



Terjed a jogsértő, rejtett befolyásolás az online kereskedelemben

Budapest, 2023. január 31. – Az európai fogyasztóvédelmi hatóságok gyorsvizsgálata alapján a kereskedők több mint harmada észrevétlen, ún. „sötét mintázatú” módszerekkel manipulálja a fogyasztókat az online térben. A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) – amely részt vett az európai gyorsvizsgálatban – itthon már felvette a harcot a vásárlói döntések rejtett torzítása ellen.

Az Európai Bizottság és a tagállami hatóságok Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózata (Consumer Protection Cooperation Network; CPC) [nyilvánosságra hozta](#) annak az összehangolt, 25 országra kiterjedő gyorsvizsgálatnak az eredményeit, amely az ún. „sötét mintázatok” jelenlétét mérte fel az online kereskedelemben. A vizsgálat Európa-szerte csaknem 400 online boltra terjedt ki a ruházati áruházaktól az elektronikai cikkekig, három ismert manipulatív gyakorlatra összpontosítva: a hamis visszaszámlálásokra, a többletvásárlásra sarkalló webes felületekre és az információ-elrejtésre.

Az eredmények alapján a webhelyek csaknem 40%-a alkalmazta a három jogsértő technika valamelyikét. 42 áruház sürgette a fogyasztókat hamis visszaszámlálással, 54 weboldal pedig a kereskedők érdekeit szolgáló választási lehetőségek (pl. drágább termékek vagy szállítási lehetőségek) felé terelte a vásárlókat a felület kialakításával vagy nyelvezetével. 70 webhely rejtett el fontos információkat (pl. a szállítási költségekről, a termékek összetételéről vagy az olcsóbb lehetőségekről); 23 weboldal pedig valamilyen előfizetés megkötésére próbálta rábírnival a fogyasztókat ugyanezzel a technikával. A vizsgálat kiterjedt a boltok applikációinak vizsgálatára is: 102-ből 27 esetben bukkant fel valamelyik sötét mintázat.

Az egyes tagállami hatóságok felveszik a kapcsolatot az érintett webáruházakkal a kifogásolható gyakorlatok megszüntetése érdekében, szükség esetén pedig eljárásokat indítanak a jogsértések mielőbbi felszámolására.

A Gazdasági Versenyhivatal az elmúlt évek során több alkalommal fellépett már a fogyasztók rejtett befolyásolásával szemben, ugyanis az európai akció során vizsgált kereskedői technikák idehaza sem ismeretlenek. Az információ-elrejtéssel kicsalt előfizetések ügyében [milliárdos nagyságrendű hatósági bírságra is volt már példa](#) Magyarországon, a GVH emellett jelenleg is [vizsgál](#) online [platformokat](#) a fogyasztókat nyomás alá helyező, de az árat vagy készletet valójában nem befolyásoló, „kamu” visszaszámláló órák miatt. A nemzeti versenyhatóság legutóbb tavaly ősszel – [egy mostanihoz hasonló gyorselemzést követően](#) – a Magyarországon elérhető légitársaságokat figyelmeztette nyomatékosan arra, hogy jegyeladási- és reklámgyakorlatuk során változtassanak a fogyasztói döntéseket észrevétlenül torzító módszereiken.

GVH Közszolgálati és Külkapcsolati Iroda

További információ:

Horváth Bálint, kommunikációs vezető +36 20 238 6939

Gondolovics Katalin, sajtószóvivő +36 30 603 1170