje lejárt, mielőtt a résztvevő teljesítette volna azt, akkor véget ért az adott játék, s a kérdéssor kapcsán összegyűjtött pontok elvesztek. A játékidőszak végén a résztvevő elvesztette az adott játékidőszakhoz tartozó helyezését. Heti nyeresémeny esetén a fogyasztó heti játékidőszak alatti valamennyi napi legjobb eredménye figyelembe vételre került, a következő heti játékidőszakra viszont ezen eredményei nem voltak átvihetőek. A különböző kérdéssorokban szerzett pontok nem adódtak össze, függetlenül attól, hogy mely játékidőszakról volt szó,
- 6.8. helyes válasz esetén a játékos pontot kapott és új kérdést küldtek neki,
- 6.9. új kérdés került megküldésre akkor is, ha a játékos helytelen választ adott, amelyért nem járt pont,
- 6.10. ha a válasz értékelhetetlen volt (nem a válasz sorszámát vagy szövegét tartalmazta), akkor a játékos újra megkapta a kérdést, amelyre ismét válaszolhatott a még hátralévő időn belül (a válaszadási határidőt a kérdés ismételt megküldése nem hosszabbította meg),

- 6.11. a fogyasztó új kérdéssort ismételt regisztrációval (pl. a „BMW” szó újbóli megküldésével) indíthatott el. Csak az első regisztrációs SMS-ek esetében került alkalmazásra az utólagos jóváírással történő visszatérítés, azt követően a regisztrációs SMS-eket is 300 Ft-os díj terhelte,
- 6.12. a játék, illetve a nyereség alapja a legtöbb pont minél gyorsabban történő összegyűjtése volt. Minden játékidőszakban az nyert, aki a legrövidebb idő alatt a legtöbb pontot gyűjtötte egy kérdéssorban:
- a napi játékidőszakok végén az adott napi játékidőszakban legmagasabb helyezést elért résztvevő lett az adott napi játékidőszak nyertese, tehát az, aki a leggyorsabban a legtöbb pontot szerezte valamely kérdéssoron belül az adott játékidőszak alatt,
 - a heti játékidőszakok végén az adott heti játékidőszakban legmagasabb helyezést elért résztvevő volt az adott heti játékidőszak nyertese, tehát az, aki a leggyorsabban a legtöbb pontot szerezte valamely kérdéssoron belül az adott játékidőszak alatt,
- 6.13. ahhoz, hogy eredménye figyelembe vételre kerüljön a napi játékidőszak során, a résztvevőnek az adott napi játékidőszak alatt (00:00 órától 23:59:59 óráig) legalább egy kérdéssort sikeresen kellett teljesítenie (választ kellett küldenie mind a hét/öt kérdésre a megadott időn belül és 0-nál több pontot kellett gyűjtenie). Az alkalmazás a résztvevőnek minden egyes elküldött válasz után visszaküldött egy SMS-t, mely tájékoztató arról, hogy az elküldött válasz helyes-e, valamint tartalmazta a következő kérdést,
- 6.14. a fogyasztó a „HELYEZÉS” szó SMS-ben történő megküldésével kérhette meg a heti helyezéseihez vonatkozó információt, s heti három „HELYEZÉS” SMS esetén alkalmazásra került az utólagos jóváírással történő visszatérítés. A játék során a fogyasztók töredéke élt ezzel a lehetőséggel [Vj-119-012/2010. számú irat 11. k) pont],
- 6.15. a napi toplistas helyezések nem voltak lekérhetőek, azonban a jól szereplő játékosok a kérdéssor végén kapott pontszámokról tájékoztató SMS-t kaptak, illetőleg a top 100 játékos nagyságrendi információt kapott az éppen aktuális helyezéséről,
- 6.16. a játék teljes időtartama alatt egy személy legfeljebb egy napi és egy heti nyereményt nyerhetett,
- 6.17. a játékban való részvételért cserébe valamennyi résztvevő, aki teljesítette az első kérdéssort, akár helyesen válaszolt, akár nem, de érvényes formátumú válaszokat küldött, megkapta az azonnali nyereményt, amely hálózaton belül, belföldi, normál díjas számra küldhető 30 darab SMS-t jelentett. Erről az eljárás alá vont a következő tartalmú SMS-sel tájékoztatta a fogyasztókat: „Most nyertél 1 ajándékot a Vodafone-tól: 30 hálózaton belüli normál díjas SMS-t 1 hónapra! Jövő héten megkapod őket! Hajts a BMW-ért: küldd a BMW szót a 1777-re”. A játék időtartama alatt minden egyes résztvevő csak egyszer kaphatott azonnali nyereményt. Az SMS-eket az aktiválást követő 30 napon belül lehetett felhasználni az eljárás alá vont hálózaton belül (emeldíjas számra nem voltak küldhetőek),

- 6.18. a résztvevők a kérdésektől függetlenül, időről időre ún. emlékeztető és buzdító üzeneteket kaptak, amelyek tájékoztatták az ígért nyereményről. Az ilyen jellegű SMS-ek fogadását díjmentesen le lehetett mondani a 1270-es ügyfélszolgálati számon vagy a 1777-re küldött SMS-ben, a STOP szó elküldésével (ezen SMS díját az eljárás alá vont az első három üzenet esetében 30 napon belül utólag megtérítette a fogyasztó számára), feltéve, hogy az előfizető már elküldte a „BMW” vagy más szót, s így szerepelt a játék adatbázisában. Ennek hiányában csak az eljárás alá vonttal való kapcsolatfelvételt követően, az ún. Help Line csoport révén nyílt lehetőség az SMS-ek küldésének leállítására,
- 6.19. ha olyan fogyasztó szeretne volna lemondani a játékkal kapcsolatos bármilyen tájékoztatást, aki még nem regisztrált, az személyesen az üzletekben vagy telefonon, illetve írásban az ügyfélszolgálat révén tehetette meg.

7. Az eljárás alá vont többféle kommunikációs eszköz igénybevételével népszerűsítette a „Nyerj a Vodafone-nal” játékot:

- televíziós reklám,
- online hirdetések (www.vodafone.hu/bmw, www.bocsfiuk.com),
- A/1-es plakát (vásárláshelyi, befelé néző kirakati),
- szórólap (vásárláshelyi),
- nyomtatott sajtótermékek,
- IVR hangfájl (Interactive Voice Response, azaz az automatikus hangbemondásos ügyfélszolgálat által nyújtott tájékoztatás),
- regisztrációra biztató SMS-ek, ideértve a feltöltő kártyás ügyfeleknek küldött heti egyenleg tájékoztató rendszer révén megküldött SMS-ek.

8. A kereskedelmi kommunikációk alkalmazásával kapcsolatban felmerült költségek összegét a Vj-119-012/2010. számú irat 1. sz. melléklete tartalmazza.

9. A több televíziós csatornán több száz alkalommal sugárzott 20 másodperces reklámban az alábbiak voltak

hallhatóak	láthatóak
<p>-Lécci, ne told neki nagyon.</p> <p>-Nyugi, nem sietünk sehova.</p> <p>Pedig jobb lenne sietni fiúk, mert csak a Vodafone-nál lehet tiétek a nyolc BMW egyike és napi 200 000 forint, ha elég gyorsak vagytok.</p> <p>Díjmentes regisztrációhoz küldjétek a BMW szót a 1777-re!</p>	<p>8 BMW 1-es és napi 200 000 Ft 8 héten át</p> <p>Csak Vodafone-osoknak</p> <p><i>[Az apró betűs részben az alábbiak szerepeltek:]</i> A játékra való regisztrációhoz, illetve új 7 kérdésből álló kérdéssorozat fogadásához küldd a BMW szót SMS-ben az 1777-re. A legelső, regisztrációs SMS küldése díjmentes, melyet utólag írunk jóvá. Minden további elküldött SMS díja bruttó 300 Ft. A BMW szó 1777-re történő küldésével a Részvételi Feltételek automatikusan elfogadottnak tekintendők a játékos részéről. Egy játékos bármennyi, 7 kérdésből álló kérdéssorozatra regisztrálhat. A napi és a heti nyereményt egy személy csak egyszer nyerheti meg.</p> <p>Küldjétek a BMW szót SMS-ben a 1777-re!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Válaszoljatok a kérdésekre SMS-ben! • Díjmentes regisztráció • Egy küldött SMS ára 300 Ft

Vodafone	<p>www.vodafone.hu/bmw</p> <p><i>[Az apró betűs részben az alábbiak szerepeltek:]</i> A játék június 21-től augusztus 15-ig tart és a fokozott SMS-aktivitással jár, beleértve a fogadott SMS-ek számát is. A tájékoztató SMS-ek lemondásához küldd a STOP szót az 1777-re, vagy hívd a 1270-et! A játékban kizárólag 18 év feletti Vodafone előfizetők vehetnek részt, akik megfelelnek a Részvételi Feltételeknek. A képen látható autó illusztráció. További információ és a nyeremények listája a www.vodafone.hu/bmw weboldalon, üzleteinkben és a 1270-es ügyfélszolgálati számon kérhető. A Hivatalos Játékszabályzat módosításának jogát fenntartjuk.</p> <p>Csak rólad szól</p> <p>Vodafone</p>
----------	---

10. A Blikk és a Metropol című lapokban megjelent reklám az alábbiakat tartalmazta:

Nyiss ki egy BMW-t SMS-sel!
Nyerd meg a nyolc BMW vagy a napi 200 000 Ft egyikét SMS játékunkkal!
Csak rólad szól
[a plakáton egy BMW volt látható]
8X

[az apró betűs részben a következő tájékoztatás szerepelt:]
A játékra való regisztrációhoz, illetve új 7 kérdésből álló kérdéssorozat fogadásához küldd a BMW szót SMS-ben a 1777-re. A legelső, regisztrációs SMS küldése díjmentes, díját utólag írjuk jóvá. Minden további elküldött SMS díja bruttó 300 forint. A BMW szó 1777-re történő küldésével a Részvételi Feltételek automatikusan elfogadottnak tekintendők a játékos részéről. Egy játékos bármennyi, 7 kérdésből álló kérdéssorozatra regisztrálhat. A napi és a heti nyereményt egy személy csak egyszer nyerheti meg. A játék 2010. június 21-től augusztus 15-ig tart és fokozott SMS-aktivitással jár, beleértve a fogadott SMS-ek számát is. A buzdító SMS-ek lemondásához küldd a STOP szót a 1777-re, vagy hívd a 1270-et! A játékban kizárólag 18 év feletti Vodafone előfizetők vehetnek részt, akik megfelelnek a Részvételi Feltételeknek. A képen látható autó illusztráció. További információ, nyeremények listája, adatvédelmi tájékoztató, adatfeldolgozók listája, a www.vodafone.hu/bmw weboldalon, üzleteinkben és a 1270-es ügyfélszolgálati számon kérhetőek. A Hivatalos Játékszabályzat módosításának jogát fenntartjuk. A játékot lebonyolító szerver Görögországban működik. Amennyiben a nyertes magánszemély, a Szervező állja a személyi jövedelemadót, egészségügyi hozzájárulást, regisztrációs adót és üzembe helyezési költségeket, belföldön postai ill. átutalási költséget. A pénznyeremény nettó összeg. Amennyiben a nyertes gazdasági társaság, a Szervező állja az AFA-t, regisztrációs adót és üzembe helyezési költségeket. Minden egyéb adót, költséget és kiadást (ideértve például a kötelező gépjárműfelelősség-biztosítás költségeit, utazási költséget) a Nyerteseknek kell állniuk.

11. A Vodafone üzletekben elhelyezett A/1-es plakát az alábbiakat tartalmazta:

Nyiss ki egy BMW-t SMS-sel!
Nyerd meg a nyolc BMW vagy a napi 200 000 forint egyikét SMS játékunkkal!
Csak rólad szól
[a plakáton egy BMW volt látható]
8X

[az apró betűs részben a következő tájékoztatás szerepelt:]
A játékra való regisztrációhoz, illetve új 7 kérdésből álló kérdéssorozat fogadásához küldd a BMW szót SMS-ben a 1777-re. A legelső, regisztrációs SMS küldése díjmentes, díját utólag írjuk jóvá. Minden további elküldött SMS díja bruttó 300 forint. A BMW szó 1777-re történő küldésével a Részvételi Feltételek automatikusan elfogadottnak tekintendők a játékos részéről. Egy játékos bármennyi, 7 kérdésből álló kérdéssorozatra regisztrálhat. A napi és a heti nyereményt egy személy csak egyszer nyerheti meg. A játék 2010. június 21-től augusztus 15-ig tart és fokozott SMS-aktivitással jár, beleértve a fogadott SMS-ek számát is. A buzdító SMS-ek lemondásához küldd a STOP szót a 1777-re, vagy hívd a 1270-et! A játékban kizárólag 18 év feletti Vodafone előfizetők vehetnek részt, akik megfelelnek a Részvételi Feltételeknek. A képen látható autó illusztráció. További információ,

nyeremények listája, adatvédelmi tájékoztató, adatfeldolgozók listája, a www.vodafone.hu/bmw weboldalon, üzleteinkben és a 1270-es ügyfélszolgálati számon kérhetőek. A Hivatalos Játékszabályzat módosításának jogát fenntartjuk. A játékot lebonyolító szerver Görögországban működik. Amennyiben a nyertes magánszemély, a Szervező állja a személyi jövedelemadót, egészségügyi hozzájárulást, regisztrációs adót és üzembe helyezési költségeket, belföldön postai ill. átutalási költséget. A pénznyeremény nettó összeg. Amennyiben a nyertes gazdasági társaság, a Szervező állja az ÁFA-t, regisztrációs adót és üzembe helyezési költségeket. Minden egyéb adót, költséget és kiadást (ideértve például a kötelező gépjárműfelelősség-biztosítás költségeit, utazási költséget) a Nyerteseknek kell állniuk.

Az eljárás alá vont 2011. június 20-i nyilatkozatából (Vj-119-029/2010. számú irat 10-11. pont) megállapíthatóan a plakát az üzleten kívül lévő fogyasztók számára észlelhetően került elhelyezésre.

12. A fogyasztók számára a Vodafone üzletekben elérhetővé tett A/5-ös szórólap a következőket közölte (2010 júliusától a szórólap állványokon elhelyezett helyesbítő matrica ehhez kapcsolódóan arról adott tájékoztatást, hogy „2010. július 12-től módosulnak az SMS játék játékszabályai. A kérdéssorok hosszát 7 kérdésről 5 kérdésre csökkentettük”):

Nyiss ki egy BMW-t SMS-sel!
Nyerd meg a nyolc BMW vagy a napi 200 000 forint egyikét SMS játékunkkal!
Küldd a BMW szót az 1777-re!
Csak rólad szól
[a szórólapon egy BMW volt látható]
8X

[az apró betűs részben a következő tájékoztatás szerepelt:]

A játékra való regisztrációhoz, illetve új 7 kérdésből álló kérdéssorozat fogadásához küldd a BMW szót SMS-ben a 1777-re. A legelső, regisztrációs SMS küldése díjmentes, díját utólag írjuk jóvá. Minden további elküldött SMS díja bruttó 300 forint. A BMW szó 1777-re történő küldésével a Részvételi Feltételek automatikusan elfogadottnak tekintendők a játékos részéről. Egy játékos bármennyi, 7 kérdésből álló kérdéssorozatra regisztrálhat. A napi és a heti nyereményt egy személy csak egyszer nyerheti meg. A játék 2010. június 21-től augusztus 15-ig tart és fokozott SMS-aktivitással jár, beleértve a fogadott SMS-ek számát is. A buzdító SMS-ek lemondásához küldd a STOP szót a 1777-re, vagy hívd a 1270-et! A játékban kizárólag 18 év feletti Vodafone előfizetők vehetnek részt, akik megfelelnek a Részvételi Feltételeknek. A képen látható autó illusztráció. További információ, nyeremények listája, adatvédelmi tájékoztató, adatfeldolgozók listája, a www.vodafone.hu/bmw weboldalon, üzleteinkben és a 1270-es ügyfélszolgálati számon kérhetőek. A Hivatalos Játékszabályzat módosításának jogát fenntartjuk. A játékot lebonyolító szerver Görögországban működik. Amennyiben a nyertes magánszemély, a Szervező állja a személyi jövedelemadót, egészségügyi hozzájárulást, regisztrációs adót és üzembe helyezési költségeket, belföldön postai ill. átutalási költséget. A pénznyeremény nettó összeg. Amennyiben a nyertes gazdasági társaság, a Szervező állja az ÁFA-t, regisztrációs adót és üzembe helyezési költségeket. Minden egyéb adót, költséget és kiadást (ideértve például a kötelező gépjárműfelelősség-biztosítás költségeit, utazási költséget) a Nyerteseknek kell állniuk.

[A szórólap hátoldalán az alábbi tájékoztatás szerepelt:]

Nyiss ki egy BMW-t SMS-sel!
Válaszolj az SMS-ben feltett kvízkérdésekre helyesen minél gyorsabban!
Naponta a leggyorsabb játékos 200 000 Ft-tal, a heti leggyorsabb pedig egy BMW 1-sel lehet gazdagabb.
Ha Vodafone-os vagy, regisztrálj!
Küldd a BMW szót SMS-ben a 1777-re és válaszolj az SMS-ben érkező 7 kérdésre!
Csak 7 helyes válasz esetén számít időeredményed minden kérdéssorban!
Nyeremények:
A nap leggyorsabb játékos 200 000 forintot nyer.
A hét leggyorsabb játékos 1-es BMW-t nyer.
Csak akkor vehetsz részt, ha már elmúltál 18 és a Vodafone ügyfele vagy. A napi és heti nyereményt egy személy csak egyszer nyerheti meg. A játék 2010. június 21-től augusztus 15-ig tart. Minden küldött SMS 300 forint.
Részletek:
Regisztrálj a játékra: küldd a BMW szót SMS-ben a 1777-re. Ennek díját utólag jóváírjuk. Minden egyes további SMS és a további kérdéssorokra való regisztráció ára 300 forint. A regisztrációval elfogadod a Részvételi Feltételeket, kérjük, hogy ezt még regisztráció előtt figyelmesen olvasd el!

A kérdéssorokat is regisztrációval indíthatod el, küldd a BMW szót SMS-ben a 1777-re! Válaszolj SMS-ben egymást követő 7 kérdésünkre helyesen, maximum 30 percen belül, minél gyorsabban!

- Egy játékos bármennyi kérdéssorra regisztrálhat.
- Ha végigjártad a 7 kérdést, újabb kérdéssort a BMW szóval kérhetsz.
- Ha félbehagyod a sort és rögtön újabb kérdéssort szeretnél, akkor küldd a START szót a 1777-re!
- A félbeszakított kérdéssor eredménye érvénytelen.
- Egy SMS-ben egy kérdés érkezik.
- A játék fokozott SMS aktivitással jár, a buzdító SMS-eket bármikor lemondhatod, ehhez küldd a STOP szót a 1777-re.

Minden részletért olvasd el a Részvételi Feltételeket! Csak a Részvételi Feltételeknek mindenben megfelelő résztvevő nyerhet. További felvilágosítást kérhetsz a Vodafone üzletekben és a 1270-es ügyfélszolgálati számon vagy a www.vodafone.hu/BMW címen.

[a szórólapon egy BMW volt látható]
8X

13. A több internetes honlapon elhelyezett (330*247 méretű) banner az alábbiakat tartalmazta:

Nyiss ki egy BMW-t SMS-sel!
Szerezd meg a nyolc BMW 1-es egyikét és a napi 200 000 forintot

Díjmentes regisztrációért
Küldd a BMW szót
SMS-ben az 1777-re!

- Csak Vodafone-osoknak
- Egy küldött sms ára 300 Ft

[Csillag alatt az apró betűs részben a következő tájékoztatás szerepelt (ez akkor volt elérhető, ha a fogyasztó oda mozgatta az egeret):]

A játékra való regisztrációhoz, illetve új 7 kérdésből [a 2010. július 12-től módosított szöveg szerint: 5 kérdésből] álló kérdéssorozatra fogadásához küldd a BMW szót SMS-ben az 1777-re. A legelső, regisztrációs SMS küldése díjmentes, melyet utólag írunk jóvá. Minden további elküldött SMS díja bruttó 300 Ft. A BMW szó 1777-re történő küldésével a Részvételi Feltételek automatikusan elfogadottnak tekintendők a játékos részéről. Egy játékos bármennyi, 7 kérdésből [5 kérdésből] álló kérdéssorozatra regisztrálhat. A napi és a heti nyereményt egy személy csak egyszer nyerheti meg. A játék 2010. június 21-től augusztus 15-ig tart és fokozott SMS-aktivitással jár, beleértve a fogadott SMS-ek számát is. A tájékoztató SMS-ek lemondásához küldd a STOP szót az 1777-re, vagy hívd a 1270-et! A játékban kizárólag 18 év feletti Vodafone előfizetők vehetnek részt, akik megfelelnek a Részvételi Feltételeknek. A képen látható autó illusztráció. További információ, nyeremények listája a www.vodafone.hu/bmw weboldalon, üzleteinkben és a 1270-es ügyfélszolgálati számon kérhetőek. A Hivatalos Játékszabályzat módosításának jogát fenntartjuk.

A bannerre kattintva a fogyasztó a www.vodafone.hu oldalra jutott.

14. Az eljárás alá vont www.vodafone.hu oldalának nyitó oldalán elhelyezett 790*270 méretű banner az alábbiakat közölte:

Nyiss ki egy BMW-t SMS-sel!
Válaszolj az SMS-ben feltett kvízkérdésekre! Naponta a leggyorsabb játékos 200 000 Ft-tal, a heti leggyorsabb pedig a 8 BMW 1-es egyikével lesz gazdagabb!
További részletekért látogass el a www.vodafone.hu/bmw oldalra!

Az oldal nyitólapján és más aloldalain a fogyasztó részletes tájékoztatáshoz juthatott a játékról.

15. Az IVR hangfájl (Interactive Voice Response, automatikus hangbemondásos ügyfélszolgálat által nyújtott tájékoztatás) révén a fogyasztó az alábbiakat hallhatta:

Kvízjátékunkban 1 vadonatúj BMW 1-est és 200.000 forintot nyerhetsz, ha Vodafone-os vagy! Küldd a BMW szót a 1777-re most! A regisztráció utólagos jóváírással díjmentes! Válaszolj helyesen kérdéseinkre és légy te a leggyorsabb! További információért hallgasd meg a 217-es menüpontot!

[217-es menüpont alatt a következő szöveg volt hallható 2010. július 12-én 12 óráig:]

Regisztrálj SMS játékunkra, válaszolj helyesen kérdéseinkre SMS-ben és ha gyors vagy, nyerhetsz 1 vadonatúj BMW 1-est vagy 200.000 forintot 2010. június 21. és augusztus 15. között! Regisztrációhoz küldd a BMW szót a 1777-re és válaszolj meg 7 egymást követő SMS-ben érkező kvíz kérdést helyesen maximum 30 perc alatt olyan gyorsan, amennyire csak tudod!

Minden kérdéssorban csak 7 helyes válasz esetén számít időeredményed! Bármennyi kérdéssorra regisztrálhatsz, csak a BMW szót kell újra elküldened a 1777-re.

Minden nap a legjobb játékos nyeri a 200.000 forintot, míg a hét legjobb játékosa egy BMW 1-est nyer! Egy személy csak egy heti és egy napi nyereményt nyerhet meg a játék során. A játék folyamán fokozott SMS aktivitásra számíts, díjmentes buzdító SMS-eket kapsz, amit a STOP szó 1777-re küldésével mondatsz le.

Csak akkor vehetsz részt, ha már elmúltál 18 éves és a Vodafone ügyfele vagy.

A játékra regisztráló legelső regisztrációs SMS-ed és a STOP SMS díját utólagosan írjuk jóvá, minden további válasz és kérdéssora regisztráló SMS-ed 300 forint. Minden részletért olvasd el a Részvételi Feltételeket!

Regisztrációddal automatikusan elfogadod a Részvételi Feltételeket. Küldd a BMW szót most a 1777-re a regisztrációhoz! További információért látogasd meg a www.vodafone.hu/BMW oldalt!

[2010. július 12-én 12 órától a következő szöveg volt hallható:]

Felhívjuk figyelmeket, hogy játékunk 2010. július 12-től a következőben módosult: a megválaszolandó kérdéssor hosszát 7 kérdésről 5 kérdésre csökkentettük le. Regisztrálj SMS játékunkra, válaszolj helyesen kérdéseinkre SMS-ben és ha gyors vagy, nyerhetsz 1 vadonatúj BMW 1-est vagy 200.000 forintot 2010. június 21. és augusztus 15. között! Regisztrációhoz küldd a BMW szót a 1777-re, és válaszolj meg 5 egymást követő SMS-ben érkező kvíz kérdést helyesen maximum 30 perc alatt olyan gyorsan, amennyire csak tudod!

Minden kérdéssorban csak 5 helyes válasz esetén számít időeredményed! Bármennyi kérdéssorra regisztrálhatsz, csak a BMW szót kell újra elküldened a 1777-re.

Minden nap a legjobb játékos nyeri a 200.000 forintot, míg a hét legjobb játékosa egy BMW 1-est nyer! Egy személy csak egy heti és egy napi nyereményt nyerhet meg a játék során. A játék folyamán fokozott SMS aktivitásra számíts, díjmentes buzdító SMS-eket kapsz, amit a STOP szó 1777-re küldésével mondatsz le.

Csak akkor vehetsz részt, ha már elmúltál 18 éves és a Vodafone ügyfele vagy.

A játékra regisztráló legelső regisztrációs SMS-ed és a STOP SMS díját utólagosan írjuk jóvá, minden további válasz és kérdéssora regisztráló SMS-ed 300 forint. Minden részletért olvasd el a Részvételi Feltételeket!

Regisztrációddal automatikusan elfogadod a Részvételi Feltételeket. Küldd a BMW szót most a 1777-re a regisztrációhoz! További információért látogasd meg a www.vodafone.hu/BMW oldalt.

16. Azoknak az előfizetőknek, akik korábban hozzájárultak a marketing célú üzenetek eljárás alá vont általi küldéséhez és még nem regisztráltak a játékra, az eljárás alá vont a játék 1., 2., 3., 4. és 6. hetében igen jelentős számban játékban való részvételre biztató SMS-eket küldött (Vj-119-012/2010. számú irat 8. pontja), így például az alábbi tartalommal:

Meglepetés! Küldd a BMW szót díjmentesen a 1777-re és nyerhetsz 200.000 Ft-ot éjfélkor és 1 BMW 1-est vasárnap a Vodafone-tól! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu	hét1
Gratulálunk! Egyike vagy azon keveseknek, akik ma 200.000 Ft-ot nyerhetnek! Küldj egy üres SMS-t díjmentesen a 1777-re! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu	hét1
Hihetetlen! Ha küldesz egy üres SMS-t díjmentesen a 1777-re, ma Te lehetsz a 200.000 Ft 56 nyertesének egyike a Vodafone-nal! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu	hét2
Bravó! Küldj egy üres SMS-t díjmentesen a 1777-re! Te vagy a Vodafone 200.000 Ft-jának egyik esélyese pár óra múlva! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu	hét2
Gratulálunk! Küldd a KP szót díjmentesen a 1777-re! Kiválasztottak, hogy nyerhess 200.000 Ft-ot pár óra múlva a Vodafone-tól! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu	hét2
SÜRGÖS! Küldj 1 üres SMS-t díjmentesen a 1777-re! A Vodafone még keresi a mai 200.000 Ft és a vasárnapi BMW 1-es nyertesét! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu	hét3
CSAK MOST! Ha küldesz 1 üres SMS-t díjmentesen a 1777-re, ma 200.000 Ft-ot, és vasárnap 1 BMW 1-est nyerhetsz a Vodafone-nal! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu	hét4

Bizalmas információ: a titkos kódod 3V2010!	hét6
Hihetetlen! Csak időzítés kérdése, hogy nyerj 200.000 Ft-ot ma éjfélkor és egy BMW 1-est most vasárnap! Csak várj, míg eljön a megfelelő pillanat!	hét6
A megfelelő pillanat MOST van! Küldj egy üres SMS-t díjmentesen most a 1777-re! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu	hét6
Meglepetés! Hogy Te lehess a 200.000 Ft 56 nyertesének egyike a Vodafone-nal pár óra múlva, csak meg kell várnod a megfelelő pillanatot!	hét6
A megfelelő pillanat MOST van! Küldj egy üres SMS-t díjmentesen most a 1777-re! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu	hét6
Meglepetés! Ha szerencsés vagy, hamarosan kapsz egy üzenetet, hogyan nyerhetsz 200.000 Ft-ot pár óra múlva és egy BMW 1-est most vasárnap a Vodafone-nal!	hét6
Szerencsés vagy! Csak küldj egy üres SMS-t díjmentesen MOST a 1777-re! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu	hét6
A szerencse ma RÁD mosolygott! Csak annyit kell tenned, hogy küldesz egy üres SMS-t díjmentesen MOST a 1777-re! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu	hét6

A játékban való részvételre biztató SMS-ek száma és a regisztrációk száma között szoros összefüggés áll fenn [lásd a vizsgálati jelentés (Vj-119-026/2010.) 3.7.1. pontját].

A VitaMAX díjsomaggal rendelkező előfizetők heti egyenlegértékesítőjük kapcsán a következő szövegű SMS-t kapták:

200.000 Ft ma a Vodafone-tól? Küldd most a BMW szót a 1777-re a díjmentes regisztrációhoz!
300Ft/válasz www.vodafone.hu

17. Az első regisztrációt követően a fogyasztó (más SMS-ekkel együtt) egy „első” tájékoztató SMS-t kapott, az alábbiak közül az egyik tartalommal:

#	Üzenet
1	Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét és 200.000 Ft-ot! Aki a leggyorsabban ad jó választ 7 kérdésre, az nyer! HH:MM-ig van idő! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz!
2	Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Válaszolj 7 kérdésre jól a leggyorsabban, hogy nyerj! HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyen infót kapsz
3	Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét és 200.000 Ft-ot! Válaszolj 7 kérdésre HH:MM-ig! A leggyorsabban legtöbb pontot szerző nyer! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz!
4	Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Csak válaszolj 7 kérdésre jól a leggyorsabban! Játssz HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyen infót kapsz
5	Meg akarod nyerni a Vodafone BMW 1-esét és a 200.000 Ft-ot? Csak válaszolj 7 kérdésre jól a leggyorsabban! Játssz HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz!
6	Vidd el a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Csak válaszolj 7 kérdésre jól a leggyorsabban! Játssz HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz
7	Vidd haza a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Csak válaszolj 7 kérdésre jól a leggyorsabban! Játssz HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyen infót kapsz
8	Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Egyszerűen válaszolj 7 kérdésre jól a leggyorsabban! HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyen infót kapsz!
9	Szeretnél nyerni egy BMW 1-est és 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól? Csak válaszolj 7 kérdésre jól a leggyorsabban! Játssz HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyen infót kapsz!
10	Készen állsz, hogy nyerj egy BMW 1-est és 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól? Csak válaszolj 7 kérdésre jól a leggyorsabban! HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyen infót kapsz
11	Üdvözlünk! Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Csak adj 7 jó választ a leggyorsabban HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz!
12	Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Csak adj 7 jó választ a leggyorsabban HH:MM-ig! Taposs bele! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz!
13	Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Csak adj 7 jó választ a leggyorsabban HH:MM-ig! Pörögi rá! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz!

14	Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Csak adj 7 jó választ a leggyorsabban HH:MM-ig! Mindent bele! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz
15	Üdvözlünk! Nyerj egy BMW 1-est D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma a Vodafone-tól! Csak adj 7 jó választ a leggyorsabban HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz
16	Üdvözlünk! Nyerj egy vadonatúj BMW 1-est és 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Egyszerűen adj 7 jó választ a leggyorsabban HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyen infót kapsz!
17	Nyerj egy BMW 1-est D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma a Vodafone-tól! Válaszolj 7 kérdésre jól a leggyorsabban és nyerj! HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyen infót kapsz
18	Üdvözlünk! Nyerj a Vodafone-tól egy BMW 1-est D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Csak adj 7 jó választ a leggyorsabban HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz
19	Nyerj a Vodafone-tól egy új BMW 1-est D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Csak adj 7 jó választ a leggyorsabban HH:MM-ig! Hajrá! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz!
20	Üdvözlünk! Vidd el Te a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Csak adj 7 jó választ a leggyorsabban HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz!
21	Üdvözlünk! Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! 7 jó válasz HH:MM-ig: a leggyorsabb nyer! Hajrá! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz!
22	Üdvözlünk! Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! 7 jó válasz HH:MM-ig: a leggyorsabb a biztos nyerő! 300Ft/válasz. Ingyen infót kapsz!
23	Üdvözlünk! Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! 7 jó válasz a leggyorsabban és Te nyersz! HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyen infót kapsz!
24	Nyerj egy BMW 1-est és 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! A leggyorsabb játékos max. ponttal a nyerő! 7 választ adj HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz!
25	Nyerj egy BMW 1-est és 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! A leggyorsabb játékos a legtöbb ponttal nyer! 7 választ adj HH:MM-ig! 300Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz!

18. A regisztrációs SMS megküldésével a fogyasztó elindította az első 7 (2010. július 12-től 5) kérdésből álló kérdéssort. A regisztrációt követően a résztvevő egy olyan SMS-t is kapott, amely a kérdéssor első kérdését tartalmazta.

19. A játékos a kérdésekre adott választ tartalmazó SMS megküldését követően olyan SMS-t kapott, amely tartalmazta

- a következő kérdést,
- az arról való tájékoztatást, hogy az előző válasza helyes vagy helytelen volt-e és hány pontot kapott érte (pl. „Helytelen. 200 pont! Nyerj még 500-at! Melyik királyunk vezette be a füstadót? 1= II. András 2= I. Ferenc 3= I. Mátyás. Küldd 1, 2 vagy 3 a 1777-re!”).

20. A játékos a kérdéssorra adott utolsó válaszát követően kapott SMS-ből (pl. „Helyes! XXXX pont MM:SS perc alatt!”, illetve „Téves! XXXX pont MM:SS perc alatt!”) megismerte, hogy

- helyes vagy helytelen volt-e a válasza,
- mennyi pontot gyűjtött a kérdéssorban,
- milyen idővel (pl. „Helyes! 2400 pont 5:13 perc alatt! Rekoooord! De több jó választ kell adnod! Csak küldd a BMW szót a 1777-re és a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!”).

21. Az aktuálisan legjobb heti 100 időeredménnyel rendelkező 100 ügyfélnek a helyezése is szerepelt az SMS-ben (pl. „Téves! 500 pont 2:22 perc alatt! Nem döntöttél rekordot, de még mindig a 12 vagy! Javíts a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért: küldd a BMW szót a 1777-re!”).

22. Ez utóbbi üzenettel együtt, a befejezett kérdéssor kapcsán a játékosok további tájékoztató SMS-t kaptak, amelynek tartalma az eljárás alá vont előadása szerint attól függően változott, hogy a fogyasztó

- benne volt-e a héten a 100 legjobb időeredményt elért játékosok körében,

- egyéni legjobb eredményt ért-e el vagy sem,
- helyes vagy helytelen válaszai voltak-e.

22.1. A fogyasztó benne volt a top 100-ban a legjobb egyéni eredményével	
1	Új rekord! A/z XXX. hely a Tiéd a BMW 1-esért! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy javíts a BMW-ért és a 200.000 forintért!
2	Rekord! A/z XXX. helyre értél a BMW 1-esért! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy a BMW-ig és a 200.000 forintig szármalyj!
3	Új rekord: a/z XXX. legjobb játékos! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy javíts! Játssz a BMW 1-esért és 200.000 forintért!
4	Egyre jobb és jobb vagy: a/z XXX. hely a Tiéd! Játssz tovább a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért: küldd a BMW szót a 1777-re!
5	Új rekord! A/z XXX. helyen állsz a BMW 1-esért! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy javíts a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!
6	Új rekord! Ezzel a/z XXX. legjobb helyre léptél! Lépj feljebb a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért: küldd a BMW szót a 1777-re!
7	Új rekord, csúcsmódban vagy! Lépj tovább a/z XXX. helyről a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért! Küldd a BMW szót a 1777-re!
8	Új rekordoddal egészen a/z XXX. helyig repültél! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy javíts a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!
9	Új rekord! A/z XXX. legjobb helyről már láthatod a BMW-t és a 200.000 Ft-ot! Lépj feljebb: küldd a BMW szót a 1777-re!
10	Zseniális rekord: a/z XXX. legjobb hely a Tiéd! Pörögj tovább a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért: küldd a BMW szót a 1777-re!

22.2. A fogyasztó benne volt a top 100-ban, de nem a legjobb egyéni eredményével	
1	Nem rekord, de még a/z XXX. hely a BMW 1-esért! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy javíts a BMW-ért és a 200.000 forintért!
2	Nem a legjobb formád, de a/z XXX. hely még a Tiéd! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy javíts a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!
3	Nem rekord, még a/z XXX. helyen állsz! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy újra játssz: 1 BMW és 200.000 forint vár Rád!
4	Nem javítottál a/z XXX. helyezéseden. De nem késő! Játssz még a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért: küldd a BMW szót a 1777-re!
5	Nem rekord, de még mindig a/z XXX. helyen állsz! Menj tovább: küldd a BMW szót a 1777-re a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért !
6	Nem a legjobb játékos, de a/z XXX. hely még a Tiéd! Küldd a BMW szót a 1777-re és játssz a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!
7	Nem döntöttél rekordot, de még mindig a/z XXX. vagy! Javíts a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért: küldd a BMW szót a 1777-re!
8	Nem rekord, de a/z XXX. helyről könnyen fel lehet kapaszkodni a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért! Küldd a BMW szót a 1777-re!
9	Rekord nélkül is a/z XXX. legjobb vagy! Pörögj fel, hogy Tiéd legyen a BMW és a 200.000 Ft! Küldd a BMW szót a 1777-re!
10	Nem új csúc, de még így is a legjobb XXX. vagy! Küldd a BMW szót a 1777-re és gyorsíts a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért !

22.3. A fogyasztó nem volt benne a top 100-ban, de a legjobb egyéni eredményét érte el, s minden válasza helyes volt	
1	Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy újra játssz és nyerhess 1 új BMW 1-est D nap múlva és 200.000 forintot ma!
2	Gratulálunk! Megdöntötte a rekordod! Tiéd lehet egy BMW és 200.000 Ft, csak légy gyorsabb! Küldd a BMW szót a 1777-re!
3	Megdöntötte a rekordod a BMW-ért! Légy gyorsabb: küldd a BMW szót a 1777-re, hogy javíts a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!
4	Egyre jobb és jobb vagy: új rekord! Játssz és legyél gyorsabb a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért: küldd a BMW szót a 1777-re!
5	Új rekord! Már csak javíts az idődön, hogy nyerhess 1 BMW-t és 200.000 Ft-ot! Próbáld újra: küldd a BMW szót a 1777-re!
6	Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re most, hogy javíts az idődön! Nyerhetsz 1 BMW-t D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma!
7	Új rekord! Már csak az idődön kell javítanod! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy Te nyerhess 1 BMW-t és 200.000 Ft-ot!
8	Csodákat művelsz: új rekord! Pörögj fel, hogy nyerj 1 BMW-t D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma: küldd a BMW szót a 1777-re!
9	Új rekord! Ezt tán még Te sem gondoltad! Küldd a BMW szót a 1777-re! Légy még gyorsabb a BMW 1-esért és a 200.000 Ft-ért!
10	Új rekord: felszálló ágban vagy! Küldd a BMW szót a 1777-re most, hogy javíts a tempódon a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!

22.4. A fogyasztó nem volt benne a top 100-ban, de a legjobb egyéni eredményét érte el, ugyanakkor nem minden válasza volt helyes	
1	Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ, hogy nyerj 1 BMW 1-est D nap múlva és 200.000 forintot ma!
2	Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re és javíts eredményeden, hogy nyerj 1 BMW 1-est D nap múlva és 200.000 forintot ma!
3	Ez az! Megdöntötte a rekordodat! Küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért !
4	Egyre jobb és jobb vagy: új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért !
5	Új rekord! Már csak több jó választ kell adnod, hogy nyerhess 1 BMW-t és 200.000 Ft-ot! Küldd a BMW szót a 1777-re!
6	Új rekord! Hogy megnyerhesd a BMW-t és a 200.000 Ft-ot, küldd a BMW szót a 1777-re és válaszolj jól még több kérdésre!
7	Hurrá! Rekordot döntöttél! Küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ, hogy nyerhess 1 BMW-t és 200.000 Ft-ot!
8	Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy javíts még több jó válasszal! Nyerj 1 BMW-t D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma!
9	Rekoood! De több jó választ kell adnod! Csak küldd a BMW szót a 1777-re és küzdj a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!
10	Csúcsot állítottál! Adj több jó választ, hogy nyerj 1 BMW-t D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma! Küldd a BMW szót a 1777-re!

22.5. A fogyasztó nem volt benne a top 100-ban és nem a legjobb egyéni eredményét érte el, ugyanakkor minden válasza volt helyes	
1	Nem rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re és javíts az idődön, hogy nyerj egy BMW 1-est D nap múlva és 200.000 forintot ma!
2	Nem javítottál a rekordodon: XXXXX pont, MM:SS. Küzdj meg a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért! Küldd a BMW szót a 1777-re!
3	Már megmutattad, hogy ennél többre vagy képes! Küldd a BMW szót a 1777-re: javíts idődön a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!
4	Nem döntöttél rekordot: XXXXX pont, MM:SS! Pörgess a tempón a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért! Küldd a BMW szót a 1777-re!
5	Nem a legjobb formád! Vedd fel a kesztyűt és pörögj fel a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért! Küldd a BMW szót a 1777-re MOST!
6	Nem jobb a MM:SS perc alatt elért XXXXX pontodnál! Küldd a BMW szót a 1777-re: gyorsíts a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!
7	Hiszen jobb vagy ennél! Javíts idődön, hogy nyerj 1 BMW-t D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma: küldd a BMW szót a 1777-re!
8	Maradt a MM:SS perces, XXXXX pontos rekordod! Hajrá: küldd a BMW szót a 1777-re és siess a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért !
9	Nem új rekord! Hogy nyerj 1 BMW-t és 200.000 Ft-ot, légy még gyorsabb: küldd a BMW szót a 1777-re és küzdj érte! Hajrá!
10	A rekordkísérlet most nem sikerült. De küzdj tovább a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért! Siess! Küldd a BMW szót a 1777-re!

22.6. A fogyasztó nem volt benne a top 100-ban, nem a legjobb egyéni eredményét érte el, s nem minden válasza volt helyes	
1	Nem új rekord. Jobb vagy ennél! Küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ a BMW 1-esért és a 200.000 forintért!
2	Nem rekord! Hogy nyerj 1 BMW-t D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma, küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ!
3	Már megmutattad: jobb vagy ennél! Válaszolj jól több kérdésre a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért: küldd a BMW szót a 1777-re!
4	Nem döntöttél rekordot! Próbáld újra: küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!
5	Nem ez a legjobb formád! Harcolj tovább a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért! Adj több jó választ: küldd a BMW szót a 1777-re!
6	Nem ez a legjobb eredményed. Küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért! Folytasd!
7	A rekordod MM:SS, XXXXX pont maradt! Adj több jó választ a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért! Küldd a BMW szót a 1777-re!
8	Nem rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re: játssz! Adj több jó választ, hogy nyerj 1 BMW-t D nap múlva és 200.000 Ft-ot ma!
9	Jobb voltál ennél: XXXXX pont, MM:SS! Küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!
10	Marad a rekord: XXXXX pont, MM:SS perc. Adj több jó választ a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért! Küldd a BMW szót a 1777-re!

Az eljárásból ismert konkrét játékmenetek esetén a kérdéssorok végén például az alábbiak szerepeltek az SMS-ekben:

- Téves! 1500 pont 0:32 perc alatt! Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ, hogy nyerj 1 BMW 1-est és 200.000 forintot ma!
- Téves! 200 pont 0:5 perc alatt! Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy javíts még több jó válasszal! Nyerj 1 BMW-t holnap és 200.000 Ft-ot ma!
- Helyes! 900 pont 0:6 perc alatt! Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy javíts még több jó válasszal! Nyerj 1 BMW-t holnap és 200.000 Ft-ot ma!
- Helyes! 2800 pont 29:45 perc alatt! Csodákat művelsz: új rekord! Pörögj fel, hogy nyerj 1 BMW-t 4 nap múlva és 200.000 Ft-ot ma: küldd a BMW szót a 1777-re!
- Helyes! 2800 pont 7:18 perc alatt! Egyre jobb és jobb vagy: új rekord! Játssz és legyél gyorsabb a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért: küldd a BMW szót a 1777-re!
- Helyes! 2000 pont 11:19 perc alatt! Új rekord! Ezzel az 5. legjobb helyre leptél! Lépj feljebb a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért: küldd a BMW szót a 1777-re!

23. Az eljárás alá vont hetente több százezer emlékeztető, buzdító SMS-t küldött meg a játékba regisztrált fogyasztóinak (lásd a Vj-119-012/2010. számú irat 7. számú mellékletét), egyebek között az alábbi tartalommal:

Téged választott a Vodafone: ma éjfélkor Te viheted haza a BMW 1-est! Adj bele mindent és játssz: csak küldd a BMW szót most a 1777-re!
Fele se tréfa: komoly esélyekkel indultál a BMW 1-esért! Ne hagyd megtörni a lendületet: ma 200.000 Ft vár a Vodafone-tól! Küldd a BMW szót a 1777-re!
Ilyen köridővel a nagymenők közé léptél! Ez az! Használd ki tudásod és Te lehetsz a mai 200.000 Ft nyertese a Vodafone-nal! Küldd a BMW szót a 1777-re!
Ez az! Ezzel a játékkal a VIP szektorba léptél: a BMW 1-es minden korábbinál közelebb! Küldd a BMW szót a 1777-re és nyerj Te a Vodafone-nal!
Pörgés van: 270 perc múlva TE újíthatasz be egy BMW 1-est a Vodafone-tól! Csak küldd a BMW szót most a 1777-re és játssz!
Ha tudnád, hogy 31 Vodafone-os mennyire könnyen vitt el 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól... ne gondolkodj, csak nyerj: küldd a BMW szót a 1777-re!
Hihetetlenül jól rajtoltál: a 200.000 Ft közelebb, mint hinnéd! A KP már ott vár a mai finisben! Küldd a BMW szót a 1777-re és játssz a Vodafone-nal!
Ide mozziz: 380 perc múlva Te vágatsz zsebre 200.000 Ft-ot KP-ban a Vodafone-nal! Egyszerű: csak küldd a BMW szót a 1777-re és játssz!
Most lehet meg... ilyen köridőt tényleg csak kevesen futottak ma! Hajrázz egy nagyot és nyerd meg a Vodafone 200.000 Ft-ját: küldd a BMW szót a 1777-re!
Top Secret! Ma Neked kedvezett a sors: 5 nap múlva egy BMW 1-est, 11 óra múlva pedig 200.000 Ft-ot nyerhetsz a Vodafone-tól! Küldd a BMW szót a 1777-re!
Félre a kételyekkel! A győztesek hisznek a győzelemben: játssz és pakolj haza egy BMW 1-est és ma 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Küldd a GYŐZTES szót a 1777-re!
Nem akarunk okoskodni, de ezzel a részdővel igencsak esélyes vagy a BMW 1-esre! Csak küldd a BMW szót most a 1777-re! Játssz a Vodafone 200.000 Ft-jáért is!
Szkeptikus vagy? Inkább légy TE az 50-ik Vodafone-os, aki 200.000 Ft-ot vagy egy BMW 1-est nyer! Csak küldd a NYERTES szót a 1777-re és csináld meg MOST!
Lejátszottad a mezőnyt, nem kicsit! Egy nagy hajrával mindent eldönthetsz: 200.000 Ft ma és egy BMW 1-es 2 nap múlva a Vodafone-tól! Küldd a BMW szót a 1777-re!
Adjuk alád a BMW-t? Egy hajrával sikerülhet! Gyerünk, csak rajtad múlik: küldd most a BMW szót a 1777-re és Te lehetsz a Vodafone BMW 1-esének gazdája vasárnap!
Gratulálunk: megmutattad, hogy szeretnél nyerni egy BMW 1-est és 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Nem leszel játékban értük a STOP szó 1777-re küldésével.

Rendkívüli híreink: Te vagy a mai 200.000 Ft lehetséges nyertese! Csak küldd a BMW szót a 1777-re és viidd el Te a KP-t 11 óra múlva a Vodafone-tól!
Hivatalosan is Téged választottak a mai 200.000 Ft egyik esélyesének! Használd ki a lehetőséget és játssz a Vodafone-nal: küldd a BMW szót a 1777-re!
Iíí, de sok mindent lehetne kezdeni 200.000 Ft-tal! És most Te kaptad az esélyt, hogy elviidd a KP-t a Vodafone-tól! Küldd a BMW szót MOST a 1777-re! 300Ft/SMS
Te aztán ravasz róka vagy! A surranópályán felküzdötted magad a nagyok közé! Javíts a Vodafone 200.000 Ft-jáért: küldd a BMW szót most a 1777-re!
Fellelegezhatsz: még mindig esélyes vagy! De ez már az utolsó BMW 1-es, amit még megnyerhetsz a Vodafone-tól! Csak küldd a BMW szót MOST a 1777-re és játssz!
Mi már tudjuk: Te vagy az egyik titkos favorit! Csak hozd a formád: Rád várhat a Vodafone 200.000 Ft-ja ma éjjélkor! Küldd a BMW szót most a 1777-re!
8 óra választ el a 200.000 Ft-tól! Adj neki esélyt, és Te örülhetsz ma éjjélkor! Küldd a BMW szót MOST a 1777-re és légy Te a Vodafone nyertese!
Ahogy mondom: 5 jó és gyors válasz elég lehet egy BMW 1-eshez! Használd ki tudásod: küldd a BMW szót a 1777-re és ma 200.000 Ft lehet a Vodafone ráadása!
Sürgős! Ne olvasd tovább ezt az üzenetet! Kezdj játszani most a Vodafone BMW 1-eséért, amit 2 nap múlva Te vihetsz haza! Küldd a BMW szót a 1777-re most!
Van kéznél egy talicska? Mert 9 óra múlva Te pakolhatsz haza 200.000 Ft-ot készpénzben a Vodafone-tól! Igyekezz: küldd a BMW szót MOST a 1777-re és játssz!
Ej, de otthagytad a mezőnyt... Egyetlen új rekord és bebiztosíthatod a 200.000 Ft-odat! Fel a maximumig: küldd a BMW szót a 1777-re és játssz a Vodafone-nal!
Csak pislogunk! Fergetes produkció! Még egy kis kitartás és egy új rekorddal Te viheted el a 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Küldd a BMW szót a 1777-re!

A játékos aktivitásától függően az ügyfeleket az eljárás alá vont különböző kategóriákba sorolta, s a magasabb kategóriájú (több mint 10 SMS-t megküldő) játékosok több emlékeztető, buzdító SMS-t kaptak. Az alacsony kategóriájú (1 vagy 2 SMS-t megküldő) játékosoknak küldött buzdító SMS-ek között több nap is eltelhetett, míg a magas kategóriában akár naponta is küldött az eljárás alá vont ilyen SMS-t, napi maximum 4 darabot.

24. A további emlékeztető, buzdító SMS-eket lemondhatta a fogyasztó az ügyfélszolgálaton keresztül vagy a STOP szó 1777-es számra történő elküldésével, a játékot ettől függetlenül folytathatta.

A fogyasztó a játékba történő regisztrálását követő napon kapott egy tájékoztató üzenetet a STOP szó alkalmazásáról, az eljárás alá vont előadása szerint például az alábbi tartalommal:

Ha nem akarsz több SMS-t, küldd a STOP szót a 1777-re vagy a BMW szót a 1777-re most, hogy Tiéd lehessen a Vodafone BMW 1-ese D nap múlva!
Ez az! Még mindig nálad az esély, hogy nyerj egy BMW 1-est és 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Használd ki! A STOP szó elküldésével a 1777-re nem kapsz több SMS-t.
Gratulálunk: megmutattad, hogy szeretnél nyerni egy BMW 1-est és 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Nem leszel játékban értük a STOP szó 1777-re küldésével.
Szép játék volt! Közelebb lehet a BMW 1-es és a 200.000 Ft, mint gondolnád! Nem kapsz több SMS-t a Vodafone játékaról a STOP szó küldésével a 1777-re.
Küldd a STOP szót a 1777-re, hogy ne kapj több üzenetet vagy a BMW szót a 1777-re most és hajts a Vodafone 200.000 Ft-jára ma!
Egyértelmű: esélyes vagy, hogy nyerj egy BMW 1-est x nap múlva/óra múlva/holnap és 200.000 Ft-ot ma a Vodafone-tól! Nem leszel játékban értük, ha a 1777-re elküldöd a STOP szót.
Hogy ne kapj több üzenetet, küldd a STOP szót a 1777-re! Hogy nyerhess egy BMW 1-est és 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól, küldd a BMW szót a 1777-re!

Szép játék volt! Közelebb lehet a Vodafone BMW 1-ese és a 200.000 Ft, mint gondolnád! Csípd el őket! Nem leszel játékban értük a STOP szó 1777-re küldésével.

Gratulálunk: megmutattad, hogy szeretnél nyerni egy BMW 1-est és 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Nem kapsz több SMS-t a játékról a STOP szó küldésével a 1777-re.

A Vj-119-024/2010. számú irat 2. számú mellékletében, illetve a Vj-119-012/2010. számú irat 8. számú mellékletében ismertetett konkrét játékmenetek esetében a fogyasztók a következő tartalmú SMS-t kapták:

„Egyértelmű: esélyes vagy, hogy nyerj egy BMW 1-est [x] nap múlva / holnap és 200.000 Ft-ot ma a Vodafone-tól! nem leszel játékban értük, ha a 1777-re elküldöd a STOP szót.”

Ha a fogyasztó elküldte a STOP szót tartalmazó SMS-t, válaszként a következő tartalmú SMS-t kapta:

Nem fogsz több üzenetet kapni a Vodafone játékaról. Hogy visszakerülj a játékba és nyerhess egy BMW 1-est és 200.000 Ft-ot, csak küldd a BMW szót a 1777-re!

25. A játék során megkülönböztetendők a napi és a heti nyertesek, illetve a napi és a heti játékidőszakok. Az adott napi játékidőszak nyertese a következő nap 00.01-kor, a heti nyertes az utolsó napot követő nap 00.01-kor került számítógép által megállapításra. A számítógép a játékidőszak alatt folyamatosan rögzítette a játékosok azon sorrendjét, amely a játékidőszak alatt bármikor változhatott. Egy-egy kérdéssor végén a játékos (a pontszám és az egyéni időeredmény) mellett, ha az adott időpillanatban a játékos a heti top 100 játékosban is benne volt, akkor a heti listában elfoglalt pillanatnyi pontos helyezésétől SMS útján tájékoztatást kapott, ugyanakkor mivel a játékosok sorrendje folyamatosan változott, a játékosor befejezésekor megküldött heti helyezés csak abban az adott időpillanatban volt érvényes. Egy játékos az éppen aktuális heti listában elfoglalt pillanatnyi helyezésétől a HELYEZÉS szó 1777-re történő elküldésével is tájékozódhatott akkor is, ha nem volt az első 100 játékosban.

26. A másodpercben mért napi nyertes játékidők a következők szerint alakultak (2010. július 12. után a kérdések száma egy-egy kérdéssorban 7 darabról 5 darabra változott):

2010.06.21.	179,701	2010.07.10.	33,695	2010.07.29.	15,927
2010.06.22.	105,273	2010.07.11.	30,929	2010.07.30.	18,882
2010.06.23.	101,06	2010.07.12.	24,521	2010.07.31.	31,038
2010.06.24.	102,621	2010.07.13.	26,09	2010.08.01.	6,394
2010.06.25.	66,472	2010.07.14.	26,006	2010.08.02.	22,412
2010.06.26.	68,343	2010.07.15.	26,021	2010.08.03.	15,733
2010.06.27.	60,086	2010.07.16.	21,368	2010.08.04.	6,003
2010.06.28.	72,148	2010.07.17.	11,264	2010.08.05.	13,6
2010.06.29.	55,408	2010.07.18.	6,013	2010.08.06.	16,232
2010.06.30.	65,483	2010.07.19.	20,028	2010.08.07.	41,703
2010.07.01.	55,513	2010.07.20.	14,455	2010.08.08.	21,262
2010.07.02.	53,47	2010.07.21.	18,021	2010.08.09.	7,007
2010.07.03.	58,134	2010.07.22.	11,229	2010.08.10.	25,954
2010.07.04.	51,202	2010.07.23.	17,905	2010.08.11.	18,011
2010.07.05.	47,016	2010.07.24.	18,991	2010.08.12.	9,013
2010.07.06.	45,861	2010.07.25.	7,009	2010.08.13.	16,265
2010.07.07.	39,048	2010.07.26.	15,543	2010.08.14.	5,923
2010.07.08.	36,736	2010.07.27.	16,942	2010.08.15.	6,712
2010.07.09.	40,174	2010.07.28.	14,615		

27. A heti nyertes játékidők (ugyancsak másodpercben mérve) a következők szerint alakultak:

2010.06.28	60,086
2010.07.05	51,202
2010.07.12	30,929
2010.07.19	6,013
2010.07.26	6,002
2010.08.02	6,394
2010.08.09	5,521
2010.08.16	5,923

28. Az eljárás alá vont előadása szerint a játékot megelőzően a napi és heti lehetséges nyerési időkről semmilyen ismerettel sem rendelkezett, a játékot üzemeltető rendszer élesbe állítását megelőzően és azt követően is csak a működést tesztelte, a teljesítési időre vonatkozóan nem végzett tesztek.

29. A játék Résztvételi Feltételei szerint a résztvevők nem voltak jogosultak olyan gépek használatára, melyek automatikusan küldenek SMS-eket, illetve olyan alternatív SMS-küldési módszerek alkalmazására, melyek a mobiltelefon használata nélkül történnek (ez kizárja például a számítógéphez csatlakoztatott GSM modemek és mobiltelefonok használatát).

Az eljárás alá vont egyetlen esetben sem találta bizonyítottnak az alternatív SMS küldési módok valamelyikét, ezért a Résztvételi Feltételek fenti pontja nem került alkalmazásra. Emellett az eljárás alá vont letesztelte, hogy egy jó mobiltelefonnal és optimális hálózati lefedettséggel az 5-6 másodperces időeredmény teljesíthető-e (Vj-119-024/2010.).

30. Egy kérdéssor úgy is megválaszolható volt, hogy a játékos a kérdések tényleges ismerete nélkül küldte el a válaszait, anélkül, hogy a soron következő kérdést megkapta volna.

Amikor az eljárás alá vont előtt ismertté vált, hogy előfordult olyan eredmény, amely esetén a játékos úgy küldi el válaszait (1, 2 vagy 3), hogy a kérdés még nem érkezett meg, konzultált a játékot biztosító és üzemeltető UPSTREAM Mobile Marketing Limited vállalkozással, de ekkor már nem volt lehetőség technikai módosításra.

31. A játék során egyes fogyasztók által tanúsított extrém magatartást példázza a Vj-19-012/2010. számú irat 8. számú mellékletében ismertetett „12_a_kerdes_1_tabla.xls jatekos3” jelölésű, a játék során nyereményhez jutott játékos játékmenete, amely kapcsán kiemelendő, hogy

- a játékos első regisztrációjára 2010. augusztus 14-én 21:47 órakor került sor,
- a nap hátralévő időtartama alatt (23:59 óráig, azaz valamivel több, mint 2 óra alatt) a játékos 673 SMS-t küldött meg eljárás alá vont részére,
- például 21:57 órakor, egy perc alatt összesen 56 SMS került megküldésre a fogyasztó és az eljárás alá vont részéről, s a játékos négy kérdéssort fejezett be,
 - 900 pont 0:06 perc alatt két rossz válasszal,
 - 300 pont 0:06 perc alatt négy rossz válasszal,
 - 0 pont 0:06 perc alatt öt rossz válasszal és
 - 0 pont 0:06 perc alatt öt rossz válasszal,
- a játékos 2010. augusztus 14-én elért ismert, több, mint száz időeredményének 97%-a 0:05 – 0:07 perc, azaz 5-7 másodperc volt.

32. A játékban résztvevő fogyasztók kapcsán kiemelendő, hogy

- e fogyasztók több, mint fele csak egy regisztrációs SMS-t küldött meg,
- a játékosok több, mint ötöde a regisztrációs SMS mellett csak egy további SMS-t küldött meg,
- a játékosok több, mint ötöde (a regisztrációs SMS-sel együtt) csak 3-10 SMS-t küldött, s így egy részük egyetlen egy kérdéssort sem válaszolt meg végig,
- a fogyasztók néhány százaléka volt csak, amely [a regisztrációs SMS-sel (SMS-ekkel) együtt] legalább 11 SMS-t küldött. Ezzel egy 5 vagy 7 kérdésből álló kérdéssort lehet megválaszolni, hiszen
 - két 5 kérdésből álló kérdéssor megválaszolásához 2 regisztrációs SMS és 10 választ tartalmazó SMS, azaz 12 SMS,
 - két 7 kérdésből álló kérdéssor megválaszolásához 2 regisztrációs SMS és 14 választ tartalmazó SMS, azaz 16 SMS volt szükséges,
 - egy 5 és egy 7 kérdésből álló kérdéssor megválaszolásához 2 regisztrációs SMS és 12 választ tartalmazó SMS, azaz 14 SMS volt szükséges.

33. A játék adataiból ismert, hogy

- a napi nyereségyhez jutó játékosok a nyertes napokon átlagosan több, mint 100 SMS-t küldtek el 300 Ft/SMS ellenében,
- a heti nyertesek az adott heti játékidőben átlagosan több, mint 250 SMS-t küldtek.

34. Egyes játékosok konkrét játékmenete ismert az eljárás alá vont által becsatolt iratokból (Vj-119-012/2010. 8-14. számú melléklet, Vj-119-024/2010. 2. számú melléklet). E körből megemlítendő az alábbiak:

„50_kezdő_teljesv2. xls jatekos 2” jelölésű játékos:

- a fogyasztó 2010. augusztus 8-án játszott először, egy kérdéssor kapcsán két jó válasszal 700 pontot gyűjtött 27:21 perc (27 perc és 21 másodperc) alatt, majd egy újabb kérdéssort indított, ahol egy jó választ követően leállt (ezen a napon a nyertes idő 21,262 másodperc volt),
- 2010. augusztus 13-án, az utolsó előtti napon 3 jó válasszal 800 pontot ért el 10:44 perc alatt (ezen a napon a nyertes idő 16,265 másodperc volt). Az ezt követően az eljárás alá vont által megküldött
 - egyik SMS szerint „Tátott szájjal figyelünk! Ezt talán csak Te tudod felülmúlni! Gyerünk, vidd el azt a 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól: küldd a BMW szót a 1777-re és játssz!”,
 - másik SMS szerint „Ez mekkora köridő volt! Javítsd meg egy nagyon kicsit és Te kocinthatasz a 200.000 Ft-ra ma éjfélkor! Küldd a BMW szót a 1777-re! Játssz MOST a Vodafone-nal!”,
- a fogyasztó 2010. augusztus 14-én
 - ismét indított egy játéksort, majd két helytelen választ küldött és megállt (ezen a napon a nyertes idő 5,923 másodperc volt),
 - ezután az eljárás alá vont a következő SMS-t küldte: „Te vagy a fény az éjszakában... 3 óra és ilyen játékkal lehet, hogy Te ünnepezhatsz”,
- a következő nap, a játék utolsó napján az egyik SMS a következőt tartalmazta: „Javíts egy kicsit és te viheted el az utolsó BMW 1-est a Vodafone-tól!”

„50_kezdő_teljesv2. xls jatekos 3” jelölésű játékos:

- a fogyasztó 2010. augusztus 3-án játszott először, egy kérdéssor kapcsán két jó és egy rossz választ adott 3:48 perc alatt, majd megállt (ezen a napon a nyertes idő 15,733 másodperc volt),
- 2010. augusztus 4-én
 - az eljárás alá vont által megküldött egyik SMS közölte, „Helyzetjelentés: a mai mezőnyben elég lehet a tudásod a győzelemre! Ki kéne használni: 4 nap múlva egy BMW 1-es és ma 200.000 Ft vár! Egy díjmentes ötlet” (ezen a napon a nyertes idő 6,003 másodperc volt),
 - ezt követően a fogyasztó elindított egy újabb kérdéssort, 3:44 perc alatt adott 4 jó választ és megállt, az ötödik kérdésre nem válaszolt,
- 2010. augusztus 7-én
 - a fogyasztó indított egy újabb kérdéssort, s 2:22 perc alatt egyetlen egy kérdésre adott (jó) választ (ezen a napon a nyertes idő 41,703 másodperc volt),
 - ezen a napon, néhány óra múlva eljárás alá vont a következő SMS-t küldte: „Ez mekkora részidő volt! Ha végigcsinálod, könnyen Téged találhat meg a mai 200.000 Ft! Csak küldd a BMW szót a 1777-re és játssz a Vodafone-nal!”,
 - a következő percben a fogyasztó ismét elindított egy kérdéssort, s 4:55 perc alatt öt jó választ adott,
 - az azután érkezett eljárás alá vonta SMS szerint „Nagy spíler vagy, az tuti fix! Egy nagy hajrával könnyen meglehet a 200.000 Ft!”,
 - az ezt követően elindított kérdéssort a fogyasztó 17:17 perc alatt válaszolta meg,
- a következő kérdéssort a fogyasztó 2010. augusztus 9-én válaszolta meg 19:30 perc alatt három helyes és két helytelen válasszal (ezen a napon a nyertes idő 7,007 másodperc volt).

„50_medium_teljesv2. xls jatekos 1” jelölésű játékos:

- 2010. július 20-án csak a BMW szót küldte meg,
- 2010. július 21-én két SMS-t kapott:
 - „Egyértelmű: esélyes vagy, hogy nyerj egy BMW 1-est 4 nap múlva és 200.000 Ft-ot ma a Vodafone-tól. Nem leszel játékban értük, ha a 1777-re elküldöd a STOP szót”,
 - „Fele se tréfa: komoly esélyekkel indultál a BMW 1-esért! Ne hagyd megtörni a lendületet: ma 200.000 Ft vár a Vodafone-tól: küldd a BMW szót a 1777-re!”,
- 2010. augusztus 1-jén
 - újabb SMS-t kapott a fogyasztó: „Kivételes helyzetbe kerültél: ma Te kapsz az esélyt, hogy elvigyél egy BMW 1-est és 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Használd ki: csak küldd a BMW szót a 1777-re!”,
 - ezután a fogyasztó ismét megküldte a BMW szót (amely már nem volt ingyenes), majd egy kérdésre se válaszolt,
- 2010. augusztus 2-án
 - a következő újabb SMS-t kapta a fogyasztó: „Ne keresgélj tovább: a Vodafone-nal itt és most nyerhetsz 200.000 Ft-ot KP-ban! Lendülj játékba és CSINÁLD MEG! Küldd a BMW szót MOST a 1777-re!”,
 - a fogyasztó megküldte a BMW szót 12:50:38-kor, majd 13:10:27-kor válaszolt egy kérdésre,
 - 18:50:05-kor kapott egy SMS-t: „Komolyan elfutnál egy BMW 1-es elől? Pedig már nagyon közel voltál! Csináld meg: 200.000 Ft és a Tied lehet ma a Vodafone-tól! Küldd a BMW szót a 1777-re!”,

- 20:38:25-kor a fogyasztó ismét megküldte a BMW szót, amelyre többek között a következő SMS érkezett: „Helyzetjelentés: a mai mezőnyben elég lehet a tudásod a győzelemhez! Ki kéne használni: 6 nap múlva egy BMW 1-es és ma 200.000 Ft vár! Egy díjmentes ötlet” (ezen a napon a nyertes napi idő 22,412 másodperc volt),
- a fogyasztó ezt követően válaszolt öt kérdésre (három jó és két rossz választ adva), amelyre a következő SMS-t kapta 20:44:55-kor: „Téves! 900 pont 6:29 perc alatt! Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ, hogy nyerj 1 BMW 1-est 6 nap múlva és 200.000 Ft-ot ma!”
- 2010. augusztus 3-án a fogyasztó megint egy kérdéssort játszott 3:53 perc alatt (ezen a napon a nyertes idő 15,733 másodperc volt),
- 2010. augusztus 4-én
 - a fogyasztó a következő SMS-t kapta: „Itt a kulcs a BMW 1-esedhez: 5 jó és gyors válasszal Te vagy a nyerő! Csak küldd a KULCS szót a 1777-re és vidd el a 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól!”
 - a fogyasztó ezt követően megküldte a KULCS szót és 3:34 perc alatt öt jó választ adott (ezen a napon a nyertes idő 6,003 másodperc volt),
- 2010. augusztus 5-én
 - a fogyasztó a következő SMS-t kapta: „Minek olvasod ezt az SMS-t, amikor ennyi erővel egy BMW 1-est és 200.000 Ft-ot is nyerhetnél? A Vodafone segít: küldd a NYEREK szót a 1777-re és játssz!”
 - a fogyasztó megküldte a NYEREK szót, majd egy kérdésre sem válaszolt,
 - az ezt követő napokban a fogyasztó 22 SMS-t kapott,
- ezután a fogyasztó 2010. augusztus 12-én egyszer, 13-án kétszer megküldte a BMW szót és egy kérdésre sem válaszolt, majd 14-én megküldte a KP szót, s ekkor sem válaszolt egy kérdésre sem,
- 2010. augusztus 15-én a fogyasztó a következő SMS-t kapta: „Helyzetjelentés: a mai mezőnyben elég lehet a tudásod a győzelemhez! Ki kéne használni: ma egy BMW 1-es és 200.000 Ft vár! Egy díjmentes ötlet”
- a fogyasztó összesen
 - 28 SMS-t küldött meg, ebből egy volt az első ingyenes regisztráló SMS, egy helyzetjelentés kérése volt, 6 olyan már nem ingyenes regisztráció, amelyet követően egy kérdésre sem válaszolt, míg egy regisztráció után egy kérdésre válaszolt,
 - a legjobb ideje 3:34 perc volt (minden nyertes napi eredmény ennél rövidebb volt),
- a fogyasztó 2010. augusztus 5-én küldte meg a NYEREK szót, 14-én a KP szót, közte háromszor a BMW szót úgy, hogy egy kérdésre se válaszolt. Az első és utolsó SMS beküldése között 38 SMS-t kapott.

„50_medium_teljesv2.xls jatekos 2” jelölésű játékos:

- 2010. június 24-én regisztrált, majd egy kérdésre sem válaszolt,
- 2010. július 4-én
 - a következő SMS-t küldte az eljárás alá vont: „Téged választott a Vodafone: ma éjfélkor te viheted haza a BMW 1-est! Adj bele mindent és játssz: csak küldd a BMW szót a 1777-re!”
 - a fogyasztó ezt követően megküldte a BMW szót, majd egy kérdésre sem válaszolt,
- 2010. július 6-án a fogyasztó megküldte a KP szót, majd négy kérdésre válaszolt,
- 2010. július 8-án az egyik eljárás alá vonta SMS a következőt közölte: „Múltkori játékkal igencsak befűtöttél a mezőnynek! Hozd a formád és Te lehetsz a mai 200.000 Ft nyertese a Vodafone-nál! Küldd a BMW szót a 1777-re!”

- a fogyasztó 2010. július 11-én megint megküldte a BMW szót, majd egy kérdésre sem válaszolt,
- 2010. július 14-én
 - a fogyasztó ismét megküldte a BMW szót és válaszolt négy kérdésre 2:20 perc alatt (ezen a napon a nyertes idő 26,006 másodperc volt),
 - az egyik ezen napon az eljárás alá vont által megküldött SMS szerint „Hiszen annyira közel voltál! Tudásod megvan, tarts még ki és vedd át Te a 200.000 Ft-ot a finisben!”
- 2010. július 19-én
 - a fogyasztó megküldte a BMW szót és egy kérdésre sem válaszolt,
 - ismét megküldte a BMW szót és megválaszolt 5 kérdést (két rossz válasszal), amely után a következő SMS-t kapta: „Téves! 700 pont 3:12 perc alatt! Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy javíts még több jó válasszal! Nyerj 1 BMW-t 6 nap múlva és 200.000 Ft-ot ma!” (a nyertes idő ezen a napon 20,028 másodperc volt),
- 2010. július 20-án
 - a következő SMS-t kapta a fogyasztó: „értesítünk: ma TE kaptad az esélyt, hogy nyerj a Vodafone-nal! Mire várnál még? 9 órád maradt, hogy nyerhess 200.000 Ft-ot! Küldd a BMW szót a 1777-re!”
 - ezt követően a fogyasztó megküldte a BMW szót és egy kérdésre válaszolt,
- 2010. július 20-án
 - a fogyasztó a következő SMS-t kapta: „Te aztán ravasz róka vagy! A surranópályán felküzdötted magad a nagyok közé! Javíts a Vodafone 200.000 Ft-jáért: küldd a BMW szót most a 1777-re!”
 - a fogyasztó ezt követően megküldte a BMW szót és válaszolt öt kérdésre 2:17 perc alatt, három rossz választ adva (a nyertes idő ezen a napon 14,455 másodperc volt),
 - a fogyasztó ismét megküldte a BMW szót és három kérdésre válaszolt,
- ezután a fogyasztó 19 SMS-t kapott, közöttük a következőt: „A nyertesek közt a helyed! A múltkori játékkal igencsak ott voltál a Vodafone 200.000 Ft-jáért! Hidd el, csináld meg: küldd a BMW szót a 1777-re!”
- 2010. augusztus 3-án a fogyasztó megküldte a BMW szót és válaszolt öt kérdésre (két válasz rossz volt), amely után a következő SMS-eket kapta:
 - „Helyes! 800 pont! 5:13 perc alatt! Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ, hogy nyerj 1 BMW 1-est 5 nap múlva és 200.000 forintot ma!”
 - „Kenterbe verted a mezőnyt! Ez az, egy nagy hajrá és zsebre teheted a Vodafone 200.000 Ft-ját! Előre: küldd a BMW szót MOST a 1777-re!”
 - „Nem kíméled a mezőnyt, így tényleg meglehet a mai 200.000 Ft! Csináld végig és ünnepelj Te éjfélkor a Vodafone-nal: csak küldd a BMW szót a 1777-re!”
- 2010. augusztus 4-én a fogyasztó ismét megküldte a BMW szót és válaszolt 5 kérdésre (egy válasz rossz volt),
- az utolsó válasz elküldését követően 26 SMS-t kapott 2010. augusztus 15-ig.

„50_medium_teljesv2.xls jatekos 3” jelölésű játékos:

- a játékra 2010. június 23-án regisztrált és egy kérdésre válaszolt,
- 2010. június 24-én az egyik részére megküldött SMS a következőt közölte: „Egyértelmű: esélyes vagy, hogy nyerj egy BMW 1-est 3 nap múlva és 200.000 Ft-ot ma a Vodafone-tól!”
- 2010. július 21-én a fogyasztó megint elküldte a BMW szót, majd egy kérdésre sem válaszolt,

- 2010. július 22-én
 - a fogyasztó elküldte a BMW szót, majd válaszolt öt kérdésre (egy válasz helytelen volt),
 - ezután egyebek között a következő SMS-eket kapta:
 - „Helyes! 1100 pont 11:16 perc alatt! Új rekord! Már csak több jó választ kell adnod, hogy nyerhess 1 BMW-t és 200.000 Ft-ot! Küldd a BMW szót a 1777-re!” (a nyertes idő ezen a napon 11,229 másodperc volt),
 - „Ebben aztán volt kakaó! Csak ilyen játékkal lehet elvinni a mai 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Javíts még egy picit: küldd a BMW szót a 1777-re!”
 - a fogyasztó ezt követően megküldte a BMW szót, majd egy kérdésre sem válaszolt,
 - még ezen a napon az egyik SMS a következőket mondta: „Megsuhintott a BMW szele, igaz? Már tényleg közel jársz! Javíts még és légy te a Vodafone nyertese! Küldd a BMW szót a 1777-re, és játssz a BMW 1-esért!”
- 2010. július 24-én
 - a fogyasztó ismét elküldte a BMW szót, majd egy kérdésre sem válaszolt,
 - ezt követően a fogyasztó egyebek között a következő SMS-eket kapta:
 - „A nyertesek közt a helyed! A múltkori játékkal igencsak ott voltál a Vodafone 200.000 Ft-jáért! Hidd el, csináld meg: küldd a BMW szót a 1777-re!”
 - „Nem igazán publikus, ami most jön: ma Téged választott a Vodafone lehetséges nyertesnek! Csak játssz a 200.000 Ft-ért: küldd a BMW szót a 1777-re!”
 - „Bocs, hogy közbevágunk... DE Te kaptad az esélyt, hogy 5 óra múlva elvidd a 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Csak játssz: küldd a BMW szót MOST a 1777-re!”
 - a fogyasztó ezt követően megküldte a BMW szót és 5:2 perc alatt válaszolt öt kérdésre (a nyertes idő ezen a napon 18,991 másodperc volt),
 - a fogyasztó ismét elküldte a BMW szót, majd egy helyes és egy helytelen választ küldött,
 - ezután egyebek között a következő SMS-eket kapta:
 - „Ebben aztán volt kakaó! Csak ilyen játékkal lehet elvinni a mai 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Javíts még egy picit: küldd a BMW szót a 1777-re!”
 - „Most el kell mondanunk valamit: korábbi játékod alapján egyértelmű esélyesként indulsz a Vodafone 200.000 Ft-jáért! Előre: küldd a BMW szót a 1777-re!”
- 2010. július 30-án
 - a fogyasztó ismét megküldte a BMW szót és 5:42 perc alatt válaszolt öt kérdésre, egy esetben rossz választ adva (ezen a napon a nyertes idő 18,882 másodperc volt),
 - a következő SMS-eket kapta:
 - „Rendesen megvezetted a mezőnyt ezzel a köridővel! Menj biztosra: javíts és Te viheted el a 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Küldd a BMW szót a 1777-re!”
 - „Téged senki nem állíthat meg? Ilyen játékkal simán meglehet a 200.000 Ft! Javíts még és nyerj ma Te a Vodafone-nál: küldd a BMW szót a 1777-re!”
- a fogyasztó ezt követően 2010. július 31-én két, augusztus 2-án még egy kérdéssort válaszolt meg,

- 2010. augusztus 2-án még egyszer elküldte a BMW szót, majd egy kérdésre sem válaszolt,
- 2010. augusztus 3-án
 - a fogyasztó a következő SMS-t kapta: „Félre a kételyekkel! A győztesek hisznek a győzelemben: játssz és pakolj haza egy BMW 1-est és ma 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Küldd a GYŐZTES szót a 1777-re!”
 - a fogyasztó megküldte a GYŐZTES szót, majd egy kérdésre sem válaszolt,
- a fogyasztó még 2010. augusztus 10-én küldött meg egy regisztrációt szolgáló SMS-t, amelyet szintén egyetlen egy, kérdésre adott válasz sem követett,
- a két regisztrációs SMS között a fogyasztó 24 SMS-t kapott az eljárás alá vonttól.

„50_heavy_teljesv2.xls jatekos 1” jelölésű játékos:

- a legjobb eredménye a 7 kérdésből álló kérdéssor esetén 5:55 perc volt 2010. július 11-én, amely után a következő SMS-t kapta: „Helyes! 2800 pont 5:55 perc alatt! Csodákat művelsz: új rekord! Pörögj fel, hogy nyerj 1 BMW-t és 2000.000 Ft-ot ma: küldd a BMW szót a 1777-re!” (ezen a napon a nyertes idő 30,929 másodperc volt),
- a legjobb eredménye az 5 kérdésből álló kérdéssor esetén 4:59 perc volt 2010. augusztus 4-én (ezen a napon a nyertes idő 6,003 másodperc volt),
- 2010. augusztus 8-án például a következő SMS-t kapta: „Egyértelműen bebizonyítottad: meg tudod csinálni! Csak játssz és vidd el ma a BMW 1-est és a 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Itt egy díjmentes ötlet”.

„30_medium_teljesv2.xls jatekos 1” jelölésű játékos:

- a regisztrációs SMS-t követően 6 SMS-t küldött, háromszor úgy a BMW szót, hogy egy kérdésre sem válaszolt, egy esetben pedig úgy a BMW szót, hogy két kérdésre válaszolt (az utolsó SMS 2010. július 15-én volt),
- 2010. július 17-én és 18-án egyebek között a következő SMS-eket kapta:
 - „Nem vagy kispályás, ez egyértelmű! A mai 200.000 Ft-ért csak hozd a formád és Te viheted el a KP-t a Vodafone-tól! Csak küldd a BMW szót a 1777-re!”,
 - „Múltkori játékkal tényleg tűzközelbe kerültél! Siess és a finisben Te veheted át a BMW 1-est a Vodafone-tól! Küldd a BMW szót a 1777-re!”

„30_medium_teljesv2.xls jatekos 2” jelölésű játékos:

a regisztrációs SMS-t követően 9 SMS-t küldött, kétszer úgy a BMW szót, hogy egy kérdésre sem válaszolt, egy esetben pedig úgy a BMW szót, hogy egy kérdésre válaszolt, illetve egy esetben négy kérdésre válaszolt,

2010. július 14-én négy kérdésre 4:32 perc alatt válaszolt (a nyertes idő ezen a napon 26,006 másodperc volt), amire a következő SMS-eket kapta:

- „Hiszen annyira közel voltál! Tudásod megvan, tarts még ki és vedd át Te a 200.000 Ft-ot a finisben!” Küldd a BMW szót a 1777-re! Játssz a Vodafone-nal! 300 Ft/SMS”,
- „Múltkori játékkal tényleg tűzközelbe kerültél! Siess és a finisben Te veheted át a BMW 1-est a Vodafone-tól! Küldd a BMW szót a 1777-re!”,
- „Nem hiába várahoztál: ma Téged választottak ki! Csak játssz és Te viheted el a BMW 1-est a Vodafone-tól! Küldd a BMW szót most a 1777-re!”.

„30_medium_teljesv2.xls jatekos 3” jelölésű játékos

- a regisztrációs SMS-t követően 8 SMS-t küldött, kétszer úgy a BMW szót, hogy egy kérdésre sem válaszolt, egy esetben pedig úgy a BMW szót, hogy öt kérdésre válaszolt 8:15 perc alatt,
- ezt követően egyebek között a következő SMS-t kapta: „Nem vagy kispályás, ez egyértelmű! A mai 200.000 Ft-ért csak hozd a formád és Te viheted el a KP-t a Vodafone-tól! Csak küldd a BMW szót a 1777-re!”

„10_medium_teljesv2.xls jatekos 2” jelölésű játékos:

- 2010. június 24-én regisztrált, majd négy kérdésre válaszolt,
- 2010. június 25-én ismét regisztrált, majd egy kérdésre válaszolt.

„10_kezdő_teljesv2.xls jatekos 3” jelölésű játékos:

- 2010. június 24-én regisztrált, majd hat kérdésre válaszolt,
- 2010. június 26-án megint regisztrált, majd két kérdésre válaszolt,
- 2010. július 25-én
 - ismét regisztrált, majd egy kérdésre sem válaszolt,
 - újról regisztrált (nem a BMW szóval, hanem az előző kérdéssor kérdésére adott válasszal), majd három kérdésre válaszolt,
- 2010. július 27-én ismét regisztrált, majd megint nem válaszolt mind az öt kérdésre.

„10_medium_teljesv2.xls jatekos 3” jelölésű játékos:

- 2010. június 24-én
 - regisztrált, s válaszolt meg 7 kérdést (egy rossz válasszal),
 - a következő SMS-t kapta: „Helyes! 2300 pont 20:45 perc alatt! Rekoood! De több jó választ kell adnod! Csak küld a BMW szót a 1777-re és küzdj a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!” (a nyertes idő ezen a napon 102,621 másodperc volt),
 - a fogyasztó még egy 7 kérdésből álló kérdéssort válaszolt meg,
 - majd csak a BMW szót küldte meg és nem válaszolt egyetlen egy kérdésre sem,
- 2010. június 25-én
 - a fogyasztó kétszer küldte meg a BMW szót és egy kérdést sem válaszolt meg,
 - az első BMW üzenet megküldését megelőzően a következő SMS-eket kapta:
 - „Egyértelmű: esélyes vagy , hogy nyerj egy BMW 1-est 3 nap múlva és 200.000 Ft-ot ma a Vodafone-tól! Nem leszel játékban értük, ha a 1777-re elküldöd a STOP szót!”
 - „Tegnap mindenkit lenyűgöztél! Kerülj újra játékba, hogy megszerezd, amit megszerezhetsz: 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Küldd a BMW szót a 1777-re MOST! 300 Ft/SMS.”

„10_medium_teljesv2.xls jatekos 1” jelölésű játékos:

- 2010. június 24-én regisztrált, majd egy kérdésre sem válaszolt,
- 2010. június 25-én megküldte a BMW szót és válaszolt hét kérdésre, s 1800 pontot ért el 16:52 perc alatt (ezen a napon a nyertes idő 66,472 másodperc volt),
- 2010. június 30-án a következő SMS-t kapta: „Múltkori játékkal igencsak befűtöttél a mezőnynek! Hozd a formád és Te lehetsz a mai 200.000 Ft nyertese a Vodafone-nál! Küldd a BMW szót a 1777-re!”

„10_heavy_teljesv2.xls jatekos 3” jelölésű játékos:

- 2010. június 24-én regisztrált és még 2010. augusztus 15-én is játszott
- a regisztrálást követően a játékos és az eljárás alá vont között több, mint 750 SMS megküldésére került sor,
- a játékos 5 hét kérdésből álló és 39 öt kérdésből álló játéksort fejezett be, több, mint 80.000 Ft ellenében,
- legjobb ideje a hét kérdésből álló kérdéssorok esetében 3:52 perc, az öt kérdésből álló kérdéssorok esetében 2:12 perc volt (az öt kérdésből álló kérdéssorokat jellemzően 2-4 perc alatt válaszolta meg).

35. A játék lebonyolításában részt vett az eljárásban ügyfélként nem szereplő UPSTREAM Mobile Marketing Limited is, amely mint a játékhoz kapcsolódó szellemi tulajdonjogok jogosultja egyebek között vállalta, hogy az eljárás alá vont rendelkezésére bocsát minden olyan bemutató programot, kézikönyvet, utasítást és dokumentációt, amely a nyereményjáték működéséhez szükséges, megfogalmazza az általános szerződési feltételeket, amelyeket az eljárás alá vont jóváhagy, az eljárás alá vont előzetes írásbeli vagy e-mailben elküldött egyetértésével megfogalmazza az SMS tartalmakat, megszerkeszti a nyereményjáték működéséhez és monitoringjához szükséges interfészeket, értesíti az eljárás alá vontat a nyertesekről, kifejleszti azt a mechanizmust, amely lehetővé teszi, hogy a játékosok az emlékeztető buzdító SMS-eket lemondhassák, viseli a játékhoz kapcsolódó, a szerződésben meghatározott költségeket. Az UPSTREAM Mobile Marketing Limited és az eljárás alá vont megállapodott abban, hogy a szerződésben rögzítettek szerint osztoznak a játék bruttó profitján.

III.

Az eljárás alá vont előadása

36. Az eljárás alá vont előadta,

- 36.1. a kérdések megválaszolásával megszerezhető pontoknak akkor lett volna jelentősége, ha lett volna olyan játékidőszak, amikor egyetlen játékos sem válaszolta meg egyetlen kérdéssorban sem valamennyi kérdést helyesen. Ennek az esélye elhanyagolható volt, nem is fordult elő, ezért a pontok nem jutottak szerephez. Ugyanezen okból a játékosok érdekében hangsúlyozta a kommunikációkban azt, hogy valamennyi kérdésre helyesen és minél gyorsabban kell válaszolni, mert gyakorlatilag a teljes pontszámot leggyorsabban megszerző játékos nyer minden időszakban. Elméleti szinten valóban előfordulhatott volna, hogy valaki úgy nyer, hogy nem minden válasza helyes, de a gyakorlatban csak 7 (5) helyes válasszal volt esélye. Az lett volna inkább félrevezető, ha a pontokat kezdi el magyarázni (noha annak valószínűsége minimális, bár létező elméleti lehetőség volt, hogy a pontok döntenek). Az SMS kommunikációban tömören, lényegre törően és a játékos érdekeit figyelembe véve fogalmazott úgy, hogy aki a leggyorsabban válaszol 7 (5) kérdésre, az nyer. Így nem keltette azt a téves feltevést, hogy rossz válasz esetén is van esélye a nyeresre. Ugyanezért volt rossz válasz esetén érdekesebb új kérdéssort kezdeni. Abban az esetben szintén, ha már a kérdés olvasásakor tudta a játékos, hogy nem tud helyesen válaszolni,
- 36.2. a fentieket figyelembe kell venni az A/5-ös szórólap és az IVR hangfájl esetében is, amelyekben szerepelt, hogy helyesen kell válaszolni a kérdésekre,
- 36.3. a nyomtatott sajtóban megjelent reklám és az üzletekben elhelyezett A/1-es plakát esetében nem szándékosan maradt ki a smallprintből, hogy a leggyorsabb játékos nyer. Az ügyintéző tévedésből egy olyan anyag smallprintjét másolta ebbe az anyagba, aminek a fő üzenetében ez az információ már szerepelt, ezért a smallprintbe nem került be,
- 36.4. ha az eladóhelyi A/1-es plakát alapján felkeltette valaki érdeklődését a játék, akkor valószínűleg bement a boltba, ahol akár szóban, akár az ott elhelyezett, elvihető szórólapról pontos és teljes körű információt kaphatott. Életszerűtlen ez alapján, hogy az A/1-es plakát ténylegesen megtévesztette volna a fogyasztókat,

- 36.5. a bannereknél az interneten elfogadott és a felhasználók számára ismert módon egy kattintással elérhető volt a teljes körű játékra vonatkozó információ, ezért a banner alapján nem állhatott fenn a fogyasztók megtévesztése. Ezen túlmenően amennyiben ez alapján játékot kezdett egy előfizető, akkor az eljárás alá vont újból felhívta figyelmét a lényeges információkra SMS-ben is,
- 36.6. nem fogadható el a fogyasztók besorolása
- a döntéseikben a játékszenvedélytől fűtött fogyasztók,
 - a játékot egyfajta jövedelemforrásnak tekintő, a játék technikai és eljárási sajátosságai iránt fogékony fogyasztók és
 - az e két körbe nem tartozó fogyasztók kategóriákba,
- 36.7. általánosságban elmondható, hogy egy ember döntéseit érzelmi és racionális elemek értékelésének eredményeként hozza meg. A felnőtt személyiség jellemzői például a realitás érzés, önismeret, önkontroll, reális önértékelés, a közösségi normák belső normákká tétele, etikai biztonság stb. A felnőtt és érett személyiség alapvető jellemvonása, hogy képes személyiségének racionális és érzelmi oldalát egyensúlyban tartani és döntéseit ezen egyensúly megteremtésével kialakítani a külső és a személyes körülményeket figyelembe véve. Csak egy olyan ember magatartása tekinthető ésszerűnek, aki képes ezt az egyensúlyt fenntartva döntéseit meghozni, helyesen értékelni a külső és belső tényezőket, tehát az ésszerű gondolkodás nem tisztán racionális szempontok figyelembe vételét jelenti. Az ettől eltérés mértékétől függően és természetesen az illető életkorától is függően beszélhetünk személyiségtorzulásról, éretlen személyiségről, de akár a deviancia szintjét is elérheti a magatartás, amely orvosi, pszichológiai vagy akár büntető jogi intézkedéseket igényel. Ezen esetekben azonban nem beszélhetünk felnőtt és érett személyiségről, nem beszélhetünk ésszerűen gondolkodó fogyasztóról, ezen személyek tehát mértékadónak nem vehetőek. A játékszenvedélytől fűtött személyek ésszerűen gondolkodónak nem tekinthetőek, a játékszenvedély betegség, ebből eredően magatartásuk nem állítható mintaként, a jogszabály által megkövetelt előírásoknak megfelelés nem vizsgálható az ő magatartásuk alapján,
- 36.8. azok, akik jövedelemszerzésnek tekintik a játékot, azok az átlagnál nagyobb körültekintéssel járnak el és egyéb eszközöket (akár matematikai módszereket is alkalmazva) törekszenek a haszon maximumra. Esetükben a megtévesztés lehetősége is kizárható gyakorlatilag,
- 36.9. az ésszerűen eljáró személy képes felmérni tudását és egyéb képességeit (például gyorsaságát, türelmét, kitartását), a szükséges anyagi befektetést, a rendelkezésére álló időt és anyagi lehetőségeket, technikai lehetőségeit, annak valószínűségét, hogy milyen intenzitású játékkal milyen esélye van a nyeresre, képes megérteni a kapott kommunikációt, megérti a fogalmazás árnyaltságát, van humora, továbbá akár részletesen is tájékozódik a feltételekről, amennyiben úgy dönt, hogy energiát, időt és pénzt fektet bele, akkor keresi az eredményességét elősegítő módozatokat (technikai feltételek, személyi segítség stb.), hogy a kívánt eredményt elérje, képes megérteni, hogy tevékeny közreműködése szükséges és cselekszik is,
- 36.10. ez még fokozottabban igaz a jövedelemszerző típusú játékosokra, szemben azon játékosokkal, akik nem kellő körültekintéssel járnak el, a tényezők valamelyikét nem veszik figyelembe, nem értékelik kellő súllyal, nem teszik meg a várt eredményhez szükséges lépéseket vagy alaptalanul bíznak egy ésszerűen megítélve nem

bekövetkező, valószínűtlen eseményben, aminek elmaradása esetén a körülményeket vagy másokat hibáztatnak,

- 36.11. a játéknak nem volt speciálisan megcélzott köre, nem minősült fokozottan védendőnek a játék célközönsége, ebből következően a magatartást sem a velük szemben alkalmazandó mérce szerint kell megítélni,
- 36.12. a megtévesztésre alkalmasság kapcsán a Versenytanács által levont következtetések a hatóság szubjektív véleményén, feltételezésein, nem konkrét vizsgálatokon, tényeken és az azokból levont következtetéseken alapszanak,
- 36.13. a hatóság előtt elfekvő anyagok nem bizonyítják azt az állítást, hogy a játékba bekapcsolódott fogyasztók döntő többsége az SMS csatornán keresztül értesült a játékról, ez legfeljebb feltevés. Arra, hogy honnan szerzett információt, mely csatornákból tájékozódott a fogyasztó, arra vonatkozóan nem bizonyítékok a játék részvételi és az SMS-ekre vonatkozó adatai,
- 36.14. valamennyi küldött SMS díja 300 Ft volt, azaz emeldíjas, amely lényegesen meghaladja a szokásos normál díjakat, s ez fokozott körültekintést igényel a fogyasztó részéről saját védelmében. Ha a játékos több kérdéssorozatban is próbálkozni kívánt, abban az esetben döntésétől függően akár jelentős összegeket is számhatott a játékra. Ez alapján szükségszerű és elvárható volt, hogy tájékozódjon előzetesen a feltételekről. Abból, hogy a helyezéseket hányan tartották fontosnak lekérdezni, nem lehet arra következtetni, hogy a játékra vonatkozó tájékozódást mennyire tartották szükségesnek,
- 36.15. a regisztrációra küldött első SMS tartalmazta, hogy 7 (később 5) kérdésre kell helyesen válaszolni és 300 Ft/válasz a díj. Ebből kiszámolható azonnal, hogy legalább 7 darab SMS elküldésére volt szükség a játékra regisztráció után a napi, illetve heti nyereményért (a játékra regisztrációs SMS díja utóbb jóváírásra került), a minimum befektetés tehát 2100 forint volt, amivel reálisan számolnia kellett a játékosnak,
- 36.16. az, hogy a játékosok több, mint fele nem vett részt a játékban a jóváírással díjmentes regisztráció után, azt támasztja alá, hogy regisztrációt követően kapott üdvözlő SMS-ből megértették a játék lényegét és annak díját, s azt tudatosan mérlegelve döntöttek arról, hogy nem kívánnak részt venni. Ennek oka lehetett többféle, szubjektív megítéléstől függően, akár a játék jellege (tudás alapúság), akár a kérdések száma vagy az SMS díja. Tehát egyrészt a többség megértette a lényeges feltételeket, másrészt ha ez igaz, akkor a kisebbség számára is megérthető volt, az SMS-ek tehát alkalmasak voltak az üzenet átadására,
- 36.17. a szolgáltatás díja lényeges feltétel, amit minden kommunikációban hangsúlyosan közölt. Közlése kifejezetten felhívta az ügyfelek figyelmét a játék egy lényeges vonására, a díjak, árak pedig általában befolyásolják a valamely ügyletre vonatkozó fogyasztói döntést,
- 36.18. a regisztrációt és a játék további részét el kívánta választani azzal, hogy a játék tényleges megkezdése előtt a lényeges információkat díjmentesen eljuttatta a fogyasztónak. Az SMS-ekben a díjmentes regisztráció és a további 300 Ft/SMS közléssel is a további díjkötelességet kívánta hangsúlyozni,

- 36.19. a fogyasztó több forrásból (internet, IVR, ügyfélszolgálat, szórólap, üzletek) is értesülhetett a játékról és módja volt a feltételek teljes körű megismerésére a játék teljes időtartama alatt,
- 36.20. a regisztrációt követően küldött üdvözlő SMS kifejezetten tartalmazta a leglényegesebb információkat, így azt, hogy 7 kérdésre kell helyesen és leggyorsabban válaszolni, a díj pedig 300 Ft/válasz („Nyerd meg a Vodafone BMW 1-esét és 200.000 Ft-ot! Aki a leggyorsabban ad jó választ 7 kérdésre, az nyer! HH:MM-ig van időd! 300 Ft/válasz. Ingyenes infót kapsz”),
- 36.21. nem jött létre a Versenytanács által hivatkozott egyensúlytalanság, hiszen a fogyasztó megkapta a leglényegesebb információt, s az alapján nem alkothatott irreális képet, ha pedig elmulasztotta a szükséges körültekintést és nem olvasta el az SMS-t, nem tájékozódott, az a fogyasztó saját hibája, nem felróható az eljárás alá vontnak,
- 36.22. nem lehet elköteleződésről beszélni a játék során, mert a játékra regisztrálódás nem került költségébe a játékosnak, és azt követően sem kellett tovább játszania, ha nem akart, továbbá bármikor dönthetett úgy, hogy nem válaszol további kérdésre és akkor nem került további pénzébe a játék, akár végleg is abbahagyhatta. Kérdésenként egyenként is eldönthette, hogy szeretne-e még a játékra pénzt ráfordítani. Sem a játékra, sem a kérdéssorra regisztrálás nem járt elköteleződéssel. Ha úgy döntött, hogy játszik, akkor viszont az üdvözlő SMS alapján (ha máshonnan nem tájékozódott is) tudnia kellett, hogy a kérdések mennyibe kerülnek és a kérdéssor 2.400 (1.800) Ft a második kérdéssortól,
- 36.23. azon játékosoknak, akik végigjátszottak egy kérdéssort és folytatták a játékot, minden következő regisztrációjuk után olyan üzenetet kaptak, amely ismételten kifejezetten felhívta a figyelmet arra, hogy 7 (5) kérdésre kell helyesen válaszolni, a díj pedig már ismert volt,
- 36.24. kifejezetten vállalta a regisztrációs SMS-ek díjának jóváírását azért, hogy a fogyasztó befektetés nélkül tájékozódhasson a játék lényeges elemeiről, így a díjról is, s módjában legyen költségek nélkül eldönteni, részt kíván-e venni. Ezzel jelentős bevételről mondott le,
- 36.25. az érdeklődés felkeltését szolgáló, a regisztrációt megelőzően kiküldött SMS-ek nem váltottak ki hatást azon előfizetők esetében, akik regisztráltak, de nem kezdték meg a tényleges játékot (nem küldtek egy választ sem), mert a regisztráció díjmentes volt, tehát bevételt nem eredményezett vonatkozásukban a „bulk SMS”. Őket kifejezetten figyelmen kívül kell hagyni az alapján, hogy szándékos és tudatos magatartásukkal jelezték, nem érdekli őket a játék az adott feltételek mellett, s esetükben bizonyítottan tekinthető magatartásuk alapján, hogy megtévesztés nem történt,
- 36.26. a „kiválasztottság” kapcsán a hivatkozott SMS-ek feltételes módot használtak (pl. „nyerhetnek”), s ez alapján a kiválasztottságra nem következethetett a címzett, továbbá tartalmazta, hogy az első SMS díjmentes, a továbbiak 300 Ft-ba kerülnek, tehát gondolnia kellett arra, hogy a részvétel pénzébe kerül, másrészt a nyerési esélyekre vonatkozóan nem tartalmazott semmit az SMS. A kapott SMS költségébe nem került a fogyasztónak,
- 36.27. a nyerési esély és a válasz SMS megküldésének időpontja közötti kapcsolatra történő utalás (lásd az 54. pontot) esetén kiemelő, hogy az SMS pár játékos nyelvi fordulattal igyekezett az érdeklődést felhívni. A fogyasztó az első SMS után azonnal

kapta a másodikat, de egyik SMS sem került pénzébe a fogyasztónak, ha pedig válaszolt, azaz regisztrált, akkor megkapta az első üdvözlő SMS-t, ami tartalmazta a lényeges feltételeket, ami még mindig nem okozott költséget számára,

- 36.28. a televíziós reklám utalt arra, hogy a válaszadásnak kiemelkedő szerepe van, hiszen a reklámban hallható szöveg tartalmazta, hogy „...lehet tiétek a BMW egyike és a napi 200.000,-Ft, ha elég gyorsak vagytok, ”
- 36.29. a Blikk és Metropol magazinokból nem szándékosan maradt ki a smallprintből, hogy a leggyorsabb játékos nyer, az ügyintéző tévedésből egy olyan anyag smallprintjét másolta ebbe az anyagba, aminek a fő üzenetében ez az információ már szerepelt, ezért a smallprintbe nem került be (a tv reklám smallprintjét használta, míg annak fő üzenetében szerepelt). Viszont amikor ennek hatására díjmentesen regisztrált a játékos, az első üdvözlő SMS-ben megkapta ezt az információt, még a legelső válaszára és költségekbe bocsátkozása előtt. Ebből eredően nem jött létre megtévesztés és a fogyasztó oldalán hátrány. Amit a Versenytanács jelentős információ elhallgatásaként említ, az nem szándékos magatartás eredménye volt, másrészt míg az újság a fogyasztók egy részéhez jutott el, ehhez az információhoz minden játékos hozzájutott a regisztrációt követően,
- 36.30. a televízió adottságainak és a korlátoknak megfelelően valamennyi lényeges információt igyekezett a fogyasztóhoz eljuttatni. A smallprint tartalmazta a részleteket, de maga a fő üzenet is a „válaszolatok kérdésekre” megfogalmazással utalt az információ lényegére, amit a regisztrációkor és egyéb kommunikációs anyagokban eljuttatott a fogyasztókhoz,
- 36.31. egy 5 vagy 7 kérdésből álló kérdéssor megválaszolása a nyertes idők ismeretében, azaz irracionálisan rövid idő alatt akként lehetséges, hogy a játékos nem várta meg az érkező kérdéseket, csak az általa tetszőlegesen megadott válaszokat (1, 2, 3) küldte el a megadott számra. Számára sem a játék előtt, sem ezen esetek előfordulásáig nem volt ismert, hogy egy érvényes időeredmény eléréséhez a kérdések megérkezését nem kell megvárni, mert a rendszer így működik. A játék megkezdését megelőzően tehát nem volt tudomása arról, hogy a játékos a kérdések tényleges ismerete nélkül is megküldhette válaszait, s a játék megkezdését követően is csak több hét elteltével észlelte a jelenséget. A beszállítótól a játékról kapott információból ez nem derült ki, nem is merült fel a gyanúja. A játék utolsó harmadában kezdtek a korábbinál jóval rövidebb idők előfordulni, de arra tekintettel, hogy lehettek heavy userek, akik addigra esetleg együtt játszottak, ezzel próbálva gyorsítani a játék idejükön (ami viszont nem szabálytalan), nem tűnt irreálisnak a nyertes játékidő. Ráadásul személyes tesztek végzett arra vonatkozóan, hogy egyes készülékekkel ez valóban teljesíthető-e ennyi idő alatt és az eredmény eloszlatta kételyeit, a gépi használatra vonatkozóan bizonyíték pedig nem állt rendelkezésre. Kizáró feltétel hiányában bármelyik fogyasztó rájöhetett, hogy ily módon is játszhat, tehát hátrány nem érte a fogyasztót, gépi használatra utaló bizonyíték és olyan kizáró feltétel hiányában, hogy kérdés fogadása előtt nem lehet választ küldeni, nem büntethette az ily módon nyertes játékosokat. Mindezek alapján mindent megtett e körben, mulasztást nem követett el, hátrány pedig nem érte a fogyasztókat. Egyébiránt konzultált a játékot biztosító és üzemeltető UPSTREAM Mobile Marketing Limited vállalkozással is, amikor a játék során kiderült, hogy előfordult ilyen eredmény, de ekkor már nem volt lehetőség technikai módosításra,

- 36.32. a Versenytanács által hivatkozott fogyasztói magatartások nem alkalmasak a Versenytanács állításainak bizonyítására. Számos oka lehetett, hogy az említett játékosok a játékot abbahagyták, majd újakezdték (pl. nem tudtak válaszolni a következő kérdésre és inkább újat kezdtek, vagy valamely elfoglaltságuk miatt nem tudtak ideiglenesen tovább játszani, lehetséges, hogy olyan lefedettségi viszonyok közé kerültek, ahol nem tudtak ideiglenesen játszani stb.). Annak, hogy a BMW szóval vagy más szóval regisztrált, semmi jelentősége nem volt, egy olyan játékosnál különösen nem, aki rendszeresen játszott,
- 36.33. az internet, az ügyfélszolgálaton kapható információ, az IVR, a szórólap, továbbá a televízió reklám és a plakát smallprintje tartalmazta, hogy kérdéssorokra kell válaszolni, a kérdéssorra regisztrálni kell, továbbá a díj 300 Ft SMS-enként. Ezen túlmenően a regisztrációt követően küldött üdvözlő SMS kifejezetten tartalmazta a leglényegesebb információkat, így azt, hogy 7 kérdésre kell helyesen és leggyorsabban válaszolni, a díj pedig 300 Ft/válasz. Azon előfizetők, akik kizárólag a „bulk SMS” alapján kezdtek el játszani, amit a regisztráció előtt kaptak, azok a „bulk SMS”-ből kellett, hogy tudják, minden SMS 300 Ft. Azok, akik más csatornák alapján kezdtek játszani vagy máshonnan is tájékozódtak, azoknak egyértelmű kellett, hogy legyen mind a kérdéssorok léte, mind a 300 Ft minden SMS feltétel, ideértve a kérdéssor regisztrációs SMS-eket is,
- 36.34. a játékos nyerési esélyei folyamatosan dinamikusan változtak a játékosok számától és egyéb külső (lefedettség, hálózati terheltség stb.), illetve a játékos személyében rejlő tényezőktől függően (tudás viszonylag állandó, de a gyorsaság változó pl. fáradtságtól is függően stb.). A mobiltechnika sajátosságaival tisztában lévő fogyasztónak tudnia kellett, hogy például adott helyen lehetséges, hogy nincs lefedettség, s nem tud részt venni a játékban, illetőleg adott esetben az adott cella leterheltsége néhány másodperces késést okozhat az SMS-ek küldésében, fogadásában (például egy belvárosi cellában csúcsidejében). A kérdések lecsökkenésével egyidejűleg csökkent a ráfordítandó költség, nőtt a könnyebb kérdések aránya, míg a válaszadási idő változatlan maradt, ez hatással volt valamennyi játékos esélyeire, amik relatívak voltak a játék teljes ideje alatt. Nem vezette félre a fogyasztókat a nagyobb nyerési esélyről tájékoztató SMS-sel, aki ráadásul heavy userként valószínűleg teljes mértékben tisztában volt a nyerési esélyeivel,
- 36.35. a Részvételi Feltételek tartalmazták a teljes körű feltételeket, ami az interneten folyamatosan elérhető volt,
- 36.36. az IVR, a szórólap és a magazinok szintén tartalmazták a fokozott SMS aktivitásra figyelmeztetést, továbbá a buzdító SMS-ek lemondásának módját,
- 36.37. az SMS-ek egyre bővebb információhoz juttatták a fogyasztót a kommunikációs eszköz korlátait is figyelembe véve, egyéb eszközök pedig lehetővé tették a további tájékozódást, ami a fogyasztó oldalán szükségesnek mutatkozott az összes körülményt figyelembe véve,
- 36.38. különböző célú és tartalmú SMS-eket küldött a játék során. A megküldött tájékoztató SMS-ek esetében nem lehet beszélni valós ismétlődésről – az ismétlődést maga a Gazdasági Versenyhivatal is támogatja egyebekben (pl. a STOP SMS, díjakra vonatkozó információk) -, továbbá azok egyértelműen szükségesek voltak a játék során, így azokra nézve megállapítható, hogy nem valósultak meg a jogszabályban előírt feltételek,

- 36.39. a buzdító SMS-ek kizárólag azok számára lettek elküldve, akik marketing célú közleményekhez előzetesen hozzájárultak és a játékra regisztráltak. Ezen túlmenően a buzdító SMS-ek célja a nevéből adódóan egyértelmű volt a fogyasztók számára, amire hozzájárulásuk a játékra regisztrálással kiterjedt. Amennyiben azt mégsem kívánták, egyéb marketing célú hozzájárulásukat nem érintve módjuk volt a STOP szóval azok küldését meggátolni. Akik a játék gyártójának néhány téves SMS-éből eltérő tájékoztatást kaptak, azok esetében sem volt hátrány kimutatható, hiszen eredményüket figyelembe vette azt követően is, s játszhattak tovább, ha szerettek volna,
- 36.40. a játék időtartamát és az első 24 órában küldött SMS-ek számát tekintve megfelelő időben kiküldöttek tekinthető és nem kifogásolható, hogy a STOP SMS-ről szóló tájékoztatást a rendszer a regisztrációt követő reggelen küldte ki. Ez egyes játékosok esetében csak néhány óra eltérés jelentett a regisztrációhoz képest és az éjszaka folyamán a legtöbb játékos egyébként sem küldött, illetve olvasott SMS-t, tehát nem értékelhető késedelemként ez a tény. A szóban forgó tájékoztatást ugyanakkor valamennyi játékos megkapta,
- 36.41. nem értékelhető eljárás alá vont terhére, hogy egyszer küldte ki a STOP SMS-ről tájékoztató SMS-t. Egy ésszerűen gondolkodó fogyasztóhoz az üzenet lényege el kellett, hogy jusson egyszeri közléssel is, s amennyiben esetleg már elfeledkezett róla, tudnia kellett, hogyan juthat további információhoz a játékról, hiszen számos SMS-ben szerepelt a Vodafone weboldal címe, az ügyfélszolgálat és eladói bármikor készséggel tájékoztatást nyújtottak volna, egyéb tájékoztatók (szórólap stb.) szintén,
- 36.42. a játékosok aktivitásuktól függően kaptak buzdító SMS-t. A játékosok általában 2-3 naponta kaptak napi egy SMS-t, ami eltúlzottnak és zavarónak nem tekinthető olyan ügyfélnél, aki marketing célú hozzájárulást adott és nem jelezte, hogy nem kíván buzdító SMS-t kapni,
- 36.43. a Gazdasági Versenyhivatal arra vonatkozó bizonyítékot nem tárt fel, hogy az eljárás alá vont az akció során nem a játékszabályzatban foglaltaknak megfelelően járt el,
- 36.44. a Gazdasági Versenyhivatal megállapította, hogy az eljárás alá vont internetes honlapja minden szükséges információ megismerhetőségét lehetővé tette a fogyasztók számára, ideértve az SMS-ek díját is. Emellett az is megállapításra került, hogy a játékszabályzat mindvégig megismerhető volt. Ennek megfelelően az eljárás alá vont játékszabályzatában az ügyfelek részére megadott minden szükséges tájékoztatást, s ez a honlapon az ügyfelek számára mindvégig elérhető volt,
- 36.45. az Fttv 7. §-a (2) bekezdésének megfelelően mindent megtett azért, hogy a kommunikációs eszközök nyújtotta terjedelmi korlátok és egyéb lehetőségek keretein belül valamennyi lényeges információt eljuttassa a fogyasztóhoz lehetőség szerint az adott eszközben, ennek hiányában a további információ szerzés helyét megjelölve, egyéb eszközben. Ezen túlmenően ha a fogyasztó bizonytalan volt a közlés tartalmának a megítélésében, akkor a honlapon megismerhette a részletes szabályokat,
- 36.46. a fogyasztótól ésszerűen elvárható volt és szükségesnek mutatkozott, hogy a figyelem felhívás alapján meggyőződjön a részletekről, az szintén, hogy amennyiben valamely közlés tartalmában bizonytalan, úgy a számára megadott információs lehetőségekkel éljen, s a megadott elérhetőségen kiegészítse ismereteit,

- 36.47. az SMS-ek a szükséges és a kommunikációs eszköz által lehetővé tett információt és figyelemfelhívást tartalmazták. A később megküldött SMS-ek és egyéb eszközök pedig egyre több információhoz jutatták a játékost, tehát még amennyiben elfogadást is nyerne azok megtevesztésre alkalmassága, akkor is csökkent a megtevesztő jellege, a játékosok megismerték a játék menetét,
- 36.48. az adott kereskedelmi gyakorlat megítélése során figyelemmel kell lenni a kommunikációs eszközök korlátaira, vagyis arra, hogy bizonyos eszközök áteresztő képessége más eszközökhöz viszonyítva korlátozott. Jelen eljárásban elsősorban az SMS-ben adott kommunikáció esik kifogás alá. Ezen kommunikációs csatorna vonatkozásában rögzítendő, hogy a szűkebb „áteresztőképességgel” rendelkező SMS mint kommunikációs eszköz korlátokkal rendelkezik,
- 36.49. figyelembe veendő, intézkedéseket tett annak érdekében, hogy a lényeges információkat a fogyasztókhöz eljuttassa (az internetes honlap minden szükséges információ megismerhetőségét lehetővé tette a fogyasztók számára, a promóció menetét, a részvétel feltételeit, a feleket megillető jogokat és kötelezettségeket a játékszabályzat részletesen tartalmazta),
- 36.50. a kereskedelmi gyakorlat megítélése során a kommunikációs eszközöket összességében kell vizsgálat tárgyává tenni, s egy ilyen vizsgálat csak arra az eredményre juthat, hogy a kellő tájékoztatást megadta a fogyasztók számára,
- 36.51. a szükséges információkat az ügyleti döntés meghozataláig teljes körűen a fogyasztó rendelkezésére bocsátotta,
- 36.52. tevékenysége nem valósított meg jogsértést, tájékoztatása során – természetesen figyelemmel az egyes kommunikációs eszközök korlátaira – tényszerű tájékoztatást adott a promócióról, az abban való részvétel feltételeiről, tájékoztatásában sem valótlan, sem megtevesztő elemek nem voltak,
- 36.53. az általa alkalmazott kommunikációs eszközök nem valósították meg az agresszív kereskedelmi gyakorlatot és nem merítették ki az Fttv. mellékletének 26. pontjában tilalmazott magatartást. Az SMS küldés a promóció és a játék sikeréhez volt szükséges, a játék menetéhez tartozott,
- 36.54. a promóció keretében kevés panasz érkezett a játékosoktól, amely azt mutatja, hogy a játékosok megértették a játék szabályait,
- 36.55. a 22.5. és 22.6. ponttal összefüggésben aláhúzendó, egyes SMS-ekből (így pl. a 22.6. pont 3. alpontjában ismertetett SMS-ből) a fogyasztó előtt nyilvánvalóvá kellett, hogy váljon, a saját rekordjáról van szó. Ennek megfelelően ha a fogyasztó többször játszott, akkor egyértelművé vált számára, hogy a „rekord” kifejezés miként értelmezendő,
- 36.56. a 2009-es játék miatti elmarasztalást figyelembe vette az új játék kapcsán. Kiemelte,
- a 2009. évi játék során elmarasztalásban részesült amiatt, hogy az ügyfeleknek a játékba lépő SMS-ért fizetniük kellett. Ezen változtatott, s ez alkalommal mielőtt bármennyit is befektetett volna az ügyfél a játékba, egy SMS-ben tájékoztatást kapott arról, mit kell tennie, s ez alapján eldönthette, hogy szeretne-e játszani és befektetni a játékba. A regisztrációs SMS díját az eljárás alá vont utólag mindenkinek jóváírta,
 - a 2009. évi játékkal ellentétben ez alkalommal a játékos csak abban az esetben kapott kérdést, ha ő maga elindított egy adott kérdéssort,

- elmarasztalásban részesült a 2009. évi játékban amiatt, hogy nem hívta fel a játékosok figyelmét arra, hogy a játék fokozott SMS aktivitással jár. Ez alkalommal a Részvételi Feltételekben, az IVR-ban, az online kereskedelmi kommunikációkban és a szórólapon is feltüntetésre került, hogy a játékos jelentős SMS aktivitásra számíthat,
- a 2009. évi játék során egy alkalommal előfordult, hogy a regisztrációra buzdító SMS-ekben nem szerepelt az emeldíjas SMS-ek ára. A 2010. évi játékban erre fokozottan ügyelt, s minden regisztrációra buzdító SMS-ben szerepelt az SMS-ek ára,
- 2009-ben a STOP SMS elküldése azt jelentette, hogy a játékos nem kap több SMS-t, de emellett azt is jelentette, hogy elveszítette a játékban addig gyűjtött pontjait, így a nyereség lehetőségét. Ezúttal ez a szabály az ügyfelek érdekében akként került átalakításra, hogy az ügyfél anélkül is lemondhatta a buzdító SMS-eket, hogy ezzel elvesztette volna a pontjait, helyezése az adott játékidőszakban érvényes volt akkor is, ha elküldte a STOP parancsot. Ezzel teljes egészében a játékosok megítélésére bízta, hogy szubjektíven zavarónak tartják-e, s amennyiben igen, akkor milyen mértéknél, a buzdító SMS-ek számát, s a játékosok egyéni igényeihez a lehető legteljesebben igazodó módon biztosította a zavaró SMS-ek leállíthatóságát. Játszhatott tovább, csak buzdító SMS-t nem kapott, kvíz kérdést pedig csak abban az esetben kapott, ha ő maga elindította az újabb kérdéssort. A buzdító SMS-ek letiltásának módjáról, a STOP SMS-ről minden játékba lépő játékost automatikusan SMS-ben is tájékoztattott, ilyen automatikus SMS tájékoztatás a 2009. évi promócióban nem volt. A STOP SMS a játékosok számára tehát valós opció volt, hiszen az erről történő tájékoztató SMS-t (ellentétben a 2009. évi promócióval) a játékosok mindegyikének a regisztrációt követően kiküldte, és a STOP SMS játékos általi elküldése nem befolyásolta a játékban történő későbbi részvételt,
- 2009-ben elkövette azt a hibát, hogy az IVR-on tévesen szerepelt egy információ a játékkal kapcsolatban. A 2010. évi játékban még fokozottabban figyelt a kommunikáció módjára, hogy ne fordulhasson elő téves információ. Nem volt olyan csatorna, ahol a teljes körű tájékoztatásban helytelen adatok szerepeltek volna,
- a Szerencsejáték Főfelügyelet 2009. évi elmarasztalása, mely szerint a játékot szerencsejátékká minősítette, arra ösztönözte, hogy 2010. évi játékát hangsúlyosan tudás- és gyorsaság alapúvá tegye. Ennek sikerét igazolja, hogy a Szerencsejáték Főfelügyelet ezt a játékot nem minősítette szerencsejátéknak,
- követve a versenytárs emeldíjas játékának ügyfél fórumait, nem szerette volna ügyfeleit a nyereség érdekében „ésszerűtlenül” magas költségekbe verni, ezért úgy alakította ki játékát, hogy a játékos már egy kérdéssor helyes megválaszolásával is nyerhetett, ha elég gyors volt. Ez többször elő is fordult,
- a nyereség oldaláról tekintve a 2009. évi SMS játék bevételeihez képest a játék nem volt sikeres, az aktív résztvevők száma alacsony volt. Az ügyfelek elégedettsége közepes volt. Fontos eredménynek tekinti, hogy a játékosok megértették a játékszabályokat és nem találták soknak a kapott SMS-ek számát.

37. Az eljárás alá vont kérte

- elsődlegesen annak megállapítását, hogy az eljárás tárgyát képező játékkal kapcsolatban nem tanúsított fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot,
- másodlagosan a bírság kiszabásának mellőzését, illetve az esetlegesen kiszabott bírság összegének alacsony mértékben történő megállapítását.

Az esetleges bírság kiszabása körében az eljárás alá vont kérte annak figyelembe vételét, hogy

- az elmúlt évben kifogásolt hiányosságoknak igyekezett maradéktalanul eleget tenni. A promóciós játék lebonyolítása során a korábban feltárt hibák, hiányosságok javítására megtette a szükséges intézkedéseket, az azokból levont tanulságokat beépítette gyakorlatába,
- a játék kialakítása és lebonyolítása során jóhiszeműen járt el, s a fogyasztói tájékoztatásra nagy hangsúlyt fektetett,
- díjmentes regisztrációt alkalmazott.

IV. Jogi háttér

38. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében 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. Ugyanezen cikk (2) bekezdése szerint a törvény hatálya arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely a Magyar Köztársaság területén valósul meg, továbbá arra is, amely a Magyar Köztársaság területén bárkit fogyasztóként érint.

Az Fttv. 2. §-ának

- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
- d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
- h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése és az Fttv. mellékletének 26. pontja szerint tisztességtelennek minősül telefonon, távmásolón (telefaxon), elektronikus levelezés, illetve azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszköz vagy más távközlő eszköz útján ismétlődően és nem kívánt módon a fogyasztó sürgetése, kivéve amennyiben ez a vállalkozás szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez szükséges.

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. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.

Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

- b) az áru lényeges jellemzői, így különösen ba) kivitelezése, összetétele, műszaki jellemzői, tartozékai, bb) mennyisége, bc) származási helye, eredete, bd) előállításának vagy szolgáltatásának módja és időpontja, be) beszerezhetősége, szállítása, bf) alkalmazása, a használatához, fenntartásához szükséges ismeretek, bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei, bh) veszélyessége, kockázatai, bi) környezeti hatásai, bj) az egészségre gyakorolt hatása, vagy bk) tesztelése, ellenőrzöttsége vagy annak eredménye,
- c) az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte.

Az Fttv. 7. §-ának (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás). A (2) bekezdés rögzíti, ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhöz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.

Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára. A (3) bekezdés szerint a (2) bekezdéstől eltérően, a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért az is felel, aki a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt, kivéve, ha a jogsértés az (1) bekezdés szerinti vállalkozás utasításának végrehajtásából ered. Az ilyen jogsértő kereskedelmi gyakorlattal okozott kárért e személyek az (1) bekezdés szerinti vállalkozással egyetemlegesen felelnek.

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.

Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a Tpv. rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.

A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését.

Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv., illetve az Fttv. 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 (2) bekezdés szerint ha az (1) bekezdés szerinti vállalkozásoknak, illetve vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. 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.

V.

A Versenytanács döntése

39. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Az Fttv. 3. §-ának (2)-(4) bekezdései értelmében egy kereskedelmi gyakorlat három esetben minősülhet tisztességtelennek:

- ha teljesülnek az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésében rögzített feltételek, vagy
- ha a kereskedelmi gyakorlat megtévesztő vagy agresszív, teljesítve a 6-8. §-ban szabályozott feltételeket, vagy
- ha az adott kereskedelmi gyakorlat szerepel az Fttv. mellékletében (az ún. „feketelistán”).

Annak elbírálása során, hogy az adott kereskedelmi gyakorlat tisztességtelennek minősül-e,

- mindenekelőtt azt kell vizsgálni, hogy az adott magatartás szerepel-e a feketelistában. Ha igen, s a kereskedelmi gyakorlat megfelel az Fttv. mellékletében rögzített kritériumoknak, akkor a kereskedelmi gyakorlat minden további vizsgálat nélkül tisztességtelennek minősül,
- ha a feketelistán nem szereplő kereskedelmi gyakorlatról van szó, vizsgálni kell azt, hogy az kimeríti-e a megtévesztés vagy az agresszió törvényben megadott kritériumait,

- csak ha a tisztességtelenség e tipikus előfordulási eseteibe nem besorolható kereskedelmi gyakorlatról van szó, kerül alkalmazásra az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése.

40. A Versenytanácsnak a jelen eljárásban azon két kérdéssel kapcsolatban kellett döntenie, hogy

- az eljárás alá vont a fogyasztóknak a „Nyerj a Vodafone-nal” elnevezésű emeldíjas SMS játékban való, bármilyen formában és mértékben történő részvételével vagy az attól való távolmaradással kapcsolatos döntéseit befolyásoló kereskedelmi kommunikációinak alkalmazása tisztességtelennek,
- az eljárás alá vontnak a „Nyerj a Vodafone-nal” elnevezésű emeldíjas SMS játékban a már regisztrált fogyasztók részére megküldött SMS-ekkel tanúsított magatartása tisztességtelen, agresszív kereskedelmi gyakorlatnak,

az Fttv. rendelkezéseibe ütközőnek minősül-e.

41. A jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró fogyasztói döntés 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, s a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen magatartások, kereskedelmi gyakorlatok tilalma már e szakasszal kapcsolatban is érvényesülést kíván, így ez sem történhet tisztességtelen módon. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra - ideértve a figyelem felkeltését is.

42. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Ezzel kapcsolatban kiemeli a Versenytanács,

- a fogyasztótól az „ésszerű tájékozódás” körében nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban (ideértve az SMS-ekben) szereplő információ helyállóságát. A kereskedelmi kommunikációk egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat kínálnak,
- az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen költséghatékony tájékozási folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

Kiemelendő továbbá, hogy 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 (amint arra előzőleg rámutatott a Versenytanács) az a fogyasztó is ésszerűen tájékozott, aki nem kételkedik a reklámokban tett állításokban, nem kételkedik a reklámozó szavahihetőségében, mivel a kölcsönös bizalmon alapuló gazdaságban a reklámokat egy költséghatékony tájékozási lehetőségnek tekinti.

Eljárás alá vontnak a fogyasztóval szemben szigorú, igen kiterjedt elvárásokat megfogalmazó előadásával (lásd a 36.9. pontot) kapcsolatban a Versenytanács megjegyzi, az üzleti tisztesség alapján eljárás alá vontnak saját magával szemben is hasonló követelményeket kellett volna állítania a játékról adott tájékoztatások, illetőleg a játék lebonyolítása során, korrekt, a fogyasztói érdekekre is figyelemmel kialakított kereskedelmi gyakorlatot megvalósítva.

43. Az eljárás alá vont által megvalósított kereskedelmi gyakorlat szempontjából releváns fogyasztók vonatkozásában – figyelemmel eljárás alá vont ezzel kapcsolatos előadásaira is (lásd különösen a 36.6., 36.8., 36.11. és 36.31. pontjait) megkülönböztetendők

- a játékot egyfajta jövedelemforrásnak tekintő, a játék technikai és eljárási sajátosságai iránt fogékony fogyasztók (ún. heavy user) és
- az e körbe nem tartozó

fogyasztók.

44. A fogyasztók közül egyesek játékban tanúsított magatartását a pénzkereset, a jövedelemszerzés határozta meg a játék kapcsán, azzal együtt, hogy nem minden jelentős számú SMS-t megküldő fogyasztó sorolandó ebbe a körbe. Ezek a fogyasztók igyekeznek megismerni és a nyereség érdekében felhasználni a játék technikai és eljárási sajátosságait.

45. A jelen ügy szempontjából elsődlegesen nem eljárás alá vontnak az ezen fogyasztói körrel szemben tanúsított magatartása bír relevanciával, hanem az, hogy az eljárás alá vont milyen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított a „Nyerj a Vodafone-nal” emeldíjas SMS játékban részt vevő fogyasztók döntő többségét adó, nem az előző körbe tartozó fogyasztók vonatkozásában.

A) Az eljárás alá vont megtévesztésre alkalmas kereskedelmi kommunikációi

46. A vállalkozások gyakorta nyúlnak a különböző promóciós játékok mint marketing eszközök alkalmazásához, ezek által igyekezvén befolyásolni a fogyasztók piaci magatartását. Ez nem tilalmazott, ugyanakkor elvárás, hogy a promóciós játékokról adott tájékoztatások feleljenek meg a valóságnak, a kereskedelmi kommunikációk révén a fogyasztókban a játékokról reális kép alakulhasson ki. E körben is érvényesülést kíván az az általános követelmény, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a vállalkozásról vagy termékeinek lényeges tulajdonságáról, illetőleg adott esetben az általa lebonyolított promóciós játékról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.

47. A kereskedelmi gyakorlat megtévesztésre alkalmas voltára a fogyasztók kereskedelmi gyakorlat által befolyásolt magatartásából is következtetni lehet, így például egy kereskedelmi gyakorlat jogsértő jellegére mutathat rá, ha adott esetben a fogyasztók jelentős része egy játék során a saját érdekeivel összhangban nem lévő magatartást tanúsít. Ezt támasztja alá az is, hogy miközben maga az eljárás alá vont is azt adta elő, rossz válasz esetén érdemesebb új kérdéssort kezdeni (lásd a 36.1. pontot), a fogyasztók körében ezzel ellentétes magatartás volt tapasztalható (lásd pl. a Vj-119-024/2010. számú irat 2. számú mellékletében ismertetett játékmeneteket, így különösen a „50_kezdő_teljesv2. xls jatekos 2” jelölésű, a

„50_kezdő_teljesv2. xls jatekos 3” jelölésű, a „50_medium_teljesv2. xls jatekos 2” jelölésű, a „50_heavy_teljesv2. xls jatekos 1” jelölésű, a „50_heavy_teljesv2. xls jatekos 2” jelölésű és a „50_heavy_teljesv2. xls jatekos 1” jelölésű játékosok játékmeneteit).

a) A játékban való részvételre biztató SMS-ek a regisztráció előtt

48. Az eljárás alá vont a játék ideje alatt (a játék 1-4. és 6. hetében) igen nagy számban küldött SMS-eket a fogyasztóknak, felhívva őket a játékban való részvételre (lásd a 16. pontot). A játék egészét tekintve ezeknek az SMS-eknek meghatározó szerepük volt, a játékba bekapcsolódott fogyasztók döntő többsége az SMS csatornán keresztül értesült a játékról. Mindezt alátámasztják az eljárás alá vont által szolgáltatott adatok, így különösen a Vj-119-012/2010. számú iratnak a televíziós reklámok hatékonyságát ismertető 3. számú melléklete, illetve a Vj-119-024/2010. számú irat 1. számú melléklete, amelyben az eljárás alá vont napi bontásban külön soron közölte azon fogyasztók számát, akik nem SMS hatására léptek játékba. Ezen adatok alapján az is megállapítható, hogy eljárás alá vont 36.13. pontjában ismertetett kifogása megalapozatlan.

49. A játékban való részvételre biztató SMS-ek (lásd a 16. pontot) alapján – figyelemmel a részvétel ellenértékének viszonylag nem jelentős voltára (300 Ft) is – a fogyasztó oldalán nem mutatkozott szükségesnek, hogy a játékot illetően további tájékozódást valósítson meg. A fogyasztói értelmezés szerint az eljárás alá vont egy egyszerű játékot hirdetett meg egyszerű szabályok szerint [vissza kell küldeni egy (akár üres) SMS-t, s ezáltal nyereményhez lehet jutni], s ennek leírására az egyszerű SMS elegendőnek mutatkozott, s nem volt szükségszerű, hogy a fogyasztó az első SMS elküldését megelőzően további tájékozódást végezzen.

Az SMS mint kommunikációs csatorna mellett a fogyasztók további tájékozódást nemcsak a játékba lépést megelőzően, hanem a játékba lépést követően sem tartottak szükségesnek. Ezt mutatja az is, hogy miközben a fogyasztó a „HELYEZÉS” szó SMS-ben történő megküldésével kérhette meg a heti helyezéseire vonatkozó aktuális információt, a játék során a fogyasztóknak csak a töredéke, néhány száz fogyasztó élt ezzel a lehetőséggel (miközben ezt heti három alkalommal utólagos jóváírás mellett tehették volna meg), amelyről nem adtak tájékoztatást az SMS-ek. A Versenytanács szerint (eltérően az eljárás alá vont álláspontjától, lásd a 36.14. pontot) a helyezésükről érdeklődő fogyasztók alacsony száma rámutat, hogy az SMS-ek alapján a játékra vonatkozó további tájékozódást mennyire tartották szükségesnek a fogyasztók.

50. A regisztrálásra biztató SMS-ek tartalmazták a „további 300 Ft/SMS” közlést.

A rendelkezésre álló adatokból megállapíthatóan a játékban érintett fogyasztók több, mint fele úgy regisztrált a játékba, hogy a regisztrációs SMS megküldését követően egyetlen egy kérdésre sem válaszolt, azaz a nyereség lehetőségét megadó módon ténylegesen nem vett részt a játékban, pontot nem gyűjtött, amely által nem is volt esélye a nyeresésre. Ezen fogyasztók igen magas aránya önmagában arra mutat rá, hogy az eljárás alá vont által a játékkal összefüggésben megvalósított kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére, s a fogyasztók megfelelő tájékoztatását (figyelemmel az alkalmazott kommunikációs eszköz sajátosságaira is) nem szolgálta a „további 300 Ft/SMS” közlés sem. A regisztrálásra biztató SMS-ek megküldése időpontjának és a kizárólag regisztrációs SMS-t megküldő ügyfelek számában bekövetkezett változások összevetése alapján egyértelműen megállapítható, hogy szoros összefüggés van az eljárás alá vont ezen SMS üzenetei és a játék mibenlétének félreértését mutató fogyasztói magatartások számának változásai között.

A kereskedelmi gyakorlat fogyasztók megtévesztésére alkalmas voltát igazolja az is, hogy – amint azt a Versenytanács már ismertette – a további SMS-(eke)t küldő fogyasztók több mint ötöde a regisztrációs SMS mellett csak egy további SMS-t küldött meg, illetve a játékosok további több, mint ötöde (a regisztrációs SMS-sel együtt) csak 3-10 SMS-t küldött, s így közülük is többen egyetlen egy kérdéssort sem válaszoltak meg teljesen.

Mindennek nem mond ellent, hogy ezen fogyasztók egy része számára a regisztrálást követően kiderült, hogy további aktivitást kell tanúsítania a játékban a nyeres érdekében, s esetükben (az utólagos jóváírás révén) költség nem keletkezett (lásd eljárás alá vont előadásait a 36.16., 36.24. és 36.25. pontban). Ezen fogyasztók magatartása a regisztrálásra biztató SMS-ek megtévesztő voltát egyértelműen alátámasztja, s így azt is, hogy az eljárás alá vont és a fogyasztók közötti első (játékkal összefüggő), a fogyasztók későbbi befolyásolására alkalmat adó kapcsolatfelvétel alapját megtévesztő kommunikációk képezték.

Eljárás alá vont előadásaira tekintettel a Versenytanács aláhúzza, hogy az utólagos jóváírás alkalmazása nem szüntette meg azon regisztrálásra biztató SMS jogsértő jellegét, amely alkalmat adott arra, hogy az eljárás alá vont emlékeztető, buzdító SMS-ekkel keresse meg a fogyasztókat és törekedjék rábírnival őket az újabb SMS-ek megküldésére.

51. Az eljárás alá vont egy, az SMS-ben közöltek által sugalmazott képtől eltérő jellegű, annál összetettebb játék lebonyolítása és a fogyasztók számára egy igen egyszerű játékban való részvétel lehetőségét közlő, s ezáltal a játékról nem valós képet nyújtó kereskedelmi kommunikáció alkalmazása mellett döntött, mely egyensúlytalanságot eljárás alá vont várakozása szerint magának a fogyasztónak kellett volna helyrebillentenie további tájékozódással. Eközben a ténylegesen tanúsított fogyasztói magatartásból egyértelműen megállapíthatóan a játékban való részvételre biztató SMS-ek alkalmasak voltak arra, hogy a fogyasztók egy nem reális képet alkossanak a játékról. Azok alapján a fogyasztó alappal vélhette, hogy az eljárás alá vont által megküldött üzenetben kért (akár egy „üres”, akár a BMW, KP vagy más szót tartalmazó) SMS megküldésével a játékban való részvétele biztosított, az nem igényel további fogyasztói aktivitást, illetve további költségek vállalását.

Még a játékkal összefüggésben az eljárás alá vonttal kapcsolatba lépő fogyasztó számára a regisztrálást megalapozó érdeklődés kialakulását megelőzően egy, a tisztességesség követelményének megfelelő tájékoztatás alapján annak kellett volna ismerté válnia, hogy a játékban való nyeres tényleges esélyéhez a fogyasztónak kérdéssoronként 2.100 Ft (2010. július 12-től 1.500 Ft) díjat, s az elsőt követő újabb kérdéssorok elindítása esetén további 300 Ft-tal növelt összeget (2.400, illetve 1.800 Ft-ot) kell vállalnia. Az eljárás alá vont és a játékosok közötti kapcsolatfelvétel alapját érintő hiányosságot nem orvosolták a fogyasztói döntési folyamat későbbi szakaszaiban szolgáltatott további információk [s ezáltal megalapozatlan volt eljárás alá vontnak az ezzel ellentétes előadása (lásd a 36.16. pontot)], így például a regisztráció után megküldött SMS-ek – különös tekintettel arra, hogy mivel az eljárás alá vont a játék központi elemévé emelte a gyorsaságot, ez az eljárás alá vont által szolgáltatott információk fogyasztók általi értelmezése, feldolgozása elé akadályt is gördített, hiszen a játékosok éppen a játékra visszavezethetően a minél gyorsabb reagálásban váltak érdekeltté, akár az információfeldolgozás szempontjából hátrányos következményekkel is.

Megjegyezendő, az eljárás alá vont előadásában maga is egyfajta fokozatos tájékoztatásról tett említést (lásd a 36.47. pontot), amely arra mutat rá, hogy a fogyasztók az SMS-ek révén nem kapták meg a szükséges információkat.

Eljárás alá vontnak a többféle információforrás meglétére vonatkozó előadására (lásd a 36.19. pontot) tekintettel a Versenytanács kiemeli, hogy a fogyasztók felé irányuló kereskedelmi kommunikációknak önmagukban is eleget kell tenniük a tisztességesség követelményének. Nem szükségszerű, hogy egy reklámkampány minden kereskedelmi kommunikációja minden fogyasztóhoz eljusson (nem ismert például arra vonatkozó adat, hogy az eljárás alá vont SMS-ekkel elért valamennyi fogyasztója találkozott a nyomtatott sajtóban vagy a televíziós csatornákon megjelent reklámokkal, illetve meghallgatta az IVR hangfájlt), s a fogyasztók irányában sem fogalmazódik meg az a kötelezettség, hogy a vállalkozás reklámkampányainak egyes elemeit felkutassák és azok tartalmát összevegyék.

52. A fenti értékelésen az a körülmény sem változtat, hogy a játékban való regisztrálás (az első regisztrálás) költségét az eljárás alá vont utólag megtérítette.

Az eljárás alá vont és a fogyasztók közötti, a játékkal összefüggő kapcsolatfelvétel alapját képező tájékoztatást nyújtó, a fogyasztók döntési folyamatának befolyásolására, a játék iránti érdeklődés felkeltésére alkalmas SMS-ek eljárás alá vont általi megküldésével a kereskedelmi gyakorlat megvalósult, s hatását nemcsak a regisztrálást követően további aktivitást nem mutató (s így közvetlen költségekkel nem terhelt) fogyasztók felé fejtette ki, hanem azon fogyasztók irányában is, akik ezen SMS-ek révén oly módon kerültek kapcsolatba a játékkal, hogy a későbbiekben további SMS-eket küldtek meg.

53. Az eljárás alá vontnak a játékban való részvételre biztató SMS-ei kapcsán további kifogásként fogalmazódik meg, hogy az SMS-ek egy része a kiválasztottság hamis látszatát keltette a fogyasztó nyerési esélyeit illetően, miközben az adott fogyasztó esetében semmilyen kiválasztottság sem érvényesült a nyerési esélyt illetően.

A játékban való részvételre biztató SMS-ek (lásd a 16. pontot) között voltak, amelyek az alábbiakat közölték:

- Gratulálunk! Egyike vagy azon keveseknek, akik ma 200.000 Ft-ot nyerhetnek! Küldj egy üres SMS-t díjmentesen a 1777-re! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu
- Gratulálunk! Küldd a KP szót díjmentesen a 1777-re! Kiválasztottak, hogy nyerhess 200.000 Ft-ot pár óra múlva a Vodafone-tól! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu
- A szerencse ma RÁD mosolygott! Csak annyit kell tenned, hogy küldesz egy üres SMS-t díjmentesen MOST a 1777-re! További 300Ft/SMS www.vodafone.hu

Eljárás alá vont előadása (lásd a 36.26. pontot) kapcsán a Versenytanács megjegyzi, a kiválasztottság látszatához nem szükséges a biztos nyereség ígérete, mely esetben egyébiránt a Versenytanács az Fttv. mellékletének 31. pontjának alkalmazhatóságát vizsgálta volna meg. Az eljárás alá vont az általa hivatkozott feltételes mód alkalmazásával is a másokhoz képesti nagyobb nyerési esélyt, az e vonatkozásban megmutatózó kiválasztottság látszatát közvetítette a fogyasztók felé.

54. Megállapítást nyert az is, az SMS-ek egy része azt a valótlan látszatot keltette, hogy a nyerési esély és a válasz SMS megküldésének időpontja között kapcsolat lenne, miközben ilyen összefüggés nem állt fenn:

„Csak időzítés kérdése, hogy nyerj 200.000 Ft-ot ma éjfélkor és egy BMW 1-est most vasárnap! Csak várj, míg eljön a megfelelő pillanat!”

„A megfelelő pillanat MOST van! Küldj egy üres SMS-t díjmentesen most a 1777-re!”

A Versenytanács nem osztotta eljárás alá vontnak azt az álláspontját, mely szerint az SMS-ek „játékos nyelvi fordulatnak” minősítendőek (36.27. pont). Az SMS-ek a játékkal kapcsolatban valótlan tájékoztatást adtak a fogyasztók számára.

55. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2010. június 21. és 2010. augusztus 15. között lebonyolított „Nyerj a Vodafone-nal” emeldíjas SMS játékával kapcsolatban az általa a fogyasztóknak a játékba történő regisztrálást megelőzően megküldött, a fogyasztókat a játékban való részvételre biztató SMS-ek révén tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, amikor megtevesztésre alkalmas tájékoztatást adott a játék tartalmát, menetét, a részvétel költségét és a nyerési esélyeket illetően.

b) A játékban való részvételre biztató egyéb kereskedelmi kommunikációk

56. Ugyan a játék népszerűsítésének és lebonyolításának fő csatornáját az SMS-ek jelentették, az eljárás alá vont a fogyasztók játékban való részvételét elősegítendő egyéb kereskedelmi kommunikációkat is alkalmazott (lásd a 8-15. pontokat). Ezen kereskedelmi kommunikációk közül az A/1-es vásárláshelyi plakát a fogyasztók által ténylegesen észlelt (nem a plakát apró betűs részében szereplő) üzenetében a játék részleteinek ismertetését kerülő módon hívta fel a figyelmet a nyerési lehetőségre, így azzal kapcsolatban a Versenytanács kifogást nem kíván támasztani. A plakát apró betűs részének értékelését a Versenytanács arra való tekintettel mellőzi, hogy az megítélése szerint kivitelezésénél fogva nem vált az üzleteken kívül tartózkodó fogyasztó által észlelt üzenet részévé.

57. Az eljárás alá vont internetes honlapja – figyelemmel az azon történő tájékozódás lehetőségének, illetve az ezzel kapcsolatban tanúsítható fogyasztói magatartás sajátosságaira – a jelen eljárásban releváns körben minden szükséges információ megismerhetőségét lehetővé tette a fogyasztók számára, a 60. pontban ismertetett kifogás kivételével. A Versenytanács erre a következtetésre jutott a több internetes oldalon elhelyezett azon banner kapcsán is, amelyre kattintva a fogyasztó eljárás alá vont internetes honlapját érthette el.

58. Az eljárás alá vont által megtartott játék fontos ismérve, hogy a nyereség vonatkozásában a kérdések megválaszolása által összegyűjthető pontok mennyisége mellett a válaszadás gyorsaságának kiemelkedő szerepe volt, sőt, eljárás alá vont előadása (36.1. pont) egyenesen arra mutat rá, hogy ez bírt meghatározó jelentőséggel. A Blikk és a Metropol című lapokban megjelentett reklám esetében a játéknak ez a lényeges tulajdonsága (az eljárás alá vont által sem vitatottan (lásd a 36.3. pontot) nem jelent meg, miközben ezen közlés megtétele előtt érdemi terjedelmi korlátok nem voltak. Az eljárás alá vont ezzel jelentős információt hallgatott el.

A Versenytanács eljárás alá vont előadására (lásd a 36.3. és 36.29. pontot) figyelemmel aláhúzza, a jogsértésért fennálló felelősséget nem szünteti meg az arra történő hivatkozás, hogy a nyomtatott sajtóban megjelent reklám esetében az ügyintéző tévedésből másolt be egy olyan smallprintet, amiben ez az információ nem szerepelt.

59. A gyorsaság mellett a játék lényeges, a fogyasztót a játékkal kapcsolatban terhelő költségre kihatással bíró tulajdonsága az is, hogy a fogyasztónak egy 7 (illetve 5) kérdésből álló kérdéssort kellett megválaszolnia, 7 (illetve 5) kérdés válaszaival kellett minél több pontot összegyűjtenie. A kérdések sorozat jellegére, összetartó voltára valamilyen módon utalás történt a Blikk és a Metropol lapokban megjelentett reklám, az A/5-ös szórólap és az IVR esetében, ugyanakkor a televíziós reklámban ez csak az apró betűs részben szerepelt, amely – figyelemmel a reklám fogyasztók általi észlelésének sajátosságaira – nem vált a

fogyasztók által ténylegesen észlelt üzenet részévé. Az eljárás alá vont e magatartásával jelentős információt hallgatott el a televíziós reklámban.

Amint az az eljárás alá vonttal szemben lefolytatott Vj-6/2009. számú eljárásban hozott határozatban is kifejtésre került, különbséget kell tenni a tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot nem támasztó, illetve az ilyen korlátot támasztó kommunikációs eszközök között:

- ha a vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot nem vagy csak szűk körben támaszt az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, akkor elvárt, hogy a kereskedelmi kommunikáció ne csak az adott termék pozitív, hanem annak negatív tulajdonságait is tartalmazza, lehetővé téve, hogy a fogyasztó reális képet alkothasson a termékről. Különösen ez a helyzet azon kommunikációs eszközök esetében, amelyekről – a bennük elhelyezett információk milyensége, illetve mennyisége révén – a fogyasztó alappal várhatja el a részletes tájékoztatást,
- ha a vállalkozás által alkalmazott kommunikációs eszköz tényleges térbeli vagy időbeli, s így terjedelmi korlátot támaszt az információk fogyasztók tudomására hozatala előtt, a vállalkozásnak a kommunikációs eszköz tartalmának tárgyában hozott döntése határozza meg a kommunikációs eszközben szerepeltetendő információk körét:
 - ha a vállalkozás úgy dönt, hogy a korlátokkal bíró kommunikációs eszköz esetében nem szerepelteti a termék adott pozitív tulajdonságát, akkor az sem elvárt, hogy az ezen pozitív tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges információkat közölje,
 - ha azonban a vállalkozás azt a döntést hozza, hogy a korlátokkal bíró kommunikációs eszköz esetében szerepelteti a termék adott pozitív tulajdonságát, akkor az ezen pozitív tulajdonság helyes értelmezéséhez szükséges, adott esetben a termék negatív, a fogyasztó számára nem előnyös tulajdonságait ismertető információkat is közölnie kell, kiegyensúlyozott, a termékről, illetve a termék adott tulajdonságáról reális képet adó tájékoztatást nyújtva. Amint azt a Legfelsőbb Bíróság például a Kfv.IV. 39.190/2008/7. számú ítéletében (Vj-68/2006.) kifejezésre juttatta, elvárás, hogy a reklám ne egyoldalúan, hanem valamennyi, a fogyasztót befolyásoló körülményről tájékoztasson. A korlátokra magának a vállalkozásnak kell figyelemmel lennie, amikor a kommunikációs eszköz tartalmát meghatározza.

60. Az eljárás alá vont által sem vitatottan egy kérdéssor úgy is megválaszolható volt, hogy a játékos a kérdések tényleges ismerete nélkül küldte el a válaszait, anélkül, hogy a soron következő kérdést megkapta volna. Arra vonatkozó bizonyíték nem vált ismertté, amely egyértelműen igazolná, hogy volt játékos, amely SMS-eket automatikusan küldő gépet vagy valamely, mobiltelefon használata nélküli alternatív SMS-küldési módszert alkalmazott volna. Az eljárás alá vont által hivatkozott „személyes tesztekre” történő, bizonyítékokkal alá nem támasztott hivatkozást (lásd a 36.31. pontot) egyébiránt a Versenytanács nem tartotta meggyőzőnek, figyelemmel a „12_a_kerdes_1_tabla.xls jatekos3” jelölésű, a játék során nyereseményhez jutott játékos játékmenetére (lásd a határozat 31. pontját), amellyel összefüggésben a Versenytanács megállapította, nem életszerű, hogy egy fogyasztó alig több mint két óra alatt több, mint száz kérdéssort válaszol meg folyamatosan 5-7 másodperc alatt.

A játékosok döntő többségének nem volt ismerete arról, hogy a kérdésekre adandó válaszaikat a kérdések megismerése nélkül, azokat meg sem várva is elküldhetik eljárás alá vont részére, amely lényegesen érinti a játékosok nyeresési esélyét, illetve ezen esély mibenlétét:

- ezen módszer alkalmazása a válaszadáshoz szükséges időtartamot lényegesen lecsökkenti, ugyanakkor

- az eljárás alá vont által „tudásalapúnak” minősített, a tudáson és a gyorsaságon alapuló játék „tudás alapja” sérelmet szenvedett, hiszen a nyérésnek ténylegesen nem szükségszerűen volt feltétele a kérdésekre adott helyes válaszok ismerete, mivel a kérdések megismerése nélkül megküldött SMS-ekkel is lehetett nyereseményhez jutni.

A Versenytanács nem tartotta elfogadhatónak és egyben igen sajátosnak ítélte eljárás alá vont azon védekezését, mely szerint kizáró feltétel hiányában bármelyik fogyasztó rájöhetett arra, a kérdések ismerete nélkül is elküldhette a válaszokat, s így hátrány nem érte a fogyasztót (a határozat 36.31. pontja). Eljárás alá vont nem háríthatja el az azért fennálló felelősségét, hogy egyrészt nem tett meg mindent annak érdekében, hogy ezen módszerek sikeres, nyereseményt eredményező alkalmazhatóságát meggátolja, másrészt a fogyasztók előtt az általa alkalmazott kommunikációs eszközök esetében elhallgatta, hogy egy kérdéssorra adott válaszok a kérdést tartalmazó SMS-eknek a fogyasztóhoz történő megérkezése és megismerése nélkül is megküldhetők, miközben ez a körülmény lényegesen érintette a fogyasztók nyeresési esélyét. Eljárás alá vont magatartásának eredményeként a fogyasztók döntő többségének nem volt tudomása arról, hogy a nyéréshez nemcsak hogy a válaszokat, de még a kérdéseket sem kell tudni.

Eljárás alá vont előadásával (36.31. pont) kapcsolatban megjegyzi továbbá a Versenytanács, a korábbinál jóval rövidebb nyertes idők nemcsak a játék utolsó harmadában jelentkeztek, hiszen például már a 2010. július 18-i nyertes napi idő (és a 2010. július 19-i nyertes heti idő) 6,013 másodperc volt (lásd a 26. pontot).

61. A Részvételi Feltételek értelmében minden játékidőszakban az nyert, aki a legrövidebb idő alatt a legtöbb pontot gyűjtötte, s így a nyérésnek nem volt feltétele, hogy a fogyasztó mind a hét (illetve öt) kérdésre helyes választ adjon. Az IVR hangfájl ezzel szemben helytelenül azt tartalmazta, hogy „minden kérdéssorban csak 7 helyes válasz esetén számít időeredményed,” ezzel valótlan tájékoztatást nyújtva a fogyasztóknak, s hasonló tartalmú tájékoztatás szerepelt az A/5-ös szórólapon is.

62. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2010. június 21. és 2010. augusztus 15. között lebonyolított „Nyerj a Vodafone-nal” emeldíjas SMS játékkal kapcsolatban a fogyasztókat a játékban való részvételre biztató, arról tájékoztató televíziós reklám, a Blikk és a Metropol lapokban megjelentett reklám, az A/5-ös szórólapon, az automatikus hangbemondásos ügyfélszolgálat (IVR), az internetes honlapján elérhetővé tett kereskedelmi kommunikáció és a több internetes oldalon elhelyezett banner révén tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére, 6. §-a (1) bekezdésének b) pontjára és 7. §-ának (1) bekezdésére] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, amikor egyes tájékoztatásaiban elhallgatta a játék lényeges jellemzőit, más esetekben pedig valótlan tájékoztatást adott a fogyasztóknak a játék szabályairól.

c) A fogyasztó játékban történő regisztrálását követően megküldött SMS-ek

63. A játékba történő regisztrálást követően a fogyasztó számos SMS-t kapott az eljárás alá vonttól:

- a regisztrálást követő tájékoztató SMS-t,
- a kérdések megválaszolásához kapcsolódó SMS-eket,
- emlékeztető, buzdító SMS-eket,
- STOP szóról tájékoztató SMS-t,
- azonnali nyereseményről tájékoztató SMS-t,

- egyéb tájékoztató SMS-eket.

A játék tartalma

64. Amint azt a Versenytanács már kiemelte, a játékban résztvevő fogyasztók több, mint fele csak egy regisztrációs SMS-t küldött meg. Ezen fogyasztói kör mellett a további SMS-(e)ket küldő fogyasztók jelentős része sem volt tisztában a játék szabályaival, hiszen ismert, hogy a játékosok több mint ötöde a regisztrációs SMS mellett csak egy további SMS-t küldött meg, illetve a játékosok további több, mint ötöde (a regisztrációs SMS-sel együtt) csak 3-10 SMS-t küldött, s így közülük is többen egyetlen egy kérdéssort sem válaszoltak meg teljesen. Ezek az adatok arra mutatnak rá, hogy az alapvetően az SMS-ekre mint kommunikációs csatornára alapozott játék kapcsán a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatás alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére. Az ezért fennálló felelősséget az eljárás alá vont nem háríthatja át a fogyasztókra, a fogyasztóktól elvárható tájékozódásra történő hivatkozással. Az eljárás alá vont nyilvánvalóan tisztában van az SMS-ek révén történő kapcsolattartás, tájékoztatás sajátosságaival, s ezekre figyelemmel oly módon kellett volna megállapítania a játék szabályait és a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatások tartalmát, hogy a fogyasztó ne alkothasson irreális képet a játékról.

Eljárás alá vont előadta, azon játékosoknak, akik végigjátszottak egy kérdéssort és folytatták a játékot, minden következő regisztrációjuk után olyan üzenetet kaptak, amely ismételten kifejezetten felhívta a figyelmet arra, hogy 7 (5) kérdésre kell helyesen válaszolni, a díj pedig már ismert volt (lásd a 36.23. pontot). Ezzel kapcsolatban a Versenytanács szükséges tartja kiemelni, hogy

- az ismert konkrét játékmeneteből megállapíthatóan ez az üzenet az új kérdéssor megindítását követően megküldött első kérdéssel együtt, azt időben szorosan követve érkezett meg ahhoz a játékoshoz, aki az eljárás alá vont által elfogadott játékszabályoknak megfelelően a minél gyorsabb válaszadásban volt érdekelt, így a kérdéssel együtt, azt követően megküldött SMS jelentősége háttérbe szorult. Például a „12_a_kerdes_1tabla.xls jatekos 2” jelölésű játékos (Vj-119-012/2010. 8. számú melléklet) 2010. július 31-én 23:54-kor indított egy új kérdéssort, s még ugyanebben a percben három SMS-t kapott eljárás alá vonttól, a következő sorrendben:
 1. SMS „Taposs bele az első 100 pontodért: Bevallalja? Igen vagy nem? Melyikük pszichológus? 1=Csernus Imre 2=Fenyő Iván 3= Bajor Imre. Küldd 1, 2 vagy 3 a 1777-re!”
 2. SMS „Egyértelműen bebizonyítottad: MEG TUDOD CSINÁLNI! Csak játssz és vidd el holnap a BMW 1-est és ma a 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Itt egy díjmentes ötlet”
 3. SMS „Csak javítanod kell a pontszámodon! Légy a leggyorsabb 5 jó válasszal és TE nyersz! Tudod, hogy meg tudod csinálni! 00:24-ig érvényes ez a kör! 300 Ft/válasz”
- az eljárás alá vont által hivatkozott SMS-ek sem tartalmaztak semmilyen információt arra nézve, hogy a fogyasztónak az újabb kérdéssorokat elindító regisztrációért fizetnie kell,
- az ismert játékmeneteből megállapíthatóan az eljárás alá vont beadványában hivatkozott szövegek mellett az SMS-ek más tartalommal is bírtak, amint azt például a „12_a_kerdes_1tabla.xls jatekos 2” jelölésű játékosnak (Vj-119-012/2010. 8. számú melléklet) 2010. augusztus 1-jén megküldött SMS-ek is mutatják.

65. A fogyasztók által tanúsított, az eljárás alá vont által nyújtott tájékoztatások révén befolyásolt, a fogyasztói érdekekkel összhangban nem álló magatartásokra szolgálnak

példákkal a Vj-119-024/2010. számú irat 2. számú mellékletében ismertetett, több esetben a játék szabályainak félreértését tükröző játékmenetek.

66. A Részvételi Feltételek szerint minden játékidőszakban az nyert, aki a legrövidebb idő alatt a legtöbb pontot gyűjtötte. Ezzel összefüggésben kiemelendő, hogy a Részvételi Feltételek értelmében a nyérésnek nem volt feltétele, hogy a fogyasztó mind a hét (illetve öt) kérdésre helyes választ adjon, azonban az eljárás alá vont által a fogyasztóknak az első regisztrációt követően megküldött tájékoztató SMS-ek (lásd a 17. pontot) három SMS kivételével ettől eltérő tájékoztatást adtak, azt közölve a játékosokkal, hogy a nyéréshez jól (és leggyorsabban) kell válaszolnia, miközben önmagában ez nem volt feltétele a nyereséhez jutásnak.

A Részvételi Feltételek és a kereskedelmi kommunikációk közötti eltérést a jogsértés körében nem orvosolta, hogy a Részvételi Feltételekben foglaltakkal ellentétben – amint azt az eljárás alá vont ismertette (lásd a 36.1. pontot) – a kérdések megválaszolásával megszerezhető pontoknak ténylegesen nem volt jelentősége, elhanyagolható volt annak az esélye, hogy legyen olyan játékidőszak, amikor egyetlen játékos sem válaszolta meg egyetlen kérdéssorban sem valamennyi kérdést helyesen. Ez azt is jelentette, hogy lényegében feleslegesen vállalt további költségeket az, aki azt követően is folytatta az adott kérdéssor megválaszolását, hogy egy helytelen választ adott. Ezzel eljárás alá vont előadásából megállapíthatóan már a játék megkezdését megelőzően tisztában volt, hiszen előadása szerint erre figyelemmel került kialakításra a kereskedelmi kommunikációk tartalma – a játék tartalmának meghatározása, a Részvételi Feltételek és a kereskedelmi kommunikációk közötti összhang kapcsán ugyanakkor ezt a körülményt figyelmen kívül hagyta, sőt, a kérdéssoron belüli kérdések megválaszolásával megszerezhető, a kérdéssoron belül egyre növekvő mértékű pontszámmal azt sugallta, hogy a pontoknak jelentőségük van.

Az egyes kérdéssorok elindításának díjköteles volta

67. Az elsődlegesen az SMS csatornán lebonyolított játékkal kapcsolatban a fogyasztók jelentős része az SMS-ek révén nem volt tisztában azzal, hogy a kérdéssoronként külön szükséges regisztráció után (az első regisztrációt kivéve) egy SMS árával azonos mértékű díj terheli (300 Ft), s önmagában a BMW szó SMS-ben történő megküldése vagy a regisztrálás más módja nem jelenti, hogy a nyereségekhez való hozzájutás lehetőségét ténylegesen megnyitva venne részt a játékban. Kiemelendő, hogy az első regisztrációs SMS-t követően megküldött üdvözlő SMS arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy 7 (majd 5) jó választ kell küldenie, s „300 Ft/válasz”, amely azt a téves fogyasztói értelmezést erősítette, hogy 300 Ft-ot csak a kérdésekre küldött válaszok után kell fizetnie (ez egyben azt is jelenti, hogy eljárás alá vontnak a 36.15. pontban ismertetett előadása nem helytálló, mivel a fogyasztó az SMS révén nem kapott valós képet az őt a játék kapcsán terhelő költségekről).

Kiemelendő, hogy az SMS-eken kívül alkalmazott más kereskedelmi kommunikációk közül a televíziós reklámok fogyasztók által ténylegesen észlelt üzenetének (a televíziós reklámok sajátosságaiból adódóan) sem vált részévé, hogy „minden további elküldött SMS díja bruttó 300 Ft”.

68. A fentieket egyértelműen alátámasztják az egyes játékosok ismert játékmenei (lásd a 34. pontot).

Tájékoztatás a STOP szó megküldéséről

69. A fogyasztó a további emlékeztető, buzdító SMS-eket lemondhatta az ügyfélszolgálaton keresztül vagy a STOP szó 1777-es számra történő elküldésével, a játékot azonban ettől függetlenül tovább folytathatta. Az eljárás alá vont legfeljebb három STOP parancs díját utólagosan jóváírással visszatérítette a fogyasztó számára.

70. A fogyasztó a játékba történő regisztrálását követő napon kapott egy tájékoztató üzenetet a STOP szó alkalmazásáról (lásd a 24. pontot).

A Vj-119-024/2010. számú irat 2. számú mellékletében, illetve a Vj-119-012/2010. számú irat 8. számú mellékletében ismertetett konkrét játékmeneteből megállapíthatóan ezen fogyasztók a következő SMS-t kapták: „Egyértelmű: esélyes vagy, hogy nyerj egy BMW 1-est [x] nap múlva / holnap és 200.000 Ft-ot ma a Vodafone-tól! nem leszel játékban értük, ha a 1777-re elküldöd a STOP szót.” Ezek az SMS-ek valótlan tartalmú tájékoztatást adtak, azt közölve, hogy ha a fogyasztó megküldi a STOP szót, akkor nem lesz játékban a nyereményekért, miközben a STOP szóval csak az emlékeztető, buzdító SMS-eket lehetett lemondani, s az nem érintette a játékban való részvételt. A téves (a nyerési esélyről is valótlan képet sugalló, lásd a 71. és az azt követő pontokat) tájékoztatás alkalmas volt a fogyasztói döntések befolyásolására, arra, hogy a fogyasztót visszatartsa azon intézkedés meghozatalától, amely megakadályozta volna az eljárás alá vontat, hogy a fogyasztókra való hatást célzó SMS-eket juttasson el a játékosokhoz, azokat minél több SMS megküldésére rábírva.

Kiemelendő továbbá, hogy a STOP szóról szóló tájékoztatást tartalmazó SMS csak a regisztrálást követő napon, jellemzően 10:30:00 után és 11:00:59 előtt kerültek megküldésre (nem kivétel nélkül, hiszen a 2010. június 22-én 16:33:26-kor regisztrált „30_heavy_teljesv2.xls jatekos 1” jelölésű játékos 2010. június 23-án 14:50:19-kor kapta az SMS-t). Ezt megelőzően a (több esetben a játék keretei között addigra igen jelentős SMS forgalmat lebonyolító) fogyasztónak az SMS-ekből semmilyen módon (még téves tartalommal) sem volt tudomása a STOP szó alkalmazása kínálta lehetőségéről.

Megjegyzni a Versenytanács, a rendelkezésére álló adatokból nem állapítható meg egyértelműen, miért mutatkozott szükségesnek három STOP üzenet utólagos megtérítésének biztosítása, hiszen már egy STOP üzenettel lemondhatók voltak a további emlékeztető, buzdító SMS-ek, amely üzenet ugyanakkor a fogyasztó oldalán nem akadályozta a játék folytatását, az pedig kevéssé életszerűnek mutatkozik, hogy a fogyasztók ismét kifejezetten kérték az emlékeztető, buzdító SMS-ek részükre történő megküldését.

A fogyasztó által elért eredmény, a fogyasztó nyerési esélye

71. A fogyasztónak a játékba történő regisztrálást követően megküldött SMS-ekből a fogyasztók jelentős része nem a valóságnak megfelelő képet alkotott az általa a játék során elért eredményéről, illetve nyerési esélyeiről. Ennek a háttérben nem egyszerűen a fogyasztók valamilyen téves helyzetértékelése állott, hanem az, hogy az eljárás alá vont tájékoztatásai helytelen képet közvetítettek az eredményekről, a nyerési esélyről.

72. Az eljárás alá vont olyan fogyasztók felé is a nyerési esély reális voltáról adott tájékoztatást, akik esetében nyilvánvaló volt, hogy eredményeik alapján ez nem felelt meg a valóságnak. Az eljárás alá vont nemcsak további játékokra hívta fel a fogyasztókat, hanem a tényeket mellőzve a fogyasztóknak a valóságosnál lényegesen nagyobb nyerési esélyt sugallt

(„Kenterbe verted a mezőnyt!”, „Nem kíméled a mezőnyt, így tényleg meglehet a mai 200.000 Ft!”, „Ebben aztán volt kakaó! Csak ilyen játékkal lehet elvinni a mai 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól! Javíts még egy picit...”, „Magsuhintott a BMW szele, igaz? Már tényleg közel jársz!”, „A nyertesek közt a helyed! A múltkori játékkal igencsak ott voltál a Vodafone 200.000 Ft-jáért!”, „Nem igazán publikus, ami most jön: ma Téged választott a Vodafone lehetséges nyertesnek!”, „Bocs, hogy közbevágunk... DE Te kaptad az esélyt, hogy 5 óra múlva elidd a 200.000 Ft-ot a Vodafone-tól!” stb.). Ezt mutatják a Vj-119-024/2010. számú irat 2. számú mellékletében ismertetett teljes játékmenetek (lásd a 34. pontot), amely kapcsán az alábbi példák emelhetők ki:

- miközben „50_heavy_teljesv2.xls jatekos 1” jelölésű játékos legjobb eredménye a 7 kérdésből álló kérdéssor esetén 5:55 perc volt, az eljárás alá vont arról tájékoztatta, hogy „2800 pont 5:55 perc alatt! Csodákat művelsz: új rekord!” (az adott napon a nyertes idő 30,929 másodperc volt). Az 5 kérdésből álló kérdéssor esetén a legjobb eredménye 4:59 perc volt 2010. augusztus 4-én (ezen a napon a nyertes idő 6,003 másodperc volt), ugyanakkor az eljárás alá vont 2010. augusztus 8-án közölte, „Egyértelműen bebizonyítottad: meg tudod csinálni!”
- a „30_medium_teljesv2.xls jatekos 1” jelölésű játékos a regisztrációs SMS-t követően 6 SMS-t küldött, háromszor úgy a BMW szót, hogy egy kérdésre sem válaszolt, egy esetben pedig úgy a BMW szót, hogy két kérdésre válaszolt, azonban 2010. július 17-én és 18-án az eljárás alá vont közölte vele, „Nem vagy kispályás, ez egyértelmű! A mai 200.000 Ft-ért csak hozd a formád és Te viheted el a KP-t a Vodafone-tól!”, „Múltkori játékkal tényleg tűzközelbe kerültél!”
- a „30_medium_teljesv2.xls jatekos 2” jelölésű játékos a regisztrációs SMS-t követően 9 SMS-t küldött, kétszer úgy a BMW szót, hogy egy kérdésre sem válaszolt, egy esetben pedig úgy a BMW szót, hogy egy kérdésre válaszolt, illetve egy esetben négy kérdésre válaszolt. 2010. július 14-én négy kérdésre 4:32 perc alatt válaszolt (a nyertes idő ezen a napon 26,006 másodperc volt), amire a következő SMS-eket kapta: „Hiszen annyira közel voltál!...”, „Múltkori játékkal tényleg tűzközelbe kerültél!”
- a „30_medium_teljesv2.xls jatekos 3” jelölésű játékos a regisztrációs SMS-t követően 8 SMS-t küldött, kétszer úgy a BMW szót, hogy egy kérdésre sem válaszolt, egy esetben pedig úgy a BMW szót, hogy öt kérdésre válaszolt 8:15 perc alatt, ugyanakkor az eljárás alá vont SMS-ben arról tájékoztatta, hogy „Nem vagy kispályás, ez egyértelmű!”
- a „10_medium_teljesv2.xls jatekos 1” jelölésű játékos 2010. június 25-én hét kérdésre válaszolt és 1800 pontot ért el 16:52 perc alatt (a nyertes idő ezen a napon 66,472 másodperc volt), mindazonáltal 2010. június 30-án a következő SMS-t kapta: „Múltkori játékkal igencsak befűtöttél a mezőnynek!”

Megemlíthető a „10_heavy_teljesv2.xls jatekos 3” jelölésű játékos is, aki 5 hét kérdésből álló és 39 öt kérdésből álló játéksort fejezett be, több mint 80.000 Ft ellenében, s legjobb ideje a hét kérdésből álló kérdéssorok esetében 3:52 perc, az öt kérdésből álló kérdéssorok esetében 2:12 perc volt (az öt kérdésből álló kérdéssorokat jellemzően 2-4 perc alatt válaszolta meg), ugyanakkor eljárás alá vonttól folyamatosan kapta a nyereményt biztosító idők ismeretében ténylegesen megítélhető nyerési esélyét a valóságosnál kedvezőbben bemutató SMS-eket.

73. Eljárás alá vont fogyasztók felé megnyilvánuló kommunikációjának lényeges eleme volt az elért eredmények „rekorddá” minősítése (lásd a 22.1., 22.3. és 22.4. pontokat). Miközben az eljárás alá vont a fogyasztók eredményét saját korábbi eredményeikhez viszonyítottan minősítette rekordnak, ez az SMS-ekből (néhány kivételtől eltekintve, lásd az eljárás alá vont 36.55. pontban ismertetett előadását) nem derült ki, s a fogyasztók egy része abban a feltevésben lehetett, hogy a többi fogyasztóhoz képest ért el kiemelkedő eredményt. Amint arra eljárás alá vont rámutatott (36.55. pont), a fogyasztó számára legfeljebb akkor válhatott

egyértelművé, hogy a „rekord” kifejezés miként értelmezendő, ha többször játszott – amellyel összefüggésben a Versenytanács emlékeztet arra, hogy a fogyasztóknak csak néhány százalékát tették ki azok, akik legalább 11 SMS-t küldtek, s a nem csak regisztrációs SMS-t, hanem „fizetős” SMS-t is küldő fogyasztók átlagosan 4,72 „fizetős” SMS-t küldtek (amely egyetlen egy kérdéssor megválaszolására sem volt elegendő), így a fogyasztók döntő többségének eljárás alá vont nyilatkozata értelmében nem adatott meg, hogy megismerjék a „rekord” kifejezés tényleges jelentését (az átlagosan megküldött „fizetős” SMS-ek száma kapcsán lásd a Vj-119-012/2010. számú irat 16. számú mellékletének adatait).

Megjegyzi a Versenytanács, az eljárás alá vont az előzőekben hivatkozott előadása mellett máshol is arra mutatott rá, hogy a fogyasztók az eljárás alá vont értelmezése szerint is csak fokozatosan juthattak információhoz a játékot illetően (lásd különösen a 36.47. pontot).

A „rekordról” történő tájékoztatás vonatkozásában a fentiekől eltérő volt a helyzet, amikor a fogyasztó az ún. top 100-ba került, s eljárás alá vont tájékoztatta az aktuális helyezéséről is, amelynek révén a fogyasztó előtt világhosszá válhatott, miként kell értelmeznie az adott rekordra vonatkozó közlést.

A fogyasztók megtévesztésére alkalmas közlések köréből példaként említhetők az alábbiak:

- az „50_medium_teljesv2. xls jatekos 1” jelölésű játékos 2010. augusztus 2-át megelőzően ugyan regisztrált a játékban, majd ismét megküldte a BMW szót, de egyetlen egy kérdésre sem válaszolt. Ezen a napon 20:38:25-kor ismét elküldte a BMW szót, amelyre többek között a következő SMS érkezett: „Helyzetjelentés: a mai mezőnyben elég lehet a tudásod a győzelemhez! Ki kéne használni: 6 nap múlva egy BMW 1-es és ma 200.000 Ft vár!” A fogyasztó ezután válaszolt öt kérdésre (három jó és két rossz választ adva), amelyre a következő SMS-t kapta 20:44:55-kor: „Téves! 900 pont 6:29 perc alatt! Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re és adj több jó választ, hogy nyerj 1 BMW 1-est 6 nap múlva és 200.000 Ft-ot ma!” (ezen a napon a nyertes napi idő 22,412 másodperc volt),
- az „50_medium_teljesv2. xls jatekos 2” jelölésű játékos több kérdéssorra regisztrált, de egyet sem fejezett be. 2010. július 19-én ismét megküldte a BMW szót és egy kérdésre sem válaszolt, majd újól regisztrált és megválaszolt 5 kérdést (két rossz válasszal), amely után a következő SMS-t kapta: „Téves! 700 pont 3:12 perc alatt! Új rekord! Küldd a BMW szót a 1777-re, hogy javíts még több jó válasszal! Nyerj 1 BMW-t 6 nap múlva és 200.000 Ft-ot ma!” (a nyertes idő ezen a napon 20,028 másodperc volt),
- az „50_medium_teljesv2. xls jatekos 3” jelölésű játékos kétszer elküldte a BMW szót, de egy kérdésre sem válaszolt. 2010. július 22-én ismét elküldte a BMW szót, majd válaszolt öt kérdésre (egy válasz helytelen volt). Ezután a következő SMS-t kapta: „Helyes! 1100 pont 11:16 perc alatt! Új rekord! Már csak több jó választ kell adnod, hogy nyerhess 1 BMW-t és 200.000 Ft-ot! Küldd a BMW szót a 1777-re!” (a nyertes idő ezen a napon 11,229 másodperc volt),
- az „50_heavy_teljesv2. xls jatekos 1” jelölésű játékos legjobb eredménye a 7 kérdésből álló kérdéssor esetén 5:55 perc volt 2010. július 11-én, amely után a következő SMS-t kapta: „Helyes! 2800 pont 5:55 perc alatt! Csodákat művelsz: új rekord! Pörögj fel, hogy nyerj 1 BMW-t és 200.000 Ft-ot ma: küldd a BMW szót a 1777-re!” (ezen a napon a nyertes idő 30,929 másodperc volt),
- a „10_medium_teljesv2. xls jatekos 3” jelölésű játékos 2010. június 24-én regisztrált, s válaszolt meg 7 kérdést (egy rossz válasszal), amely után a következő SMS-t kapta: „Helyes! 2300 pont 20:45 perc alatt! Rekooord! De több jó választ kell adnod! Csak küldd a BMW szót a 1777-re és küzdj a BMW-ért és a 200.000 Ft-ért!” (a nyertes idő ezen a napon 102,621 másodperc volt).

74. Az eljárás alá vont egyes fogyasztóknak megküldött SMS-eiben alaptalanul azt a látszatot keltette, hogy a fogyasztó által elért idő jó eredménynek minősül, s a nyereshez a válaszok helyességén kell változtatni (lásd a 22.3.5., 22.3.7. és 22.4.5. pontokat és pl. a „50_medium_teljesv2. xls jatekos 3” jelölésű játékos játékmenetét).

75. 2010. július 12-től a fogyasztóknak már nem 7, hanem 5 kérdésből álló kérdéssort kellett megválaszolniuk. Ezzel összefüggésben az eljárás alá vont olyan tartalmú SMS-eket küldött meg, amelyek a nyeresi esélyben bekövetkezett kedvező változásról tájékoztatták a fogyasztókat, így például a „50_heavy_teljesv2. xls jatekos 1” jelölésű játékos részére 2010. július 12-én a következő SMS-t juttatta el: „Kevesebb kérdés – még nagyobb esély: hogy nyerhess 200.000 Ft-ot KP-ban és egy új BMW 1-est a Vodafone-tól! Csak küldd a BMW szót MOST a 1777-re!” Ezen tájékoztatás azonban nem felelt meg a valóságnak, mivel a más játékosok által elért eredményekhez viszonyítottan értelmezhető nyeresi esélyre ezen változásnak hatása nem volt. Ezen megállapításon nem változtat eljárás alá vont előadása sem (36.34. pont), amely éppen arra mutat rá, hogy a kérdéssor lerövidítése valamennyi játékos esélyét érintette.

76. Amint azt a 60. pontban már kifejtette a Versenytanács, az eljárás alá vont által sem vitatottan egy kérdéssor úgy is megválaszolható volt, hogy a játékos a kérdések tényleges ismerete nélkül küldte el a válaszait, anélkül, hogy a soron következő kérdést megkapta volna. Az eljárás alá vont nem tett meg mindent annak érdekében, hogy ezen módszer sikeres, nyeresémet eredményező alkalmazhatóságát meggátolja, illetve a fogyasztók előtt elhallgatta, hogy egy kérdéssorra adott válaszok a kérdést tartalmazó SMS-eknek a fogyasztóhoz történő megérkezése és megismerése nélkül is megküldhetők, miközben ez a körülmény lényegesen érintette a fogyasztók nyeresi esélyét.

Összefoglalás

77. Figyelemmel a fentiekre a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2010. június 21. és 2010. augusztus 15. között lebonyolított „Nyerj a Vodafone-nal” emeldíjas SMS játékával kapcsolatban az általa a fogyasztóknak a játékba történő regisztrálást követően megküldött SMS-ek révén tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdésére és 6. §-a (1) bekezdésének b) és c) pontjára, illetve 7. §-ának (1) bekezdésére] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, amikor megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adott a játékról, annak menetéről, a STOP parancs elküldésének következményeiről, az egyes kérdéssorok elindításának díjköteles voltáról, a fogyasztó által elért eredményről és a fogyasztó nyeresi esélyéről.

B) A kereskedelmi gyakorlat agresszív jellege

78. Amint azt a Versenytanács előzőleg aláhúzta (lásd a 39. pontot), annak elbírálása során, hogy az adott kereskedelmi gyakorlat tisztességtelennek minősül-e, mindenképp azt kell vizsgálni, hogy az adott magatartás szerepel-e a feketelistában. Ha igen, s a kereskedelmi gyakorlat megfelel az Fttv. mellékletében rögzített kritériumoknak, akkor a kereskedelmi gyakorlat minden további vizsgálat nélkül tisztességtelennek minősül.

79. A regisztrálást követően a fogyasztók többféle SMS-t kaptak az eljárás alá vonttól (lásd a 17. és az azt követő pontokat).

A játékosokhoz nagy mennyiségű SMS érkezett az eljárás alá vonttól, így

- a „12_c_kerdes.xls jatekos1” jelölésű, a fogyasztói értelmezés szerint a játékban való részvételét tekintve „aktívnek” nem minősülő játékos kapcsán például ismert, hogy
 - a fogyasztó 2010. június 23-án az első regisztrációs SMS-en túl hét kérdésre válaszolt, majd még két regisztrációs SMS-t küldött meg egyetlen kérdés megválaszolása nélkül,
 - 2010. június 24. és augusztus 15. között 31 buzdító SMS-t kapott.
- a „50_kezdő_teljesv2.xls jatekos 1” jelölésű játékos (Vj-119-024/2010. 2. számú melléklet) 2010. augusztus 3-án, 4-én és 8-án egy-egy kérdéssort válaszolt meg, majd 9-én a regisztrálás után egy választ sem küldött. A fogyasztó 2010. augusztus 3. és 15. között 43 buzdító SMS-t kapott.

A Versenytanács előtt ismert adatok cáfolják eljárás alá vont azon előadását (36.42. pont), hogy a játékosok általában naponta egy SMS-t kaptak és azt is 2-3 naponta egyes időszakokban. Így például a 2010. augusztus 3-án regisztrált,

- a fentiekben említett „50_kezdő_teljesv2.xls jatekos 1” jelölésű játékos 2010. augusztus 4-én négy, 5-én és 6-án három, 7-én és 8-án négy, 9-én, 10-én, 11-én, 12-én és 13-án három, 14-én és 15-én négy,
- az „50_kezdő_teljesv2.xls jatekos 2” jelölésű játékos 2010. augusztus 9-én és 10-én három, 11-én és 12-én két, 13-án, 14-én és 15-én (az egyéb SMS-eken kívül) négy,
- az „50_kezdő_teljesv2.xls jatekos 3” jelölésű játékos 2010. augusztus 4-én négy, 5-én és 6-án három, 7-én kettő, 8-án és 9-én négy, 10-én három, 11-én négy, 12-én három, 13-án, 14-én és 15-én (számos más SMS mellett) négy

buzdító SMS-t kapott (Vj-119-024/2010. 2. számú melléklet).

80. A Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont által a fogyasztó számára a regisztrálást követően a különböző SMS-ek megküldésével tanúsított magatartása kapcsán felmerül az Fttv. melléklete 26. pontjának alkalmazhatósága.

81. Az eljárás alá vont vizsgált magatartásának megítélése kapcsán szükségesnek mutatkozik az Fttv. melléklete 26. pontjának és a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának az elhatárolása.

A Grt. 6. §-ának (1) bekezdése szerint ha külön törvény eltérően nem rendelkezik, reklám természetes személynek mint reklám címzettjének közvetlen megkeresése módszerével, így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján – az ugyanezen cikk (4) bekezdésében meghatározott kivétellel - kizárólag akkor közölhető, ha ahhoz a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult. A Grt. ezen rendelkezése azt kívánja biztosítani, hogy reklámot csak azok kapjanak közvetlen megkeresés módszerével, akik ehhez előzetesen kifejezetten hozzájárultak.

A Grt. rendelkezésére tekintettel megállapítható, hogy az Fttv. mellékletének 26. pontja nyilvánvalóan nem azt minősíti tisztességtelennek, amikor a vállalkozás hozzájárulás hiányában küld kereskedelmi kommunikációt a fogyasztó részére. Az Fttv.-nek az agresszív kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos rendelkezései, s így a melléklet 26. pontja esetében is az a célja, hogy a fogyasztónak a tájékozott döntés meghozatalára való képességének, az árukkal kapcsolatos választási szabadságának, illetve az árukkal kapcsolatos magatartásának korlátozására, torzítására alkalmas kereskedelmi gyakorlatokkal szembeni fellépést biztosítsa.

82. Az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdése és az Fttv. mellékletének 26. pontja értelmében tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül

- a telefonon, távmásolón (telefaxon), elektronikus levelezés, illetve azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszköz vagy más távközlő eszköz útján
- ismétlődően és
- nem kívánt módon
- a fogyasztó sürgetése,
- kivéve amennyiben ez a vállalkozás szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez szükséges.

83. Az eljárás alá vont által a regisztrált fogyasztóknak a regisztrációt követően megküldött SMS-ek esetében a fenti kritériumok közül kettő külön vizsgálat nélkül is megállapíthatóan megvalósult, hiszen az SMS-ek

- a törvény által megkívánt úton (az Fttv.-ben jelzett kommunikációs eszközök valamelyike által) jutottak el a fogyasztókhoz,
- az eljárás alá vont ismétlődően küldte meg azokat a fogyasztóknak.

84. A többi feltétel teljesülésének vonatkozásában nem mellőzhető annak figyelembe vétele, hogy a fogyasztó a regisztrációt (a játékba történő belépést) megelőzően milyen úton értesült a játékról, s arról az adott kommunikációs eszköz révén milyen információkhoz jutott:

- a játékba belépő fogyasztók döntő többsége esetében az SMS mint kommunikációs csatorna minősült meghatározónak, s alappal feltételezhetően ezen fogyasztók legalább jelentős, a játék kapcsán – a játék eljárás alá vont által sugalmazott egyszerű jellegéből fakadóan – szükségesnek nem mutató párhuzamos tájékozódást le nem folytató részéhez a regisztrációt jelentő SMS megküldése előtt semmilyen olyan információ nem jutott el, amely szerint a játék során fokozott SMS-aktivitás várható, így ebben az esetben nem lehet arról beszélni, hogy a fogyasztó játékban való részvételről hozott döntése akárcsak közvetetten is, de magában foglalta volna a további jelentős számú SMS-ek fogadásába történő beleegyezést,
- erre a következtetésre lehet jutni a játékkal a televíziós reklám révén találkozó fogyasztók esetében is, mivel a televíziós reklám apró betűs, s e reklám sajátosságaiból adódóan a fogyasztók által ténylegesen nem észlelt részében került elhelyezésre annak közlése, hogy a játék fokozott SMS-aktivitással jár, beleértve a fogadott SMS-ek számát is,
- a játékkal az egyéb kereskedelmi kommunikációk (Blikk és Metropol című lapokban megjelent reklám, A/5-ös szórólap, banner, az eljárás alá vont internetes oldala, IVR hangfájl) révén találkozó fogyasztók előtt ismert lehetett, hogy a játék fokozott SMS-aktivitással jár.

a) Az SMS-ek, a televíziós reklám és az A/1-es vásárláshelyi plakát útján informált fogyasztók

85. A játékba az eljárás alá vont által megküldött SMS-ek, illetőleg a televíziós reklámok útján kapott tájékoztatás alapján belépő fogyasztók esetében az eljárás alá vont által a regisztrációt követően megküldött különböző (az előzőekben kifejtettek szerint: több esetben a fogyasztók megtévesztésére alkalmas) SMS-ek célja egyértelműen a fogyasztó sürgetése annak érdekében, hogy további emelt díjas SMS-eket küldjön meg az eljárás alá vont részére.

86. A játékba az eljárás alá vont által megküldött SMS-ek, a televíziós reklámok, illetőleg az A/1-es vásárláshelyi plakát útján kapott tájékoztatás alapján belépő fogyasztók jelentős része előtt nem volt ismert, hogy jelentős SMS-aktivitás, s ezen belül az eljárás alá vont részéről nagy számú SMS megküldése várható, s a játékba történő regisztrálást eredményező SMS megküldéséről való döntés nem is a további jelentős számú SMS-ek fogadásának tudatában született meg, amely azt eredményezte, hogy ebben a körben nem a fogyasztó által valamiképpen kívánt módon történő sürgetés valósult meg az eljárás alá vont részéről.

87. A fogyasztó regisztrálását követően a buzdító SMS-ek megküldése nem mutatkozott szükségesnek az eljárás alá vont szerződéses kötelezettségének teljesítéséhez.

A Részvételi Feltételek szerint a Játékban való regisztrációval a Résztevő elfogadja, hogy a Játékkal kapcsolatos kérdéseket és tájékoztatásokat kap mobiltelefonjára SMS-ben, illetve tudomásul veszi, hogy a játék fokozott SMS aktivitással jár. Ezeknek a játékra buzdító SMS-eknek a száma függ a játékos aktivitásától, akár több tucat is lehet aktív Résztevő esetén. A Részvételi Feltételek ugyanakkor kifejezetten nem rögzíti, hogy az eljárás alá vont köteles lenne buzdító SMS-eket küldeni a játékosok részére.

88. Emellett kiemelendő, hogy a fogyasztók számára az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat révén nem is szükségszerűen megismerendő Részvételi Feltételekben szereplő, a játékos oldaláról megmutakozó aktivitás tartalma a fogyasztó előtt bizonytalan, s az eljárás alá vont által ténylegesen megvalósított gyakorlat azt mutatja, hogy a kevés SMS-t megküldő fogyasztók részére is igen sok buzdító SMS került eljuttatásra, amint azt a 79. pontban ismertetett játékmenetek is alátámasztják.

89. A 82. pontban rögzített feltételek megvalósulására tekintettel a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2010. június 21. és 2010. augusztus 15. között lebonyolított „Nyerj a Vodafone-nal” emeltdíjas SMS játékával kapcsolatban a játékba az SMS-ek, a televíziós reklámok, illetőleg az A/1-es vásárláshelyi plakát útján kapott tájékoztatás észlelése után belépett fogyasztók vonatkozásában az emlékeztető, buzdító, valamint a kérdések megválaszolásához kapcsolódó egyéb SMS-ek megküldésével tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdésére és az Fttv. mellékletének 26. pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

A jogsértés súlyát csökkenti, hogy ha a fogyasztók az emlékeztető, buzdító SMS-ek fogadását zavarónak értékelték és ennek nyomán további tájékozódást végeztek (pl. az internetes honlapon elhelyezett Részvételi Feltételek elolvasásával), élhettek a „STOP” szó megküldésének lehetőségével, nem mellőzve ugyanakkor azt sem, hogy a játékosok csak a regisztrációt követő napon, egyetlen egy alkalommal kaptak tájékoztatást SMS útján arról, miként tudják lemondani az emlékeztető, buzdító SMS-ek fogadását, s az ezzel kapcsolatos tájékoztatás is kifogás alá esik (lásd a 70. pontot).

b) Egyéb kereskedelmi kommunikációk útján informált fogyasztók

90. A játékba nem az eljárás alá vont által megküldött SMS, a televíziós reklámok, illetőleg az A/1-es vásárláshelyi plakát útján, hanem a Blikk és Metropol című lapokban megjelent reklám, az A/5-ös szórólap, a banner, az eljárás alá vont internetes oldala, az IVR hangfájl révén kapott tájékoztatás észlelése után belépő fogyasztók esetében a kommunikációs eszközök célja szintén egyértelműen a fogyasztók sürgetése annak érdekében, hogy további emelt díjas SMS-eket küldjenek meg az eljárás alá vont részére.

91. Az ezen kereskedelmi kommunikációkkal érintett fogyasztói kör előtt azonban ismert lehetett, hogy a játék során fokozott SMS-aktivitás várható, s így a fogyasztó játékban való részvételről hozott döntése magában foglalta az ehhez történő beleegyezést. Ez a beleegyezés ugyanakkor nyilvánvalóan csak egy, a jóhiszeműség és tisztesség elve szerint folytatott, az ésszerűség korlátait túl nem lépő kereskedelmi gyakorlatra terjedt ki. Az eljárás alá vont által megvalósított kereskedelmi gyakorlat ugyanakkor még a további SMS-ek fogadásához legalább közvetetten beleegyezésüket adó fogyasztók esetében sem felelt meg ennek az elvárásnak, mivel az eljárás alá vont által az egyes fogyasztóknak megküldött SMS-ek mennyisége túllépte az ésszerűség határát. Ez azt eredményezte, hogy az egyes fogyasztók igen jelentős számú SMS-t kaptak a játék során. Csak a buzdító SMS-ek száma lényegesen meghaladta a fogyasztók által megküldött SMS-ek számát, így például a játék 4. hetében a buzdító SMS-ek száma kilencszerese, az 5. és a 6. héten több mint ötszöröse, a 7. héten több, mint tizenegyszerese volt a fogyasztók által megküldött SMS-ek számának. A Versenytanács visszautal továbbá a 79. pontban egyes fogyasztókkal kapcsolatban ismertetett adatokra. Megjegyzendő továbbá, hogy a buzdító SMS-ek száma többszörösét tette ki a kvízkérdéseket tartalmazó SMS-ek számának (lásd a Vj-119-012/2010. számú irat 7. számú mellékletét).

92. A Versenytanács e körben is kiemeli, hogy a fogyasztó regisztrálását követően a buzdító SMS-ek megküldése nem mutatkozott szükségesnek az eljárás alá vont szerződéses kötelezettségének teljesítéséhez (lásd a 87. pontot).

93. A 82. pontban rögzített feltételek megvalósulására tekintettel a Versenytanács megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2010. június 21. és 2010. augusztus 15. között lebonyolított „Nyerj a Vodafone-nal” emeldíjas SMS játékával kapcsolatban a játékba a Blikk és Metropol című lapokban megjelent reklám, az A/5-ös szórólap, a banner, az eljárás alá vont internetes oldala, az IVR hangfájl útján kapott tájékoztatás alapján belépett fogyasztók vonatkozásában az emlékeztető, buzdító, valamint a kérdések megválaszolásához kapcsolódó egyéb SMS-ek megküldésével tanúsított kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (4) bekezdésére és az Fttv. mellékletének 26. pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

A jogsértés súlyát ebben az esetben is csökkenti, hogy ha a fogyasztók az emlékeztető, buzdító SMS-ek fogadását zavarónak értékelték és ennek nyomán további tájékozódást végeztek (pl. az internetes honlapon elhelyezett Részvételi Feltételek elolvasásával), élhettek a „STOP” szó megküldésének lehetőségével, nem mellőzve ugyanakkor azt sem, hogy a játékosok csak a regisztrációt követő napon, egyetlen egy alkalommal kaptak tájékoztatást SMS útján arról, miként tudják lemondani az emlékeztető, buzdító SMS-ek fogadását, s az ezzel kapcsolatos tájékoztatás is kifogás alá esik (lásd a 70. pontot).

C) A Versenytanács döntése

94. A Versenytanács az előzőekben részletesen kifejtettek szerint megállapította, hogy az eljárás alá vont a 2010. június 21. és 2010. augusztus 15. között lebonyolított „Nyerj a Vodafone-nal” emeldíjas SMS játékával kapcsolatban fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor egyes kereskedelmi kommunikációiban [a fogyasztókat a játékban való részvételre biztató, arról tájékoztató, illetve a fogyasztóknak a játékba történő regisztrálást követően megküldött SMS-ek, továbbá a televíziós reklám, a Blikk és a Metropol lapokban megjelent reklám, az A/5-ös szórólap, az automatikus hangbemondásos ügyfélszolgálat (IVR), az internetes honlapján elérhetővé tett kereskedelmi kommunikáció és a több internetes oldalon elhelyezett banner] megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adott a játék tartalmát, menetét, a részvétel költségét, a

nyerési esélyeket, a STOP parancs elküldésének következményeit, az egyes kérdéssorok elindításának díjköteles voltát és a fogyasztó által elért eredményt illetően, valamint egyes tájékoztatásaiban elhallgatta a játék lényeges jellemzőit.

A Versenytanács megállapította továbbá, hogy az eljárás alá vont a 2010. június 21. és 2010. augusztus 15. között lebonyolított „Nyerj a Vodafone-nal” emeldíjas SMS játékkal kapcsolatban agresszív, fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott a játékba regisztrált fogyasztóknak szóló emlékeztető, buzdító, valamint a kérdések megválaszolásához kapcsolódó egyéb SMS-ek megküldésével.

Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatával [tekintettel az Fttv. 3. §-ának (3) és (4) bekezdésére, 6. §-a (1) bekezdésének b) és c) pontjára, 7. §-ának (1) bekezdésére, illetve az Fttv. mellékletének 26. pontjára] megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

95. A Versenytanács kiemeli, hogy

- egy kereskedelmi gyakorlat megtévesztésre való alkalmasságának, illetve agresszív jellegének nem kell megnyilvánulnia minden, a kereskedelmi gyakorlattal elért fogyasztóval szemben. A jelen esetben megállapítást nyert, hogy eljárás alá vont az érintett fogyasztók jelentős részével szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított,
- az Fttv. megsértése megállapításának nem feltétele a fogyasztói panaszok léte, illetőleg azok jelentős száma. Ezzel összefüggésben megjegyzendő, ugyan eljárás alá vont előadta, a promóció keretében kevés panasz érkezett a játékosoktól, amely azt mutatja, hogy a játékosok megértették a játék szabályait (36.54. pont), a panaszok számának nem jelentős volta arra is visszavezethető, a fogyasztók előtt a jogsértés jellegéből adódóan nem vált ismertté, hogy sérelmet szenvedtek (pl. nem vált előttük ismertté, hogy a kérdések ismeretének hiányában is el lehetett küldeni a válaszokat, illetőleg a tényleges és az eljárás alá vont által sugallt nyerési esély közötti eltérés sem volt tudott).

96. Eljárás alá vont előadására (36.43. pont) tekintettel a Versenytanács emlékeztet arra, a jelen eljárásban nem vizsgálta, hogy a játék során az eljárás alá vont a Részvételi Feltételekben foglaltaknak megfelelően járt-e el vagy sem. Az ehhez szükséges adatok hiányában ugyancsak nem vizsgálta a Versenytanács azt, hogy a játékosok nyerési esélyére milyen hatással volt az a körülmény, hogy az eljárás alá vont előadása szerint attól függően is változott, miként alakult a lefedettség, a hálózati terheltség stb., amely adott esetben néhány másodperces késést is okozhatott az SMS-ek küldésében (lásd a 36.34. pontot), s erről az SMS-ek megküldéséhez szükséges időn alapuló játékban a nyerési esélyre nyilvánvalóan hatással bíró körülményről milyen ismerettel bírtak a játékosok.

97. Az Fttv. 9. §-a értelmében

- 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,
- a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért a vállalkozással egyetemlegesen felel, aki
 - a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, vagy
 - önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy
 - ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt,

kivéve, ha a jogsértés a vállalkozás utasításának végrehajtásából ered.

A jelen eljárásban vizsgált kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában megállapítást nyert a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítésének, eladásának ösztönzésében közvetlenül érdekelt eljárás alá vont felelősségének fennállta. Ennek igazolásához nem volt szükséges az eljárásban ügyfélként nem szereplő UPSTREAM Mobile Marketing Limited kereskedelmi gyakorlatban betöltött szerepének a további vizsgálata.

98. A jogsértés Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapítása mellett a Versenytanács bírságot szabott ki az eljárás alá vonttal szemben a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpvt. 78. §-a (3) bekezdésének megfelelően meghatározva.

A Versenytanács súlyosító körülményként értékelte, hogy

- az eljárás alá vonttal szemben korábban már több alkalommal került megállapításra, hogy a fogyasztók megtévesztésére alkalmas magatartást tanúsított (lásd a 4. pontot). A jogsértés ismételt voltának súlyosító hatását növeli, hogy – amint azt a Versenytanács a 2010. március 18-án, azaz a jelen eljárásban elbírált magatartás tanúsítását megelőzően meghozott, a bíróságok által megerősített határozatában megállapította – az eljárás alá vont a Vj-117/2009. számú ügyben hasonló jogsértést követett el. Ez utóbbi körülmény súlyát csekély fokban csökkentette, hogy az eljárás alá vont törekedett a Vj-117/2009. számú eljárás tapasztalatainak hasznosítására (lásd a 36.56. pontot),
- az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata a fogyasztók igen széles körét érte el (lásd a Vj-119-012/2010. számú irat 7. számú mellékletét és a 11. pont kapcsán teljesített adatszolgáltatást, valamint a Vj-119-024/2010. számú adatszolgáltatás 1. számú mellékletét),
- a jogsértő kereskedelmi gyakorlat közel két hónapig fejtette ki hatását,
- az eljárás alá vont magatartása felróható volt, nem érte el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felelt meg a társadalom értékítéletének. A Versenytanács nem látta igazoltnak, hogy az eljárás alá vont a bírság körében figyelembe veendő jóhiszeműséggel járt volna el a jogsértő kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban.

A Versenytanács enyhítő körülményként értékelte, hogy az eljárás alá vont

- egyes kommunikációs eszközein törekedett a teljes körű információ megadására,
- az első regisztráció kapcsán utólagos jóváírást alkalmazott.

Az enyhítő körülmények között értékelte a Versenytanács, hogy ugyan a Részvételi Feltételekkel ellentétes, azonban a ténylegesen megvalósult játékra figyelemmel a fogyasztók számára előnyösen felhasználható információkat szolgáltatott az eljárás alá vont azon SMS-ekben, amelyekben arról adott tájékoztatást, hogy a nyereshez jól, helyesen kell válaszolni (lásd a 66. pontot).

Az agresszív kereskedelmi gyakorlat körében – amint azt a Versenytanács már a 89. és a 93. pontban kifejtette – a jogsértés súlyát csökkenti, hogy ha a fogyasztók az emlékeztető, buzdító SMS-ek fogadását zavarónak értékelték és ennek nyomán további tájékozódást végeztek (pl. az internetes honlapon elhelyezett Részvételi Feltételek elolvasásával), élhettek a „STOP” szó megküldésének lehetőségével, nem mellőzve ugyanakkor azt sem, hogy a játékosok csak a regisztrációt követő napon, egyetlen egy alkalommal kaptak tájékoztatást SMS útján arról, miként tudják lemondani az emlékeztető, buzdító SMS-ek fogadását, s az ezzel kapcsolatos tájékoztatás is kifogás alá esik (lásd a 70. pontot).

A Versenytanács a jelen esetben a bírság mértékének meghatározása kapcsán nemcsak a jogsértő kommunikációs eszközök alkalmazása kapcsán felmerült ismert költségeket (lásd a Vj-119-012/2010. számú irat 1. számú mellékletét) tartotta relevánsnak, mivel azok – az elsődlegesen alkalmazott kommunikációs csatorna (az SMS-ek) jellegéből adódóan – nem adtak reális képet a jogsértés súlyáról, ezért a figyelembe vett körülmények mérlegelése során a Versenytanács a játék révén elért bevételre is tekintettel volt (lásd a Vj-119-012/2010. számú irat 16. számú mellékletét), azzal, hogy a Versenytanács szem előtt tartotta e körben is, hogy a fogyasztók által megküldött SMS-ek egy része esetén az eljárás alá vont utólagos jóváírást alkalmazott.

A Versenytanács a bírság összegét – szem előtt tartva a szankcionálás preventív célját is – 100.000.000 Ft-ban határozta meg.

99. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított harminc napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 110. §-a (1) bekezdésének a) pontja szerint a keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban a keresetlevélben a döntés végrehajtásának felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.

A Ket. 138. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (3) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. Ennek ellentételezéseként a Tpv. 83. §-ának (5) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett és ennek következtében az ügyfélnek igénye keletkezik a bírság visszatérítésére, a visszatérítendő összeg után a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal elrendeli a határozat végrehajtását. A Versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Gazdasági Versenyhivatal által kiszabott bírság behajtása iránt a Tpv. 90. §-ának (5) bekezdése alapján az állami adóhatóság intézkedik.

VI. Egyéb kérdések

100. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

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.

Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha a) a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg, b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg, c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

A Versenytanács megállapította a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörének jelen ügybeni fennálltát. Az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy

- a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül, illetőleg országos terjesztésű napilap útján valósul meg,
- a kereskedelmi gyakorlat kapcsán alkalmazott kommunikációs eszközök a fogyasztók széles körét érték el,
- a jogsértéssel érintett terület az ország egész területe,
- a jogsértés közel két hónapot ölelt fel,
- a nettó árbevétel alapján az eljárás alá vont az Fttv. alkalmazása körében jelentős méretű vállalkozásnak minősül.

101. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2011. június 22.

Váczai Nóra sk.
versenytanácsstag

dr. Zavodnyik József sk.
előadó versenytanácsstag

dr. Zlatarov László sk.
versenytanácsstag