

Ne higgyünk minden online értékelésnek!

Gondolja Végig Higgadtan! – a megtévesztő fogyasztói véleményekre figyelmeztet a GVH

Budapest, 2026. május 26. – Az online vásárlások során széles körben használt és megbízhatónak tűnő mércének számítanak a korábbi vásárlók által megfogalmazott vélemények, értékelések. Sokan azonban nem tudják, hogy a platformok számos módszerrel tudják ezen értékeléseket befolyásolni, szűrni, sőt akár hamisítani is, megtévesztve az ezekre támaszkodó fogyasztókat. A GVH Gondolja Végig Higgadtan! kampányának legújabb kiadványában a hamis vásárlói vélemények veszélyeire hívja fel a fogyasztók figyelmét, gyakorlati tanácsokat is nyújtva azok felismerésére.

Az online rendelések és vásárlások során gyakran lehet találkozni különböző fogyasztói véleményekkel és értékelésekkel. Míg véleménynek a megvásárolt termékekről, vagy a kereskedőkről szóló, rövid írásos minősítések, addig értékelésnek a skálán (1-5, 1-10), vagy grafikus formában (hangulatjelek, csillagok stb.) nyújtható visszajelzések minősülnek. Ezek akár együtt, vagy külön is megjelenhetnek egyes kereskedők oldalain.

Ezek a fogyasztói visszajelzések fontos információkkal szolgálhatnak az online vásárlások során, azonban akár megtévesztések eszközévé is válhatnak. **Alapvetően több formában is előfordulhatnak ún. hamis fogyasztói vélemények:**

- Lehetséges, hogy a véleményt nem egy valódi vásárló, hanem például maga az eladó, avagy olyan személy írta, akinek nincs tényleges tapasztalata az értékelt termék kapcsán. Manapság egyre gyakrabban találkozhatunk mesterséges intelligenciával generált véleményekkel is.
- Megtörténhet, hogy egyes – jellemzően negatív – fogyasztói véleményeket elrejtettek vagy eltávolítottak a weboldalról.
- Lehet, hogy a vélemény „szerzője” anyagi előnyben részesült a pozitív vélemény megfogalmazásáért – pl.: ingyen vagy kedvezményesen kapta meg a terméket, ellenszolgáltatásban részesült – amit azonban nem tüntettek fel megfelelően.

Fontos tudni, hogy az ún. „jóváhagyott”, vagy „ellenőrzött” jelöléssel ellátott vásárlói vélemények sem feltétlenül biztosítják az értékelések valódiságát. Az ilyen típusú jelölések arra utalnak, hogy a kereskedő ellenőrizte, hogy a vélemény valóban egy vásárlótól érkezett, azonban nem zárja ki azt a lehetőséget, hogy a kereskedő a pozitív véleményért cserébe ne fizetett, vagy ne biztosított volna kedvezményt a vélemény írójának.

Van azonban több módszer is melyek segíthetnek a hamis vélemények kiszűrésében:

- **Nyelvezet** – Keressük a hétköznapi szóhasználattal írt, életszerűen megfogalmazott véleményeket. A túlzottan körülményesen, a mindennapi kommunikációban idegenül ható kifejezéseket tartalmazó véleményeket nagy valószínűséggel maga a kereskedő, egy marketing szakember vagy a mesterséges intelligencia írta.
- **Ismétlődő kifejezések, hasonlóságok** – Ha több véleményben is ugyanazok a kifejezések jelennek meg, ugyanazokat a termékjellemzőket emelik ki, vagy hasonló felépítésűek,

akkor előfordulhat, hogy a látszat ellenére ugyanabból a forrásból (pl. a kereskedőtől) származnak. A különböző termékeknel, illetve platformokon megjelenő kvázi egyező vélemények is gyanúra adhatnak okot.

- **Megugró értékelésszám** – Szintén mesterséges beavatkozásra utalhat, ha hirtelen úgy nőtt meg rövid idő alatt a pozitív vagy negatív vélemények száma, hogy az például nem illeszkedik valamely, a termék értékesítésével kapcsolatos eseményhez (pl. kiadásához, egyéb promócióhoz). Előfordulhat, hogy ún. „botokkal”, azaz automatizált szoftverek segítségével növelték meg az értékelések számát.
- **Kizárólag jó értékelések** – Nagyon ritka, hogy egy termékkel, szolgáltatással, vagy kereskedővel kivétel nélkül minden vásárló maradéktalanul elégedett, így olvassuk kétkedéssel, ha például kizárólag 5 csillagos értékelések jelennek meg.

Az intő jelek mellett több elővigyázatossági lépést is tehetünk, melyekkel megóvhatjuk magunkat a hamis vélemények és értékelések okozta megtévesztésektől.

- **Ismerjük meg, hogy a platform, illetve a kereskedő hogyan kezeli a fogyasztói visszajelzéseket!** – Nézzük meg a moderálási szabályokat, vagyis, hogy mi alapján értékeli a cég a fogyasztói véleményeket és milyen szempontok szerint dönt a vélemények közzétételéről, illetve a közzététel megtagadásáról.
- **Több forrásra támaszkodjunk!** – Ne csak a kereskedő oldalán, hanem a lehető legtöbb online felületen olvassuk el a véleményeket. Ha találunk ilyet, alapozzunk szakértői értékelésekre és megbízható forrásokra.
- **Ellenőrizzük a vélemény írójának profilját!** – A valós vásárlók jellemzően változatos értékelésekkel rendelkeznek. A hamis profilok kevés, illetve kizárólag pozitív értékelésekkel rendelkezhetnek, vagy például nem rég, akár az értékelés napján kerülhettek regisztrálásra.
- **Ügyeljünk, hogy mire terjedhetnek ki a vélemények!** – Egyes platformok és kereskedők korlátozhatják, hogy a vélemények miről szólhatnak és az értékelések mire vonatkozhatnak, kizárva például az ügyfélszolgálat, vagy a kiszállítás minőségét.
- **Ellenőrizzük, hogy ki módosíthatja a véleményeket!** – Egyes platformok és kereskedők módosíthatják vagy eltávolíthatják a fogyasztói véleményeket és értékeléseket, például a platform moderálási szabályainak megszegése miatt. Ez azonban további aggályt vethet fel abban az esetben, ha a moderáló erről nem értesíti a vélemény eredeti íróját.

További hasznos információkat kaphatnak a fogyasztói vélemények témakörével kapcsolatban a GVH honlapján a [Gondolja Végig Higgadtan](#) menüpont alatt. Az oldalon a versenyhatóság korábbi tájékoztató, figyelemfelhívó anyagai is megtalálhatóak.

GVH Kommunikáció

További információ:

Horváth Bálint, kommunikációs vezető +36 20 238 6939