

Eredmények és új irányok a fogyasztóvédelemben – megjelent a GVH digitális stratégiája

Digitális fogyasztóvédelmi stratégiát dolgozott ki a Gazdasági Versenyhivatal (GVH), hogy hatékonyabban reagálhasson a piacok új kihívásaira. A Hivatal egyúttal [összegezte](#) a tíz éve hatályba lépett, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény alkalmazásának eddigi eredményeit és a legújabb irányokat is.

Egy évtized telt el azóta, hogy hatályba lépett a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény 2008. szeptember 1-jén. A GVH – fogyasztóvédelmi feladatkörét az MNB-vel, valamint a fogyasztóvédelmi hatóságokkal megosztva végzi. 10 év alatt folyamatosan töltötte meg tartalommal a konkrét esetek által a fogyasztóvédelmi keretszabályokat és ezáltal támogatta a fogyasztókat abban, hogy döntéseiket torzításmentesen hozhassák meg.

A GVH jelentős fogyasztóvédelmi tevékenységének tíz évéről [a következő sarokszámok adnak tanúságot:](#)

- a Versenyhivatal 401 ügyben hozott döntést a jubiláló jogszabály alkalmazásával,
- több mint 5 milliárd forint bírságot szabott ki fogyasztóvédelmi jellegű jogsértésekért (összesen 5.143.219.167 Ft-ot),
- 34 kötelezettségvállalást fogadott el, amellyel a vállalkozások maguk korrigálhatták jogsértésüket,
- 16 megfelelési program kialakítását írta elő, amely biztosítja a vállalkozások jogszabályoknak megfelelő működését,
- 12 ügyben írta elő fogyasztói tudatosságot növelő kommunikációs kampány kialakítását,
- 5 figyelmeztetést alkalmazott kis- és középvállalkozásokkal szemben,
- 2 közérdekű keresetet indított a fogyasztók védelmében,
- 275 sajtóközleményt adott ki,
- 4 kommunikációs kampányt folytatott le a fogyasztók tudatosságának erősítésére,
- és 6 nemzetközi piacvizsgálatban (sweep projekt) vett részt.

A Hivatal fogyasztóvédelmi vizsgálatai számos piaci szektorra és termékre terjedtek ki. Az évtized elején a hitelintézeti szolgáltatásból kirekesztetteket (BAR listások, nyugdíjasok) célzó [fogyasztói csoportok](#) működése adott jelentős munkát a GVH-nak, a 2010-es évek második felében pedig az [üdülési jogok értékesítésének piaca](#) igényelt fokozott figyelmet. Az egyes termékek [gyógyhatásával vagy egészségre gyakorolt hatásával](#) összefüggő megtévesztő állítások visszatérő tárgyai a Hivatal vizsgálatainak,

csakúgy, mint az infokommunikációs és a telekommunikációs szektor jogsértő reklámgyakorlatai.

Az elmúlt években azonban a GVH figyelme egyre inkább a digitális és adatalapú gazdasághoz köthető tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok irányába fordult. [Útmutatót](#) tett közzé a közösségi médiában aktív szerepet vállaló, ún. véleményvezéreken (influencereken) keresztül történő reklámozással kapcsolatban. Továbbá vizsgálta egyes online szolgáltatók személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatásait annak érdekében, hogy a fogyasztók ezek ismeretében vehessék igénybe termékeiket. Az online piacereken és kommunikációs csatornákon megjelenő tartalmakat is egyre szorosabban monitorozta fogyasztóvédelmi vizsgálatainak során.

Az új típusú fogyasztói sérelmek minél hatékonyabb – gyorsabb, célorientáltabb, fókuszáltabb – kezelésének érdekében a GVH szükségesnek találta egy digitális fogyasztóvédelmi stratégia kialakítását, amelyet a mai napon tett nyilvánossá.

A digitális piacok dinamikája, a kereslet és kínálat speciális jellemzői, de különösen a fogyasztói döntések különleges, más piacoktól eltérő sajátosságai ugyanis szükségessé teszik új eszközök alkalmazását és prioritások felállítását a jövőben. A GVH ezzel az új megközelítéssel törekszik arra, hogy lépései, gyakorlatai, beavatkozásai, üzenetei összhangban álljanak a digitális gazdaság által életre hívott üzleti modellek és kereskedelmi gyakorlatok gyors fejlődésével.

A *Középtávú digitális fogyasztóvédelmi stratégia* elérhető a [GVH weboldalán](#).

Budapest, 2018. szeptember 27.

Gazdasági Versenyhivatal

Információ a sajtó részére:

sajto@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>

További információk:

GVH Ügyfélszolgálat

tel: (+36-1) 472-8851

e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>