



EGYÉRTELMŰEN, MEGISMERHETŐEN, ÁTLÁTHATÓAN

A Gazdasági Versenyhivatal javaslatai a hazai ételkiszállító platformoknak a fogyasztói értékelések kezelésével kapcsolatban

Az online térben a fogyasztók gyakran megosztják a termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalataikat, amelyek fontos információforrásként szolgálhatnak más vásárlók döntéseihez. Így **minden fogyasztói értékelésnek, amelyet egy vállalkozás bemutat, hitelesen kell tükröznie a valós vásárlói véleményeket, tapasztalatokat és megállapításokat.** Az ételrendelésre és házhozszállításra szakosodott hazai online platformok körében 2021. szeptemberében végzett gyorsellenőrzés tapasztalatai alapján a **Gazdasági Versenyhivatal azt javasolja a platform-szolgáltatóknak, hogy:**

- **készítsenek értékelési- és moderálási szabályzatot.** Ez áttekinthetően és könnyen értelmezhetően foglalja össze, hogy mely fogyasztói vélemények számítanak bele az értékelésbe, illetve az milyen kalkulációs módszertanon alapul. Lényeges lefektetni azt is, hogy a platform valamennyi fogyasztói véleményt figyelembe vesz, vagy fenntartja magának a jogot azok módosítására vagy törlésére (akár a fogyasztó, akár az étterem kérésére) – és ha igen, akkor ezt milyen feltételek teljesülése esetén teszi meg.
- **az értékelő rendszer szempontjai legyenek előre megismerhetőek.** A fogyasztók számára például jelentőséggel bír, hogy a korábbi vásárlók tapasztalata csak az ételek mennyiségére, minőségére, vagy esetleg a csomagolásra és a kiszállításra is vonatkozik.
- tegyék nyilvánvalóvá a felhasználó számára, ha **az értékelési szempontok között vannak olyanok,** amelyek mentén a platform saját szolgáltatásának fejlesztése vagy partnerei megválasztása céljából gyűjti a fogyasztói véleményeket, de **nem számítja bele az értékelésbe,** esetleg nem is hozza nyilvánosságra.



EGYÉRTELMŰEN, MEGISMERHETŐEN, ÁTLÁTHATÓAN

**A Gazdasági Versenyhivatal javaslatai
a hazai ételkiszállító platformoknak
a fogyasztói értékelések
kezelésével kapcsolatban**

- **az értékelés lehetősége legyen könnyen érzékelhető a felhasználók számára.** Ilyen lehet például a fogyasztó figyelmének felhívása a visszaigazoló emailben vagy push üzenet formájában.
- **a fogyasztók számára legyen könnyen megtalálható az értékelési és moderálási szabályzat.** Ez úgy érhető el, ha a platformon belül nem válik el túlzottan az értékeléstől: például nincs szükség a megtalálásához hosszú görgetésre vagy a főoldalról történő elnavigálásra. A fogyasztók figyelmét érdemes lehet felhívni a szabályzatra az értékelések környezetében elhelyezett hiperlinkkel vagy a megismerésére felhívó megjegyzéssel, illetve további vizuális elemekkel.
- **mind a fogyasztói értékelésekre, mind az esetleges moderálásukra irányadó szabályok legyenek összhangban a valós folyamatokkal.**
- **az értékelési szabályzat (és ha van, az értékelésre emlékeztető email vagy push-üzenet) figyelmeztessen arra, ha az értékelésnek valamilyen – jellemzően időbeli – korlátja van.**
- **egyaránt vegyék figyelembe a pozitív és negatív fogyasztói értékeléseket:** kerüljék az olyan kereskedelmi gyakorlatot, amely egyoldalúan válogatva, kizárólag a pozitív véleményeket jeleníti meg, vagy bármilyen módon akadályozza, hogy a potenciális új vevők tudjanak a korábbi fogyasztók negatív tapasztalatairól. Egyértelműen tájékoztatni kell a fogyasztókat arról is – az okával együtt –, ha nem minden releváns vélemény kerül közzétételre.