

Fokozott figyelemre inti a fogyasztókat a GVH az online jegyvásárlásoknál

A Gazdasági Versenyhivatal a hozzá érkező piaci jelzések alapján nagyobb körütekintést javasol a fogyasztók számára online jegyvásárlásaik lebonyolításakor.

Az ünnepi időszakban különösen sokan látogatják az online jegyértékesítő oldalakat. A jegyeket árusító portálokkal szemben jogi elvárás, hogy teljeskörűen és átlátható módon tájékoztassák látogatóikat a rendezvények árairól, illetve a jegyáron felül fizetendő elemekről.

A Gazdasági Versenyhivatalhoz (GVH) érkező piaci jelzések alapján azonban gyakori, hogy a fogyasztó a hirdettnél magasabb végső árat fizet az általa vásárolt jegyért. A hatóság ezért azt ajánlja a fogyasztóknak: szánjanak elegendő időt és figyelmet a megfontolt döntéshozatalra, és alaposan tekintsék át a vásárlás feltételeit, különös tekintettel a végső árat meghatározó esetleges egyéb díjakra és költségekre.

A GVH egyúttal felszólítja az online jegyértékesítéssel foglalkozó vállalkozásokat, hogy – élve a technológiai lehetőségekkel is - törekedjenek a fogyasztók számára érthető, átlátható és pontos tájékoztatásra az általuk kínált termékek és szolgáltatások díjaival, azok összetevőivel kapcsolatban.

A hatóság észlelte, hogy az alábbi körülmények akadályozhatják a fogyasztók tájékozott döntéshozatalának folyamatát:

- A hirdetésben nem tüntetik fel a megjelölt jegyáron felül fizetendő tételeket (kezelési költség, foglalási díj és ÁFA), amelyek a megrendelés folyamatában is csak nehezen észlelhetők (pl. apró betűsek).
- Az oldal kizárólag angol nyelven jeleníti meg szabályzatait, nem biztosítja a magyar nyelvű ügyintézés lehetőségét annak ellenére, hogy a honlapon a vásárlást megelőzően választható nyelv a magyar.
- A jegyvásárlási folyamatban fizetendő egyéb - akár azonos szolgáltatásokért felszámított, ám különböző elnevezésű (pl. tranzakciós díj, kényelmi díj, jegykiállítási díj, adminisztrációs költség) - költségek ténye, illetve mértéke nem átlátható a fogyasztók számára. E költségek néha csak a vásárlási folyamat legutolsó szakaszában jutnak a fogyasztó tudomására.
- Bizonyos lényeges információk esetenként csak az Általános Szerződési Feltételekből (ÁSZF) ismerhetők meg. E dokumentum szerkezete és szövegezése azonban nehezíti a könnyű és gyors értelmezést.
- Egyes weboldalak csak fogyasztói regisztrációval (pl. név, e-mail cím, telefonszám, számlázási adatok megadása) teszik lehetővé a foglalási folyamat

megkezdését, holott ezek az információk csak a vásárláshoz lennének szükségesek.

- A foglalási folyamat utolsó lépéseként - a fizetés megkezdése előtt - a fogyasztó „bejelöléssel” fogadja el a további kattintással teljes tartalmukban elérhető szabályzatokat (pl. ÁSZF, adatkezelési szabályzat, vásárlói tájékoztató). Ezekkel viszont jellemzően a foglalási folyamat e szakaszában találkozik először. A fizetés lefolytatására meghatározott idő (általában 20-25 perc) ezért nem feltétlenül elegendő a jogi kifejezésekkel tarkított, nem strukturált szabályzatok áttekintéséhez, értelmezéséhez.

Budapest, 2018. december 14.

Gazdasági Versenyhivatal

Információ a sajtó részére:

sajto@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>

További információk:

GVH Ügyfélszolgálat

tel: (+36-1) 472-8851

e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>