



A Google egyértelműbb tájékoztatást vállalt az uniós hatóságok nyomására

Budapest, 2023. január 26. – Az európai fogyasztóvédelmi hatóságok elérték, hogy a Google a jövőben világosabb és pontosabb tájékoztatást nyújtson felületein. Az óriáscéget néhány éve a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) is egyértelműbb kommunikációra kötelezte, jelenleg pedig erőfölképes vizsgálatot folytat vele szemben.

Az Európai Bizottságot és a tagállami hatóságokat tömörítő Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózattal (Consumer Protection Cooperation Network; CPC) folytatott párbeszéd hatására [a Google vállalta](#), hogy egyes platformjain a jövőben egyértelműbb tájékoztatást fog nyújtani a felhasználók számára. A változások azt célozzák, hogy a fogyasztók teljesebb információra alapuló, tudatosabb döntéseket hozhassanak, amikor igénybe vesznek valamilyen szolgáltatást.

Az egyeztetéseket követően a Google vállalta, hogy a megrendelések során korlátozza az árakra és az elállásra vonatkozó egyoldalú változtatási lehetőségeit, valamint létrehoz egy e-mail címet, amelyen a fogyasztóvédelmi hatóságok jelezhetik a jogsértő tartalmakat és kérhetik azok gyors ügyintézését.

A Google Flights és a Google Hotels felületei kapcsán a cég csatlakozott a többi nagy szálláshely-platform átláthatóságot szolgáló kötelezettségvállalásaihoz. A felületek emellett egyértelműsítik, hogy a felhasználók kivel szerződnek, árengedmény esetén mekkora volt az eredeti ár, illetve ellenőrizték-e a szolgáltatásokról olvasható fogyasztói vélemények. A Google Store és a Google Play Store a szerződéskötés előtt világos tájékoztatást ad majd a szállítási költségekről, az elállási jogról, a javítási- és cserelehetőségekről, valamint az eladóval kapcsolatos információkról és kapcsolatfelvételi lehetőségekről. A Google Play Store feltünteti, hogy a felhasználók miként válhatnak az országok között eltérő verziók között, a cég pedig tájékoztatja a fejlesztőket az ún. „geo-blocking”-tilalmakról – vagyis alkalmazásaik EU-szerte egységes elérhetőségének kötelezettségéről, illetve a fizetési módok megkülönböztetés-mentességéről.

Néhány évvel ezelőtt a magyar versenyhatóság szintén [a fogyasztók jogszerű tájékoztatásának érdekében írt elő kötelezettségeket](#) a Google számára az Allo chatkliens kapcsán, amelynek hatására a kaliforniai cég világszerte 44 nyelven pontosította kommunikációját. A GVH [jelenleg erőfölképes vizsgálattal](#) annak feltárására, hogy Google keresőjében dalcímekre megjelenő, ún. dalszöveggártya alkalmazásával az óriáscég versenyjogot sértő módon részesíti-e előnyben saját szolgáltatását.

GVH Közszolgálati és Külkapcsolati Iroda

További információ:

Horváth Bálint, kommunikációs vezető +36 20 238 6939

Gondolovics Katalin, sajtószóvivő +36 30 603 1170