

Hogyan hathatnak az összehasonlító oldalak a fogyasztói döntésre?

A Gazdasági Versenyhivatal közzétette a digitális összehasonlító eszközöket érintő, fogyasztóvédelmi szempontból releváns megállapításokat tartalmazó piacelemzését, amelyben több javaslatot is megfogalmaz.

A termékek és a szolgáltatások összehasonlítását lehetővé tevő weboldalak, alkalmazások hazánkban is népszerűek. A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) ezért fontosnak tartotta annak áttekintését, hogy vajon megbízhatnak-e a fogyasztók az ilyen oldalakon kapott információkban, azok mennyire objektívek és felhasználóbarátok.

A GVH fogyasztóvédelmi területen először élt a piacelemzés adta lehetőséggel: megállapításait és javaslatait nyilvánosan elérhető fogyasztói kutatásokra, a piaci szereplőktől kapott információkra, számos honlap áttekintésére és az AC Nielsen Piackutató Kft. által lefolytatott célzott piackutatás eredményeire alapozta.

A fogyasztók vásárlási döntéseik meghozatala előtt különböző mennyiségű információt gyűjtenek a keresett termékekről és alternatíváikról, valamint a vásárlási lehetőségekről. Az információgyűjtés és tájékozódás azonban idő- és költségigényes. A digitális összehasonlító eszközök (DÖE-k) könnyen elérhető információkkal szolgálnak a fogyasztók számára, ezáltal ideális esetben jelentősen csökkentik a keresési költségeket, segítve a fogyasztókat a számukra legjobbnak ítélt termékek és kereskedők kiválasztásában.

A fogyasztók egyre több és változatosabb digitálisan elérhető összehasonlító eszközzel találkozhatnak, amelyek a versenyt támogató, növelő, és a fogyasztók számára optimális termékek felkutatását biztosító, többségében pozitív hatásokkal járó lehetőségek, azonban hordoznak bizonyos kockázatokat.

Az üzleti alapon működő DÖE-k érdekeltek lehetnek a sorrend manipulációjában, ha a termékek eladói erre pénzügyileg ösztönzik őket. Ronthatja az összehasonlíthatóságot például a többletjuttatás ellenében történő kiemelés vagy összetett termékek kizárólag egy szempont mentén történő összehasonlítása. A DÖE-k a termékek komplexitásából adódóan, részletes információk hiányában bemutathatnak akár a ténylegestől eltérő ajánlatot is.

Ugyanakkor maguk az eladók is reagálhatnak a DÖE-k megjelenésére, szándékosan „kődösítve”, így megnehezítve ajánlataik ár vagy egyéb jellemzők alapján történő összehasonlítását. Ezzel növelhetik a keresési költségeket, gyengíthetik az árversenyt és az ártranszparenciát, éppen ellentétes hatást keltve a DÖE-k elméletben létező kedvező céljaival.

A fogyasztói bizalom fenntartása érdekében az összehasonlító oldalaknak átlátható üzleti modellel kell rendelkezniük.

A GVH a most publikált piackutatási tanulmányában a) fel kívánja hívni a figyelmet az összehasonlító eszközök működésével összefüggő, a fogyasztók megfelelő tájékoztatása ellen ható jelenségekre b) javaslatokkal kívánja ösztönözni a fogyasztók transzparens tájékoztatásának megvalósítását, amely nélkül az összehasonlító eszközök működése akár versenytorzító hatással is járhat.

A tanulmány [elérhető itt](#).

Budapest, 2020. március 12.

Gazdasági Versenyhivatal

Információ a sajtó részére:

sajto@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>

tel: (+36-30) 180-2060

További információk:

GVH Ügyfélszolgálat

tel: (+36-1) 472-8851

e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

<http://www.gvh.hu>