

Közös európai nyomásra javít a szerződési feltételein és a fogyasztói tájékoztatási gyakorlatán a Viagogo

Budapest, 2024. május 16. – Az európai uniós fogyasztóvédelmi hatóságokat, köztük a Gazdasági Versenyhivatalt (GVH) tömörítő Fogyasztóvédelmi Együtműködési Hálózat (CPC) elérte, hogy a Viagogo számos tekintetben módosítsa weboldalát, a fogyasztók jobb tájékoztatása érdekében. A svájci központú vállalkozás emellett vállalta, hogy több ponton módosítja általános szerződési feltételeit is. A GVH még 2021-ben vizsgálta az egyik legnagyobb másodlagos jegyértékesítő platformot és közel fél milliárd forintos bírságot szabott ki rá.

Az Európai Bizottságot és a tagállami fogyasztóvédelmi hatóságokat (a többi között a GVH-t is) tömörítő Fogyasztóvédelmi Együtműködési Hálózat (Consumer Protection Cooperation Network – CPC) 2021 tavaszán indított párbeszédet a vállalkozással.

A megegyezés alapján a másodlagos jegyértékesítési platformot üzemeltető Viagogo többféle vállalatot tett. Egyrészt a vállalkozás 2024 augusztusáig számos helyen megváltoztatja az európai fogyasztók felé irányuló weboldalát. A többi között:

- pontosabb tájékoztatást nyújt arról, hogy hogyan rangsorolja a jegyeket a keresési eredményekben;
- jelentősen csökkenti a weboldalán felugró ablakban megjelenő, visszaszámlálást tartalmazó üzenetek számát;
- már a jegyvásztó oldalon tájékoztatja a fogyasztókat, hogy a jegy eladója kereskedő vagy egy másik fogyasztó;
- amennyiben elérhető, lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy pontos ülőhelyszámot válasszanak, és ne csak azt, hogy a helyszín melyik szektorában szeretnének helyet foglalni;
- ha egy jegyhez csak egy szállítási lehetőség áll rendelkezésre, beépíti a szállítási díjat a feltüntetett árakba;
- amennyiben egy jegyhez több szállítási lehetőség is rendelkezésre áll, egyértelműbben tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a szállítási díjakat nem tartalmazza a feltüntetett ár.

A Viagogo vállalta továbbá, hogy szintén augusztusig bezárólag számos helyen módosítja az általános szerződési feltételeit, így biztosítja a többi között, hogy:

- a fogyasztók keresetet indíthatnak a vállalkozással szemben a saját lakóhelyük szerinti tagállamban, és a saját nemzeti fogyasztóvédelmi jogszabályaik védelmét élvezik;
- a fogyasztóknak több idejük legyen visszatérítést igényelni a Viagogo "garanciarendszere" keretében, ha problémájuk adódik a jegyeikkel;
- a vállalkozás nem változtatja meg egyoldalúan a szerződési feltételeit anélkül, hogy előzetesen tájékoztatná a fogyasztókat, és ésszerű határidőt biztosítana számukra a díjmentes lemondásra;
- ha a cég „garanciarendszere” keretében helyettesített ülőhelyet ajánlanak fel a fogyasztóknak, az új ülőhely ugyanolyan vagy megközelítőleg jobb helyen lesz, mint a helyettesített jegyen szereplő ülőhely.

A CPC figyelemmel kíséri a kötelezettségvállalások végrehajtását. Amennyiben szükséges, a nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok – így a GVH is – kikényszeríthetik a jogi elvárások betartását, akár bírságok kiszabásának lehetőségével is.

A magyar versenyhatóság [2021 végén zárt le egy versenyfelügyeleti eljárást](#) a globális jegyértékesítő platform Viagogo üzemeltetőjével szemben. A GVH 472 millió forintos bírságot szabott ki a vállalkozásra, mivel az a többi között nem megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat a fizetendő vételárról és az átváltási árfolyamról, illetve sürgető üzenetekkel helyezte pszichés nyomás alá a vásárlókat. A GVH 2023 tavaszán egy másik népszerű jegyportál, az [Eventim hazai üzemeltetőjével szemben is versenyfelügyeleti eljárást indított](#) mivel bizonyos költségekről vélhetően nem tájékoztatta kellő időben a felhasználókat.

Az Európai Bizottság sajtóközleményét a Viagogo vállalásaival kapcsolatban a [Bizottság honlapján olvashatják](#).

GVH Közszolgálati kommunikációs Iroda

További információ:

Horváth Bálint, kommunikációs vezető +36 20 238 6939

Gondolovics Katalin, sajtószóvivő +36 30 603 1170