



Az egész EU-ban gondok vannak a fogyasztói értékelésekkel

Budapest, 2022. február 8. - A kereskedők által alkalmazott értékelési rendszerek nagy része nem tükrözi hitelesen a fogyasztói véleményeket az online térben – állapította meg az európai versenyhatóságok közös vizsgálata, amelyben a Gazdasági Versenyhivatal is részt vett.

A nemzeti versenyhatóság [január elején tette közzé a hazai tapasztalatait](#) annak az összeurópai gyorsvizsgálatnak, amely a fogyasztói vélemények megjelenítését tekintette át az online kereskedelemben. A 26 tagállam, valamint Izland és Norvégia összehangolt vizsgálatát koordináló Európai Bizottság nemrég [közzétette a közös fellépés eredményeit](#).

A vizsgálat összesen 223 nagyobb weboldalt ellenőrzött a fogyasztói értékelési rendszerük szempontjából. A hatóságok 144 esetben nem tudtak meggyőződni arról, hogy a közzétett fogyasztói vélemények hitelesek – vagyis biztosan olyan fogyasztók tették közzé őket, akik ténylegesen használták az adott terméket vagy szolgáltatást.

104 weboldal egyáltalán nem ad tájékoztatást arról, miként gyűjtik és dolgozzák fel a fogyasztói véleményeket. Csupán 84 weboldal tette elérhetővé ezeket az információkat magán az értékelő oldalon, míg a többi kereskedő csak „apró betűkkel”, például a szerződési feltételeik között szerepeltette őket.

118 webhely nem adott információt arról, miként előzi meg, hogy hamis értékelések kerüljenek ki az oldalára. 176 weboldal nem közölte, hogy belső szabályzatuk tiltja-e az ösztönzés hatására írt (például anyagilag jutalmazott) fogyasztói véleményeket, ha pedig nem tiltja, akkor hogyan biztosítják, hogy ezek elkülöníthetők legyenek a nem ösztönzésért cserébe írt véleményektől.

A vizsgálatban részt vevő hatóságok arra a következtetésre jutottak, hogy az ellenőrzött weboldalak legalább 55%-a valósíthat meg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot és további 18%-kal kapcsolatban voltak fenntartásaik.

A Gazdasági Versenyhivatal tavaly [ajánlásokat fogalmazott meg](#) a piacok szereplőinek a hazai ételkiszállító platformok fogyasztói értékelési rendszerének áttekintése kapcsán, és [további javaslatokat tett közzé](#) az európai gyorsvizsgálat lezárultát követően annak érdekében, hogy a magyar fogyasztók átlátható, egyértelmű és követhető értékelési rendszerekkel találkozzanak az online térben.

A Gazdasági Versenyhivatal rendszeres résztvevője az Európai Bizottság által koordinált fogyasztóvédelmi fellépéseknek, amelynek oka, hogy a magyar versenyhatóság tapasztalatait és eredményeit nemzetközi szinten is elismerik. A GVH [kiemelten kezeli a fogyasztóvédelmi panaszok kivizsgálását](#), és jelentősen hozzájárul a négy pilléren (GVH, MNB, ITM, kormányhivatalok) működő magyar fogyasztóvédelmi rendszer kiszámíthatóságához. A [Versenyhivatal képviselte az európai koronavírus-munkacsoportot](#) a fogyasztóvédelmi hatóságok legnagyobb nemzetközi ernyőszervezetének világkonferenciáján, de kiterjedt kapcsolatrendszert ápol a hazai fogyasztóvédelmi és reklámszakmai szervezetekkel is. A GVH szakemberei emellett a fogyasztóvédelmi konferenciák rendszeres előadói a legaktuálisabb témákban, mint pl. a [greenwashing-jelenség](#).