



Internetes csapdára figyelmeztetnek az európai hatóságok

Budapest, 2023. január 20. – Az uniós fogyasztóvédelmi hatóságok trükkös gyakorlatra hívják fel a figyelmet az online térben: egyes cégek rejtett módon veszik rá a gyanútlan felhasználókat szolgáltatásaik előfizetésre. A Gazdasági Versenyhivatal is találkozott már hasonlóval, mostantól pedig a bankkártya-társaságok is segítik a hatóságokat a fellépésben.

Az Európai Bizottság és a tagállami hatóságok Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózata (Consumer Protection Cooperation Network; CPC) fellépést folytatott egyes online kereskedelmi módszerekkel szemben, melyek – manipulatív eszközökkel – nem kívánt előfizetésekre veszik rá a fogyasztókat. Példaként egy ingyenes próbaverziót, vagy kedvező bevezető ajánlatot ígérve kérik el a bankkártya-adataikat – valójában azonban észrevétlenül előfizetést köttetnek velük, amelyért visszatérő díjat számítanak fel. A levonások ismétlődéséről a cégek nem tájékoztatnak, vagy elrejtik az apró betűs részekben. Hasonló módszerekkel az uniós fogyasztók körülbelül 10%-át vették már rá nem kívánt előfizetésekre.

Az európai hatóságok vizsgálata alapján a trükköző cégek kihasználták azt is, hogy a bankkártya-társaságok szabályai nem biztosították megfelelően a rendszeres fizetésekre vonatkozó tranzakciók engedélyezését. A hatóságok ezért felkérték a három nagy szolgáltatót – a Mastercardot, a VISA-t és az American Expresset – hogy működjenek közre a csalárd gyakorlatok elleni fellépésben. Mindhárom bankkártya-cég vállalta a szükséges szabályváltoztatásokat annak érdekében, hogy a fogyasztók egyértelmű tájékoztatást kapjanak az ismétlődő kifizetésekről. Az American Express többek között előírta a kereskedők számára az ajánlat összes lényeges feltételének (így a kifizetések ismétlődésének) egyértelmű feltüntetését, valamint emlékeztetőt az első előfizetői levonásról. A Mastercard és a VISA még tovább ment, ugyanis azt is részletesen előírták, hogy a kereskedőknek hol kell megjeleníteniük a kifizetések ismétlődésével kapcsolatos információkat: a CPC-hatóságok ajánlásával összhangban ott, ahol a fogyasztók megadják bankkártya-adataikat.

A Gazdasági Versenyhivatal is foglalkozott már a problémával: korábban [1,6 milliárdos bírságot szabott ki](#) egy luxemburgi cégre, amiért az általa üzemeltetett online társkeresők rejtett és megtévesztő információkat nyújtottak az előfizetés időtartamáról, automatikus meghosszabbodásáról és áráról, emiatt a fogyasztók nem tudhatták, hogy milyen időtartamú és összegű fizetési kötelezettségük keletkezett. A trükkös előfizetésektől megszabadulni is nehezen lehetett, ugyanis a társkereső oldalak nem ismertették megfelelően az ehhez szükséges információkat (pl. a lemondás lehetőségét és formáját), ahogyan a fogyasztói panaszokat sem kezelték elfogadhatóan.

GVH Közszolgálati és Külszolgálati Iroda

További információ:

Horváth Bálint, kommunikációs vezető +36 20 238 6939

Gondolovics Katalin, sajtószóvivő +36 30 603 1170