



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA

V. KERÜLETI HIVATALA

Ügyiratszám: BP/FOGY/521/2/2018.

Ügyintéző: dr. Pántya

Tárgy: Fogyasztóvédelmi bírság és kötelezés

Ügyszám:

E-mail: llyesne.Pantya.Zsuzsanna@bfkh.gov.hu

HATÁROZAT

A fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró Budapest Főváros Kormányhivatal V. Kerületi Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya a Viagogo AG-t (Rue de Lyon 109, 1203 Geneva, Switzerland) terhére

500.000,- Ft, azaz Ötszázezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Ezen túlmenően a Társaságot

kötelezi

arra, hogy a www.viagogo.com weboldalon az indokolás részben részletezett információkról a vásárlókat a vonatkozó jogszabálynak megfelelő módon tájékoztassa.

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat jogerőre emelkedésének napjától köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá a vállalkozást arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon belül értesítse.

A bírságot a Pest Megyei Kormányhivatal Magyar Államkincstárnál vezetett 10023002-01040030-00000000. számú számlájára köteles befizetni, a bírságösszegnek a határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon belül a fenti számlára be kell érkeznie. Az átutalás során jelölni kell a határozat ügyiratszámát, a vállalkozás nevét, székhelyét, a határozaton szereplő modulszámot, továbbá a „Budapest Főváros” és „Fogyasztóvédelmi bírság” szöveget.

A jogerősen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmi pótlékot a teljesítési határidő utolsó napját követő naptól a teljesítés napjáig terjedő időszakra, részleges teljesítés esetén a hátraléokra kell felszámítani.

Amennyiben a bírságösszeg a jelzett időpontig nem érkezik meg a fenti számlára, úgy annak behajtása iránt intézkedem. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

A jogerősen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, ha a teljesítés elmaradása a kötelezettnek felróható, a kötelezettel szemben vagyoni helyzete és jövedelmi viszonyai vizsgálata nélkül eljárási bírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

Felhívom figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1051 Budapest, Sas u.19. – Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu – Honlap: www.kormanyhivatal.hu

hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése, és a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 12/A. §-a értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

A határozat ellen annak kézhezvételétől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához (1088 Budapest, József krt. 6.) címzett, de a Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályánál (1051 Budapest, Sas u. 19.) benyújtandó fellebbezésnek van helye. A fellebbezés eljárási illetéke a vitatott összeg minden megkezdett 10 000 Ft-ja után 400 Ft, de legalább 5 000 Ft és legfeljebb 500 000 Ft.

Az illetéket az iraton, illetékbélyegen kell leróni, vagy az ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, és az ügyszám (iktatószám) megjelölésével banki átutalással kell megfizetni. Banki átutalás esetében az illetéket a Budapest Főváros Kormányhivatala Magyar Államkincstárnál vezetett 10023002-00299592-00000000. számú számlájára kell teljesíteni, amely összegnek a beadvány Hatósághoz érkezését követő legkésőbb 8. napon a számlán kell lennie.

A fellebbezést a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya bírálja el, amely a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz. A fellebbezésnek a végrehajtásra halasztó hatálya van.

A fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag közvetlenül összefüggő okból, illetve csak a döntésből közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezésben részletesen elő kell adni annak indokait. A fellebbezésben nem lehet olyan új tényre hivatkozni, amelyről az ügyfélnek a döntés meghozatala előtt tudomása volt.

INDOKOLÁS

I. Tényállás

A fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya közérdekű bejelentés kapcsán fogyasztóvédelmi vizsgálatot folytatott le a Viagogo AG-vel (továbbiakban: Társaság) szemben.

A Panaszos a Budapesten 2017. augusztus első dekádjában megrendezendő Sziget Fesztiválra vásárolt jegyet, amelyről a bejáratnál kiderült, hogy hamis, így nem engedték be. A cég honlapján nem találtak közvetlen e-mail címet, amelyen reklamációt küldhettek volna.

Bejelentő sérelmezi, hogy érvénytelen jegyet adtak el neki, illetve nem található panaszküldésre alkalmas e-mail cím a cég honlapján.

A Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatalának Fogyasztóvédelmi Főosztálya a fentiek alapján 2017. szeptember 20-án hivatalból eljárást indított.

II. Megállapítások

A rendelkezésre álló bizonyítékokat megvizsgálva a Hatóság megállapította, hogy a Társaság nem igazolta, hogy a www.viagogo.com weboldalon minden költséget (áfa, foglalási díj stb.) tartalmazóan tüntetné fel az árakat, valamint nem cáfolta azt, hogy a jegy nem volt érvényes.

Továbbá nem nyilatkozott közvetlen e-mail címe megtalálhatóságáról a honlapján.

Fenti tájékoztatás alapján a Társaság megtévesztő kereskedelmi gyakorlatának megállapítása megalapozott.

III. Megsértett jogszabályok

A Társaság az eljárás során feltárt hiányosságokkal az alábbi jogszabályokat sértette meg, illetve a határozat alapjául a következő jogszabályi rendelkezések szolgáltak:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 14. § (5) bekezdése szerint:

14. § (5) „A termék eladási áráként és egységárként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.”

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Fttv.) 3. § (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Az Fttv. 7. § (1) Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti 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 üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szerint:

4. § A szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon legalább a következő adatokat közzétenni:

c) a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,

IV. Hatáskör

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek - így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,

d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,

g) a jogszerű állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,

h) a 16/A. § (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,

i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

Az Fgytv. 47. § (2) bekezdése szerint az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság - amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja - határidő tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

Az Fgytv. 47. § (4) bekezdése alapján az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

Az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdése értelmében a bírság összege 15 ezer forinttól

- a) az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig,
- b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 500 ezer forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

A vállalkozásnak a www.e-beszamolo.im.gov.hu oldalon közzétett előző éves beszámolójából megállapítottam, hogy a létszám- és gazdálkodási adatok értelmében a vállalkozás a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 3. § (1) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembevételével kis/középvállalkozásnak minősül.

A fentiekre tekintettel az Fgytv. 47. § (1) bekezdés i) pontja, valamint az Fgytv. 47/C. § (1) bekezdés a) pontja alapján szabtam ki a szankciót, a Kkv tv. 12/A. §-ában foglaltakat nem vettem figyelembe.

Az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság - ha a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - minden esetben bírságot szab ki, ha

- a) a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jogsértést megállapító jogerős határozatában a vállalkozás számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a vállalkozás - amennyiben a jogsértést telephelyen követték el, ugyanazon telephelyen - ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette,
- b) a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti,
- c) a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek védelmét célzó jogszabályi rendelkezés megsértésére került sor, továbbá
- d) a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértésére a fogyasztóknak koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjához tartozó fogyasztóval szemben került sor,
- e) a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét.

Az Fgytv. 46. § (6) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megvizsgálhatja a Ket. 94. § (1) bekezdés a) és b) pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét e törvény 14. § (1) bekezdése és a 14. § (5) bekezdése esetében a termék eladási ára és egységára vonatkozásában, továbbá a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 5. § (4) bekezdésének első mondata és a 6. § (2) bekezdés b) pontja esetében. Ezen esetek kivételével a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során nem vizsgálhatja a Ket. 94. §-ában szabályozott eljárások alkalmazásának lehetőségét, kivéve, ha a hatósági ellenőrzés alá vont ügyfél a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerint kis- és középvállalkozásnak minősül.

A Társaság nem az Fgytv. 46. § (6) bekezdésében rögzített jogszabályhelyeket sértette meg, erre figyelemmel jelen ügy vonatkozásában a Ket. 94. §-ában szabályozott eljárás nem alkalmazható.

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdés szerint az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

A fogyasztóvédelmi bírság összegének meghatározása során – az Fgytv. 47. §-ának (1) és (5) bekezdéseiben meghatározott tényezőket is figyelembe véve, illetve értékelve – a jelen ügyben, a fentiekben ismertetett, valamint alábbi *lényeges* körülményeket vettem figyelembe:

Sérült a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő joga.

Ezen túlmenően figyelembe vettem az ismételt jogsértést, a Társaság ellen ugyanezen jogsértés miatt BP/FOGY/4303/2/2017. számon határozat került kiadásra, mely 2017. szeptember 1-én jogerőre emelkedett.

A szankció a Főosztály rendelkezésére álló, a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző, a Társaság üzleti évre vonatkozó éves beszámolója, illetve egyszerűsített éves beszámolója szerinti nettó árbevétele figyelembe vételével került kiszabásra.

Az ellenőrzés során feltárt jogsértés súlyosan érinti a fogyasztók alapvető jogait. Így a bírság kiszabása jogszerű és indokolt annak megvalósulása érdekében, hogy a Társaság a jövőben a jogszabályi előírások betartására fokozott figyelmet fordítson.

Az alkalmazott jogkövetkezmények tekintetében tájékoztatni kívánom a Társaságot arról, hogy a Ket. 74. § (1)-(3) bekezdései lehetővé teszik a kötelezés részletekben történő teljesítését a következők szerint:

Ha a kötelezés jellege megengedi, a hatóság részletekben történő teljesítést is megállapíthat. A kötelezett a teljesítési határidő lejárta előtt benyújtott kérelmében annak igazolásával kérheti az elsőfokú hatóságtól a pénzfizetési kötelezettség teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés (a továbbiakban együtt: fizetési kedvezmény) engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene. A fizetési kedvezményre vonatkozó szabályokat megfelelően kell alkalmazni meghatározott cselekmény teljesítésére és meghatározott ingóság kiadására irányuló kötelezettség esetén is.

A határidő lejárta után az ügyfél - feltéve, hogy a végrehajtást még nem indították meg - a (2) bekezdésben meghatározott okból igazolási kérelem egyidejű benyújtásával kérhet fizetési kedvezményt. Ha a hatóság elutasítja az igazolási kérelmet és a fizetési kedvezmény iránti kérelmet, egyidejűleg dönt a végrehajtás megindításáról is.

A pénzfizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén irányadó késedelmi pótlékot és annak mértékét az Fgytv. 48. § (6) bekezdése, valamint a Ket. 132. § (1) bekezdés a) pontja és a (2)-(3) bekezdése alapján határoztam meg.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá a Ket. 71. § (1) bekezdésben és a 72. § (2) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és a Ket. 21. § (1) bekezdés a) pontja szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Fgytv. 48/A. §-a, a Ket. 96. §-a, 98. § (1) és (1a) bekezdése, valamint 99. § (1) bekezdése és 102. § (3) bekezdése szabályozza.

Az illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 29.§ (2) bekezdése alapján, megfizetésének módjáról az Itv. 73.§-a alapján rendelkeztem.

Budapest, 2018. január 23.

Kormány Béla hivatalvezető nevében és megbízásából

dr. Bobál Pál
főosztályvezető

A határozatot kapják:

Viagogo AG
Iráttár