

„Betelefonálás játék” a GVH előtt

A GVH megállapította, hogy a TeleMedia InteracTV Produkciós Kft. az ATV televíziós csatornán a 2009. év második félévében sugárzott „Többet ésszel” elnevezésű játék kapcsán agresszív, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg, ezért 10 millió forint bírságot szabott ki a vállalkozásra.

A TeleMedia „Többet ésszel” című, az ATV-n 2006. április 1-je óta sugárzott játéka esetén pénznyeremény került felajánlásra különböző feladványok megfejtése ellenében. A fogyasztók emelt díjas (375 Ft/hívás) hívással kerülhettek műsorba. A telefonhívás nem garantálta a műsorba kapcsolást, nem jutott minden telefonáló adásba, ugyanakkor a bekapcsolásra nem kerülő hívásokat is kiszámlázták.

A GVH által vizsgált időszakban (2009. második féléve) a játék menete a következő volt. A műsorvezető ismertette a feladványt, a helyes megoldásért kapható pénznyereményt és a műsor telefonszámát, valamint elmondta, hogy a hívásnak nem percdíja van és folyamatos az adásba kapcsolás. A feladvány általában első ránézésre nagyon egyszerűnek tűnt, azonban több lehetséges megoldása volt. A játékba beérkező hívásokat egy automata hanginformációs ügyfélszolgálati rendszer (IVR - Interactive Voice Response) fogadta és tájékoztatta a hívót arról, hogy bekerült-e az adásba vagy sem. A játékos adásba kapcsolását szintén számítógép végezte. Ha a hívónak sikerült adásba kerülnie, először egy automata közölte vele, hogy beszélgetését rögzítik és adásba kapcsolják, így a számítógépes kiválasztás és a stúdióba kapcsolás között átlagosan több másodperc telt el, amelyről más nézők tudomással nem bírtak, így ezen időtartam alatt is kezdeményezhettek hívást. Az adásba kapcsolt játékos abban az esetben nyert, ha bementa a műsorban látott feladvány helyes megfejtését. Helytelen megoldás esetén a játékos nem jogosult a nyereményre és újabb játékosok bekapcsolására került sor. A műsorvezető folyamatosan arra buzdította a nézőket, hogy telefonáljanak be, egyszerű pénzhezjutási lehetőségként beállítva ezt. A játékvezető többször jelezte, hogy „nem csörög a telefon”, „senki nem látja/hallja, hogy nem csörög a telefon?”. A játékot mindvégig különböző intenzitású, de folyamatos és erős hang-, illetve képi effektek jellemezték, illetve sokszor került sor óra indítására, visszaszámolásra, amelyek az „időlegességről”, az idő rövidségéről nyújtottak tájékoztatást a nézőnek. Ezen túl a műsorvezető sokszor értetlenségét fejezte ki, hogy a nézők nem tudják megfejteni a feladványt. A képernyőn folyamatosan futó szövegben az előző hónapban elért nyeremény összegéről szóló tájékoztatást (pl. „Júniusban 3.585.000 forintot nyertek játékosaink!”) olvashattak a nézők.

A „Többet ésszel” műsor nézői között nagy számban találhatók játékszenvedélytől fűtött, illetve a játékok iránt az átlagosnál nagyobb érdeklődést mutató, s döntéseikben ezáltal még inkább befolyásolt fogyasztók. Ezt igazolják azok az adatok is, amelyek azt mutatják, hogy számos olyan néző van, aki egy hónapban a 375 Ft/hívás díj ellenében is több száz hívást kezdeményezett a műsorba. Ezért is vezetett be a TeleMedia bizonyos korlátozásokat, melyek szerint például a játékban

egy adott telefonszámról naponta maximum 300 hívást fogadnak el az adásba kerülésre történő próbálkozásként, a napi 300 feletti hívásokat 2009. február 27-től pedig már nem is számlázzák ki. 2009 második félévében a fogyasztók által elindított hívások igen csekély töredéke eredményezett nyerést. Az ebben az időszakban lebonyolított 339 műsor során a játzó nézők nyereményeinek összege nem érte el a 20 millió forintot.

A műsor során a nézők folyamatosan olyan információkat kaptak, melyek a tájékozott döntés meghozatalát kedvezőtlenül befolyásolták. A műsorvezetők alaptalanul közölték, illetőleg sugalmazták, hogy *szinte minden betelefonáló bekerül az adásba*, hiszen a rendelkezésre álló adatok ezt nem támasztották alá, a telefonhívások töredéke került csak bekapcsolásra. Ugyanez mondható el arra az este, amikor azt sugallták, hogy *bármikor, akár a következő pillanatban be lehet telefonálni és be lehet kapcsolódni a játékba*, mivel a számítógépes rendszer nem garantálta a játékba való bekapcsolódást. Eközben a fogyasztó ezt az állítást úgy értelmezte, hogy a „betelefonálás” nem a hívásindítását jelenti, hanem azt, hogy a hívó felet be is kapcsolják az adásba és lehetősége lesz elmondani az általa helyesnek vélt megoldást. Hasonlóan alaptalan volt az az állítás, hogy *csak a fogyasztón múlik, hogy megnyeri-e a nyereményt*, ugyanis a nyeremény megszerzése nemcsak a helyes megfejtés ismeretét feltételezte, hanem ennek a műsorvezetővel való közlését is, amelyre csak akkor nyílt lehetőség, ha a fogyasztó bekerült az adásba. Ez azonban nem kizárólag a hívásindítástól függött, hanem a számítógépes rendszer döntésétől is, amit viszont a fogyasztó már nem tudott befolyásolni.

A műsor során több alkalommal az volt a műsorvezetői tájékoztatás összhatása, hogy *éppen egyetlen fogyasztó sem kezdeményez telefonhívást*. Nem kaptak tájékoztatást a nézők arról sem, hogy önmagában az, hogy adott pillanatban egyetlen fogyasztó sincs bekapcsolva az adásba, nem jelenti, hogy éppen egyetlen fogyasztó sem kezdeményez telefonhívást, mivel a számítógépes rendszer nem minden hívást kapcsol be az adásba.

Nem felelt meg a valóságnak az a közlés sem, hogy *a játék során folyamatos a kapcsolás*. Amennyiben ugyanis a számítógépes rendszer az adásba kerülésre kiválasztott egy fogyasztót, akkor e kiválasztás és a műsorba történő bekapcsolás között több másodperc telt el, amely alatt más, ekkor telefonhívást kezdeményező fogyasztónak nem is volt lehetősége a bekapcsolásra.

A fenti valótlan állítások mellett a játék során kiemelkedő szerephez jutott a fogyasztók sürgetése. Egyrészt a műsorvezetők közlései által, amelyek alaptalanul a játékidő közeledő lejártára utaltak (pl. azt közölték, hogy a játék még öt percig tart, miközben ténylegesen azonos feladvánnyal a játék még további húsz percig tartott), másrészt az egész műsor légkörét meghatározó hangeffektek és képi hatások révén (pl. ketyegő órahangot imitáló hanghatás, „utolsó percek”, „utolsó esély”, „adás vége” feliratok).

Az adásba nem került fogyasztók ösztönzésének is sajátos technikája volt. Az IVR révén adott tájékoztatások valótlan közlésekkel törekedtek a nézőket újabb telefonhívások indítására buzdítani, hiszen - tekintettel az adásba bekerült, illetve a nyereményhez jutó fogyasztók csekély arányára - valótlan például annak közlése, hogy „majdnem Ön a szerencsés hívó”, „nagyon-nagyon közel járt a sikerhez”, „óriási esélye van, hogy Ön kerüljön a stúdióba”.

A GVH álláspontja szerint a fentiek együttesen alkalmasak olyan pszichés nyomásgyakorlásra, mely a fogyasztói döntési folyamat megzavarására képes. Ennek eredményeként a nézők esetleg akkor is a betelefonálás mellett döntenek, ha ilyen döntést a fenti nyomásgyakorlás nélkül – a korrekt információk ismeretében - nem hoztak volna.

A jogsértő magatartásért a GVH 10 millió forint bírság megfizetésére kötelezte a vállalkozást.

Az ügy hivatali száma: **Vj-154/2009.**

Budapest, 2010. szeptember 30.

Gazdasági Versenyhivatal
Kommunikációs Csoport

További információ:

ZENISEK Andrea

Gazdasági Versenyhivatal

cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.

levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036

tel: +36-30 618-6618

email: sajto@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>