



A GVH 40 milliós bírság mellett a fogyasztók kompenzálására kötelezte az Alzát

Budapest, 2022. február 17. – A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) megállapította, hogy az Alza.hu a termékek egy részénél agresszíven, javarészt valótlan tartalmú üzenetekkel sürgette felhasználóit mihamarabbi vásárlásra. A versenyhatóság 40 milliós bírságot szabott ki a webáruház üzemeltetőjére, egyúttal legalább 450 millió forint értékű fogyasztói jóvátételi programra kötelezte a céget.

A Gazdasági Versenyhivatal [tavaly indított vizsgálatot](#) az Alza.hu üzemeltetőjével és cseh anyavállalatával szemben a webáruház kifogásolható értékesítési módszerei miatt. Az eljárás feltárta: a portál jogsértő módon sürgette a felhasználókat mihamarabbi vásárlására, amikor szembetűnő, villogó üzenetekkel (pl. „*Jelenleg X ügyfél érdeklődik a termék iránt*”; „*A héten X ügyfél vásárolta meg ezt a terméket*” stb.) helyezte pszichés nyomás alá a felhasználókat. Ez önmagában véve is tisztességtelennek minősül, mivel megzavarja a nyugodt döntési folyamatot. A sürgető üzenetekben bemutatott adatokat ráadásul nagyrészt nem támasztották alá a számítási módszerek: a „*Jelenleg X ügyfél érdeklődik*” üzenet például nem az adott pillanatban ténylegesen érdeklődők számát, hanem a vállalkozáscsoport összeurópai, elmúlt teljes napi megjelenítéseit mutatta.

A nemzeti versenyhatóság versenytanácsa 40 millió forint bírságot szabott ki a jogsértésért az Alza.hu Kft.-re és anyacégére, az Alza.cz a.s.-re. A döntés figyelembe vette többek között, hogy az üzemeltetők elismerték a jogsértést, lemondtak a jogorvoslatról és felülvizsgálták a kereskedelmi gyakorlataik megfelelőségét biztosító belső vállalati szabályzatukat. A hatóság tekintettel volt arra is, hogy az eljárás indítását követően a cégek rövid időn belül maguktól felhagytak a GVH által kifogásolt magatartásokkal.

A GVH bírságcsökkentő tételként figyelembe vette azt a jóvátételi csomagot is, amelyet a webáruház ajánlott fel fogyasztóinak kompenzációjára. A vállalások nyomán előírt hatósági kötelezettségek szerint minden fogyasztó 3.000 Ft értékű kupont kap, aki 2019-ben az Alza webáruházában vásárolt. A kedvezmény a következő egy évben használható fel bármely, 10.000 Ft feletti vásárláskor. A kuponokat az Alza 2022. április 17-ig küldi ki e-mailben minden jogosultnak, de SMS-ben, honlapján, közösségi oldalain és a sajtón keresztül is értesíti az érintetteket. A jóvátételi csomag része a kapcsolódó kommunikáció is, amelyben a cégcsoport a tudatos fogyasztói magatartás jelentőségére is felhívja a figyelmet. Abban az esetben, ha a kuponok felhasználásának összértéke nem éri el a 450 millió Ft-os összeget, az Alza az eljárás során tett kiegészítő vállalások révén biztosítja a fogyasztók közvetlen kompenzálását. Amennyiben pedig a jóvátétel összege még így sem érne el a 450 milliós összeghatárt, a különbözetet a cégeknek bírságként kell megfizetniük. A webáruház üzemeltetőinek részletesen auditálniuk kell majd a hatóság felé a vállalások megtörténtét.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **VJ/16/2020.**

GVH Sajtóiroda