

A GVH koronavírus elleni termékek internetes árusítását vizsgálta

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) a COVID-19 járványra tekintettel 2020. március 19-20-án átfésülte a vírusellenesnek hirdetett termékeket, valamint védőmaszkokat kínáló webshopokat.

A COVID-19 járvány következtében jelentősen megnőtt a fogyasztói érdeklődés az online értékesítési csatornákon a vírus elleni védekezést segítő termékek (pl. védőmaszkok) iránt, amit egyrészt a megnövekedett kereslet, illetve a kínálat esetenként tapasztalható szűkösége, másrészt a közösségi távolságtartás indokol. A GVH ezért fontosnak tartotta, hogy gyorsan, általános jellegű rálátást szerezzen a jelenleg alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, amelyek – szükség esetén – megalapozhatják esetleges versenyfelügyeleti eljárások megindítását.

A március 19-20-án lefolytatott ún. sweep vizsgálat során a Versenyhivatal több kifogásolható gyakorlatot azonosított.

- Több webáruház például “vírusölő”, “vírusellenes”, “járványok idején javasolt”, “tüdőgyulladás ellen hatékony”, “egészségügyi dolgozók részére készült” jelzővel illette termékeit, vagy különös hatékonyságra utalt (pl. “hatékonyan megelőzhetőek vele a fertőzések, baktériumölő, gombaölő és tuberkulózis-ölő hatással rendelkezik”). Valószínűsíthető azonban, hogy ezen állítások nincsenek megfelelő kutatásokkal alátámasztva, élelmiszernek minősülő termékeknél pedig a gyógyhatás állítása tilos.
- Egyes oldalak orvosnak látszó személyeket jelenítenek meg („dr. XY ajánlásával”, “hatóanyag-szakértő ajánlásával”), akik ugyanakkor nem valósak vagy nem rendelkeznek orvosi diplomával.
- A hatóság néhány esetben a termékek egyedülállóságát hangsúlyozó, megkérdőjelezhető állítással találkozott (pl. “a világon elsőként”, “a leghatékonyabb megelőző lépés neked és szeretteidnek”).
- Több esetben felvetődött a gyanú, hogy a weboldalak üzemeltetői törlik a negatívfogyasztói véleményeket, illetve megjelenítettek vélhetően valótlan vásárlói véleményeket is.
- Több oldal alkalmaz a termékkészletek gyors fogyására utaló állításokat (pl. “Már csak 17 darab van készleten”, “Népszerű termék. Több mint 10 vásárló vásárolta meg a héten”), illetve vizuális elemeket (pl. a termékkészlet fogyását illusztráló sávot, pop-up ablakot), amelyek alkalmasak lehetnek a fogyasztó döntéshozatalának sürgetésére.
- Több esetben találkozott a hatóság jelentős árkedvezményt kínáló akciókkal, amelyek esetében elvárás, hogy az eredetieként feltüntetett ár a korábban valóban alkalmazott ár legyen, valamint az, hogy a hirdető rendelkezzen megfelelő készlettel a várhatóan megugró fogyasztói igények kielégítésére.

- Előfordult, hogy valamely webáruház ingyenesként, díjmentesként kínált házhozszállítást, ezzel szemben szállítási díjat számolt fel az alapértelmezett opcióként megjelölt utánvétellel történő fizetéskor.
- Két olyan esetet is rögzített a GVH, amelyeknél a weboldalakon hivatalosnak tűnő dokumentum vagy használati utasítás jelenik meg, azonban ezek tartalma nem ismerhető meg.
- Több esetben nem tüntették fel az oldalakon a termékek gyártóit/forgalmazóit, é azok felkutatása sem vezetett eredményre, megrendelési kísérletnél sem derült ki, hogy a fogyasztó pontosan kitől vásárolná meg a terméket.

A GVH felhívja a figyelmet, hogy a jelenlegi helyzetben e termékeknel és szolgáltatásoknál **fokozott elvárás a fogyasztók tisztességes tájékoztatása**. A GVH ezért azt kéri az online áruházak, illetve az érintett termékeket értékesítő egyéb oldalak üzemeltetőitől, hogy az oldalak és tartalmak tekintetében legyenek különös figyelemmel a korábban közzétett [javaslatokra, és kerüljék a fent azonosított magatartásokat](#).

A Hivatal a járvány ideje alatt folyamatosan figyelemmel követi e javaslatok betartását.

A hatóság **különösen kéri a hirdetések közzétevőinek együttműködését** abban, hogy ha tudomást szereznek a fentiekkel összhangban nem álló módon népszerűsített termékekről vagy szolgáltatásokról a felületeiken, gondoskodjanak azok közzétételének megszüntetéséről. E kérés összhangban van az Európai Bizottság azon lépésével, amellyel a legnagyobb online platformok (köztük a Facebook, a Google, az Amazon, az Alibaba és az eBay) együttműködését kérte olyan hirdetések eltávolításában, amelyek a COVID-19 vírusfertőzés megelőzését vagy gyógyítását ígérik. Az Európai Bizottság emlékeztette a platformokat arra, hogy e lépések megtételére őket is kötelezi az európai jog, ha tudomásukra jutnak jogszabályba ütköző magatartások az oldalaikon.

[Közös álláspontot](#) fogalmazott meg az Európai Unió Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózat (CPC Network) is, amelyben összegzik az európai hatóságok eddig megtett lépéseit, az EU legfontosabb fogyasztóvédelmi célkitűzéseit és a legtipikusabb fogyasztóvédelmi jogsértéseket a koronavírus-helyzetben.

A GVH honlapján a COVID-19 járvány idejére tanácsokat is közzétett a fogyasztók számára, amelyeket folyamatosan frissít a tapasztalatok alapján. A GVH javasolja a fogyasztóknak, hogy a fent leírt, gyanúsnak tekinthető kereskedelmi kommunikációk esetén különös óvatossággal járjanak el a következő lépések követésével:

- ellenőrizték a kiválasztott honlap megbízhatóságát: nézzék meg, milyen adatok szerepelnek rajta a működtetővel kapcsolatban (valós-e a cég), és ellenőrizték az oldallal kapcsolatos fogyasztói véleményeket az egyes blogokban;
- szánjanak időt a számukra fontos szolgáltatási feltételek megismerésére az ÁSZF-ből;
- tárolják a vállalkozással folytatott levelezést, készítsenek képernyőmentéseket a folyamatról;
- gondolják végig, valóban minden, a vállalkozás által kért adat megadása szükséges-e a szolgáltatás biztosításához, hiszen nem zárható ki az adatok üzleti célú hasznosításának lehetősége sem;

- tudatosítsák, hogy a házhozszállítások esetében is érvényesülniük kell a jogszabályoknak, így például a 14 napos elállási jog biztosításának.

Budapest, 2020. március 30.

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>