

Compliance by design: A megfelelés új dimenziója a digitális piacokon

Zenisek Andrea
Gazdasági Versenyhivatal
Fogyasztóvédelmi Iroda, irodavezető

Budapest, 2022.05.25.



Paprikától az Almáig...és azon túl

1991 – kalocsai paprika

1992 – nyerési esély, házaló kereskedés

1995 – time-share szerződés

1998 – mobiltelefon szolgáltatás

1999 – gyógyhatás állítások

2000 – fogyasztói csoportok, áruházi promóciók

2005 – olcsó repülőjegyek, jelzaloghitelek

2007 – kombinált megtakarítási termék, hitelkártya költsége, kozmetikumok hatásai

2008 – KGFB költség, rákgyógyítás

2009 – CDO kötvények, becsalogató reklám

2010 – „magyar termékek”

2011-től – összehasonlító reklámok, benzin-megtakarítás, gyorskölcsön, gyermekeknek szóló reklám, utazási költségek, megtévesztő számlák

2018 – digitális stratégia

2019 - véleményvezérek, online platformok (ingatlan, társkeresés, szállásfoglalás, jegyértékesítés, fizetési szolgáltatások)

2020 – gyermekeknek szóló reklámok, COVID-19, globális szolgáltatók gyakorlatainak vizsgálata

2021 – COVID-19, online platformok, e-kereskedők

2022 – zöld állítások, ismert személyek, egészségügyi szakemberek ajánlásai, online fogyasztói vélemények

Mikor és hogyan avatkozzunk be?

Új kihívások – rendelkezésre álló eszközök

jogsértéseket/sérelmeket feltáró eszközök

pl. piackutatás, piacelemzés, gyorsított ágazati vizsgálat, külföldi tapasztalatok-, trendek-, tendenciák figyelése, sweep-ek

versenyfelügyeleti eljárások (akár egyszerre több, azonos témájú versenyfelügyeleti eljárás indítása)

- jogsértést megállapító/szankcionáló(pl. jogsértés megállapítása, bírság kiszabása, figyelmeztetés alkalmazása megfelelési programmal, ideiglenes intézkedés)
- reparáló (kötelezettségvállalás elfogadása)

eljárásokat követő fellépések

pl. büntető feljelentés, cégbíróság-, hatóságok felé történő jelzések, peres eljárások, amicus curiae közreműködések

eljáráson kívüli – akár aktív, beavatkozó jellegű, akár megfelelési törekvéseket ösztönző – fellépések

pl. versenypártolás, kommunikációs aktivitás, tudatosságot növelő tájékoztatások, soft law típusú közlemények, iránymutatások, workshopok, szakmai szervezetekkel való együttműködések

Fellépés – idő/hatékonyság kérdése

Piacelemzés / Gyorsított ágazati vizsgálat

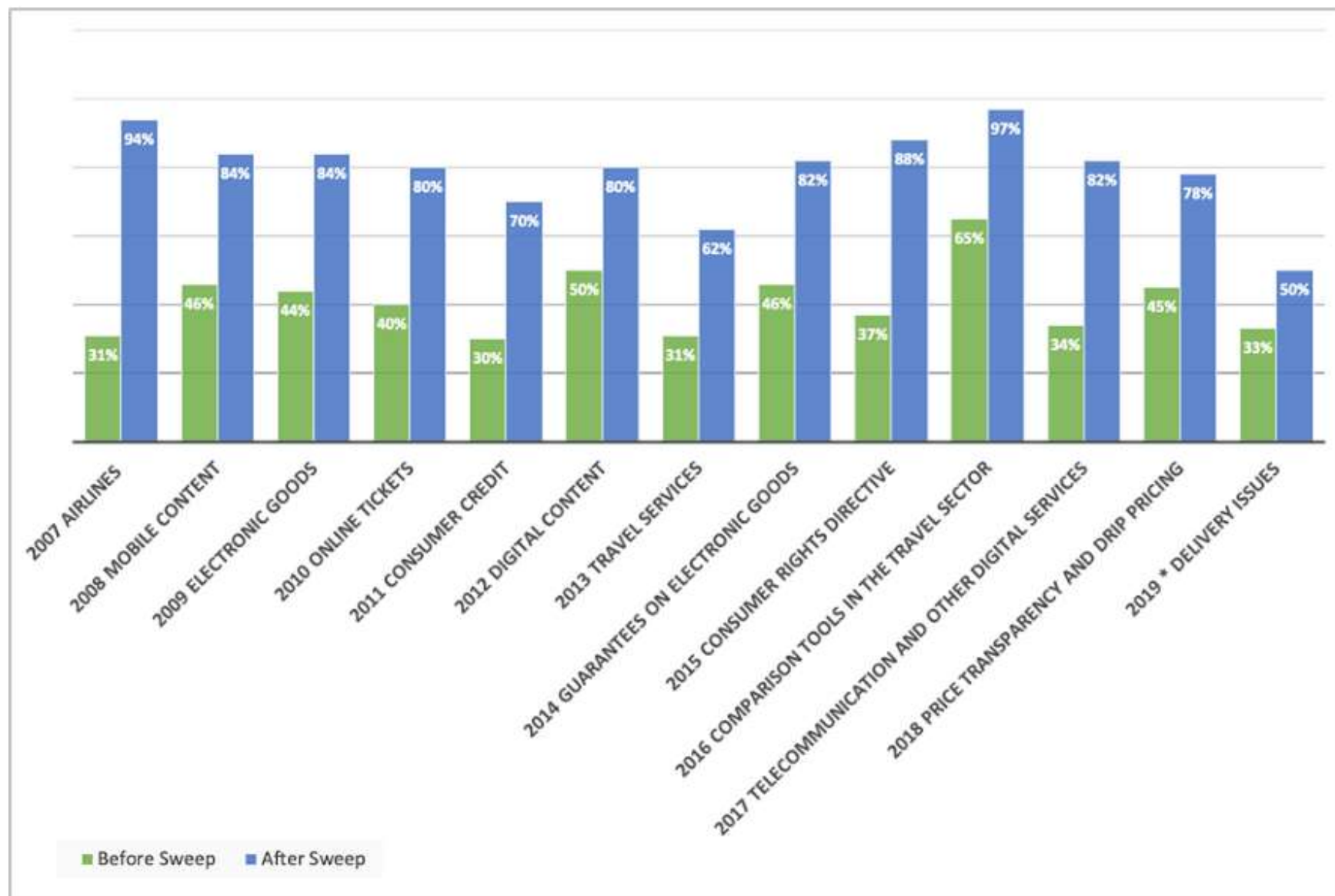
Piacelemzések

- ✓ Digitális összehasonlító eszközök – az első fogyasztóvédelmi tárgyú piacelemzés
- ✓ Online kereskedők adatvagyonra - versenypolitikai és fogyasztóvédelmi közös piacelemzés

Gyorsított ágazati vizsgálatok

- ✓ Antigén gyors tesztek (Covid-19) - árak, forgalmazási gyakorlatok, kereskedelmi gyakorlatok elemzése
- ✓ Antitest gyors tesztek (Covid-19)- kereskedelmi gyakorlatok elemzése

Percentage of swept websites compliant with EU consumer law before and after sweeps



- ✓ Online társkereső oldalak
- ✓ Sötét mintázatok
- ✓ Zöld állítások
- ✓ Fogasztói vélemények

Versenyfelügyeleti eljárások (digitális piacokat érintően)

Pl.
Booking.com
Szallas.hu
Hermina
TheHut
Be2
Viagogo
AskBongo
BrightWhite

- Pszichés nyomásgyakorlás
- Azonnali döntéshozatalra késztetés, sürgetés
- Moderált fogyasztói vélemények
- Eredeti ár-akciós ár, árkedvezmény mértéke
- Weboldal, alkalmazás felépítése, vizuális kialakítása
- Ingyenes szolgáltatások/adattal fizetés
- Alapértelmezett beállítások
- Csepegtető árazás





GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

Ideiglenes intézkedés



BONGO
Felhasználási Feltételek adatvédelem szabályzat

MIT TUD RÓLAD BONGO ?

szerelm

randi

titok

ex

jövő

megcsalás

KÜLDJ TELJES NEVED ÉS VÁROSID A 16066 SMS SZÁMRA
508 Ft minden üzenet

KÖVESS
f i t

OSZD MEG. LAJKOLD ÉS KOMMENTELD KEDVENC BONGO ÜZENETEIDEG A "HASHTAG" HASHTAGGAL

#BONGOKNOWS

Bongo knows Sarah should be called the dog-whisperer of Clondalkin - Aoife Kearns and Laura Clynes are certain that she has a gift when it comes to animals!

bongo@199bongo.com Helpline: 0036 14554695 Leiratkozás f i t

Magyar

A GVH 40 milliós bírság mellett a fogyasztók kompenzálására kötelezte az Alzát

Budapest, 2022. február 17. – A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) megállapította, hogy az Alza.hu a termékek egy részénél agresszíven, javarészt valótlan tartalmú üzenetekkel sürgette felhasználóit mihamarabbi vásárlásra. A versenyhatóság 40 milliós bírságot szabott ki a webáruház üzemeltetőjére, egyúttal legalább 450 millió forint értékű fogyasztói jóvátételi programra kötelezte a céget.

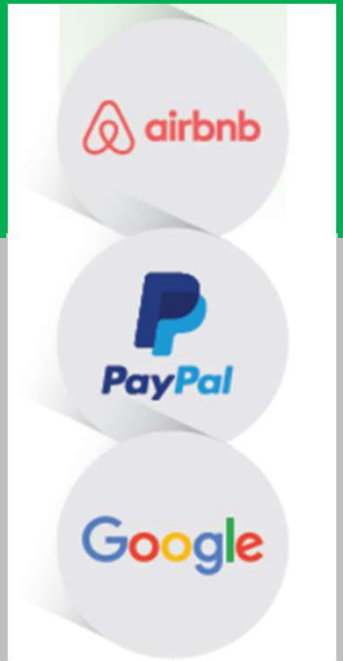
A Gazdasági Versenyhivatal tavaly indított vizsgálatot az Alza.hu üzemeltetőjével és cseh anyavállalatával szemben a webáruház kifogásolható értékesítési módszerei miatt. Az eljárás feltárta: a portál jogsértő módon sürgette a felhasználókat mihamarabbi vásárlásra, amikor szembetűnő, villogó üzenetekkel (pl. „Jelenleg X ügyfél érdekli a termék iránt”; „A héten X ügyfél vásárolta meg ezt a terméket” stb.) helyezte pszichés nyomás alá a felhasználókat. Ez önmagában véve is tisztességtelennek minősül, mivel megzavarja a nyugodt döntési folyamatot. A sürgető üzenetekben bemutatott adatokat ráadásul nagyrészt nem támasztották alá a számítási módszerek: a „Jelenleg X ügyfél érdekli” üzenet például nem az adott pillanatban ténylegesen érdeklődők számát, hanem a vállalkozáscsoport összeurópai, elmúlt teljes napl megjelenítését mutatta.

A nemzeti versenyhatóság versenytanácsa 40 millió forint bírságot szabott ki a jogsértésért az Alza.hu Kft.-re és anyacégére, az Alza.cz a.s.-re. A döntés figyelembe vette többek között, hogy az üzemeltetők elismerték a jogsértést, lemondtak a jogorvoslatról és felülvizsgálták a kereskedelmi gyakorlatuk megfelelőségét biztosító belső vállalati szabályzatukat. A hatóság tekintettel volt arra is, hogy az eljárás indítását követően a cégek rövid időn belül maguktól felhagytak a GVH által kifogásolt magatartásokkal.

A GVH bírságcsökkentő tételként figyelembe vette azt a jóvátételi csomagot is, amelyet a webáruház ajánlott fel fogyasztóinak kompenzációjára. A vállalások nyomán előírt hatósági kötelezettségek szerint minden fogyasztó 3,000 Ft értékű kupont kap, aki 2019-ben az Alza webáruházában vásárolt. A kedvezmény a következő egy évben használható fel bármely, 10,000 Ft feletti vásárláskor. A kuponokat az Alza 2022. április 17-ig küldi ki e-mailben minden jogosultnak, de SMS-ben, honlapján, közösségi oldalain és a sajtón keresztül is értesíti az érintetteket. A jóvátételi csomag része a kapcsolódó kommunikáció is, amelyben a cégcsoport a tudatos fogyasztói magatartás jelentőségére is felhívja a figyelmet. Abban az esetben, ha a kuponok felhasználásának összértéke nem éri el a 450 millió Ft-os összeget, az Alza az eljárás során tett kiegészítő vállalások révén biztosítja a fogyasztók közvetlen kompenzálását. Amennyiben pedig a jóvátétel összege még így sem érné el a 450 milliós összeghatárt, a különbözetet a cégeknek bírságként kell megfizetniük. A webáruház üzemeltetőinek részletesen auditálniuk kell majd a hatóság felé a vállalások megtörténtét.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: VJ/16/2020.

Kötelezettségvállalás



A digitális piacon is bekeményít a GVH: 200 millió forint bírság és közel 4 milliárd forint értékű jóvátétel

Budapest, 2021. május 12. – A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) most zárult vizsgálata megállapította, hogy az eMAG akcióértékesítési gyakorlata tartósan tisztességtelen volt a fogyasztókkal szemben. A hatóság a jogsértésért 200 millió forintos bírságot szabott ki és nagyságrendileg 4 milliárd forint összegű jóvátételre kötelezte az online áruház üzemeltetőt.

Az eMAG webáruház több száz kampányát érintő akcióértékesítési gyakorlatát vizsgálta meg a GVH, egészen 2014 júliusáig visszamenőleg. Az eljárás feltárta, hogy a vállalkozáscsoport a kampányok során nem alakított ki olyan belső szabályokat, amik biztosították volna, hogy „eredeti” árként a termék tényleges, jellemző ára jelenjen meg: ehelyett az áthúzott árak korábban csak alkalmosszerűen, nagyon rövid időre érvényesültek.

A cégcsoport az eljárás során együttműködött a Versenyhivatallal, és a jogsértés jóvátételét célzó intézkedéscsomag megvalósítását vállalta a hatóság felé. Ennek keretében az eMAG felhagy a megtévesztő akciókkal, megfelelően átalakítja árképzési és árfeltüntetési gyakorlatát, és ezt a piactéri partnereitől, azaz az eladóktól is elvárja. Emellett az elmúlt 12 hónapban vásárló fogyasztók egyenként 3000 forint értékű kuponkedvezményben részesülnek, összesen legalább kb. 1,08 milliárd forint értékben. A cégcsoport továbbá nagyságrendileg 2,88 milliárd forint értékben vállalja, hogy elősegíti a magyar vállalkozások online kereskedelmi jelenlétét: többek között

Közösségi megerősítés szükségleti hatással

Miért van rád hatással?

A megjelenő információk egyrészt azt sugallják, hogy ez egy igen jó választás, mert nagy népszerűségnek örvend. Másrészt olyan benyomásod is lehet, hogy versenyhelyzetben vagy ezért a szállásért, hiszen jelenleg is 23 másik ember gondolkodik rajta, hogy lefoglalja. Mindkét üzenet arra ösztönöz, hogy gyorsan cselekedj, amíg még van szabad hely.



Hotel X

21 499 Ft/éj

Lefoglalom

10 szabad szoba van



Hotel Y

21 499 Ft/éj

Lefoglalom

20 szabad szoba van



Nagyon népszerű!
Hotel Z

21 499 Ft/éj

Eppen 23-on terveznek foglalni

Lefoglalom

30 szabad szoba van

Tovább a következőre >

Impresszum >

Szűti szabályzat >

Nyereményjáték- és adatkezelési szabályzat >

Elérhetőség: info@megfontoltan.hu >

megfontoltan.hu

Megfontoltan az interneten

Ne hagyd, hogy zsinóron rángassanak!

Emlékszel rá, mikor megrendeltél egy szolgáltatást, amit nem is akartál? Amikor megvettél egy terméket, de azt érezted, nem tudod miért pontosan azt? Ha ezekből bármelyik ismerős, akkor valószínűleg te is találkoztál már a sötét mintázatok jelenségével.

**Mik azok a sötét
mintázatok és miért kell
ismerni őket?**

Keresés mindenben

SAJTÓSZOBA

Elérhetőség

Sajtóközlemények

2020-as sajtóközlemények

2019-es sajtóközlemények

2018-as sajtóközlemények

Archív

Galéria

Sajtószoba > Sajtóközlemények > 2020-as sajtóközlemények

> A Versenyhivatal a fogyasztóknak kedvező vállalatokra kötelezte a Szallas.hu-t

NYOMTATÁS

A Versenyhivatal a fogyasztóknak kedvező vállalatokra kötelezte a Szallas.hu-t

Budapest, 2020. szeptember 22. - A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) jogsértőnek találta a Szallas.hu működési gyakorlatát, a szálláskereső ugyanis sürgető üzeneteivel pszichés nyomást gyakorolt a fogyasztókra. A versenyhatóság összetett intézkedéscsomagra kötelezte a szolgáltatást működtető vállalkozást.

Keresés mindenben

SAJTÓSZOBA

Elérhetőség

Sajtóközlemények

2020-as sajtóközlemények

2019-es sajtóközlemények

2018-as sajtóközlemények

Archív

Galéria

Újsáraink megkeresések

Sajtószoba > Sajtóközlemények > 2020-as sajtóközlemények

> A GVH elfogadta a Festipay vállalatát, hogy átalakítja borralaló-rendszerét

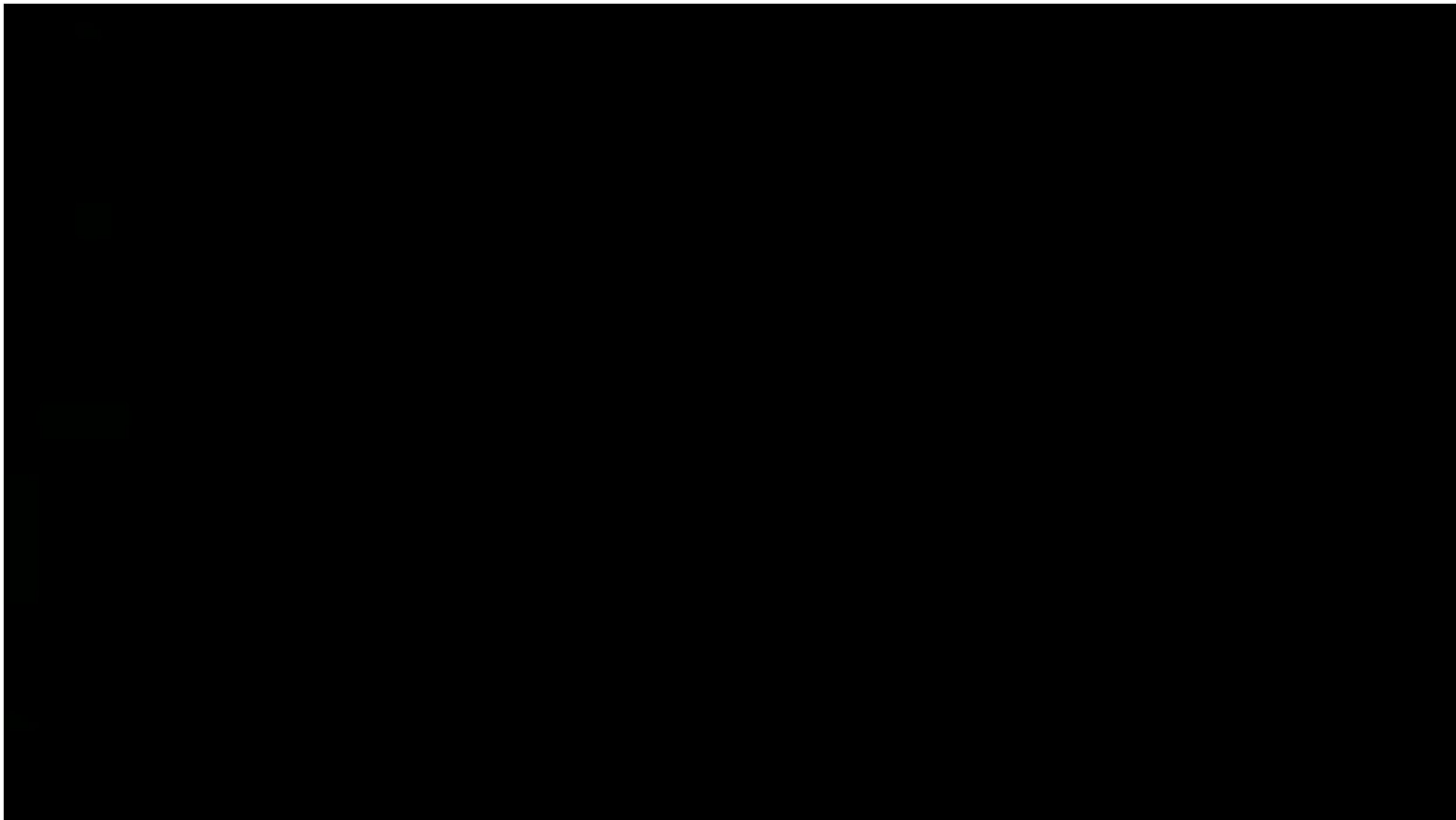
NYOMTATÁS

A GVH elfogadta a Festipay vállalatát, hogy átalakítja borralaló-rendszerét

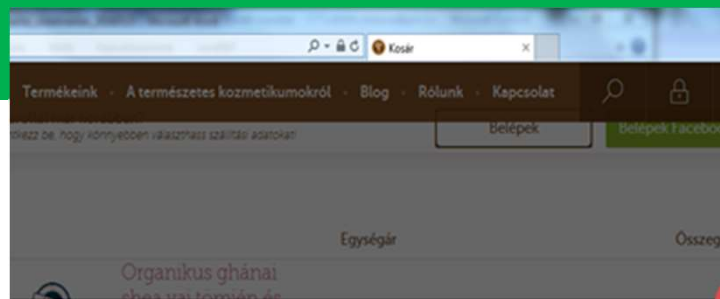
A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) elfogadta a Festipay Képzésmenyes Fizesi Szolgáltatások Zrt. (Festipay) kötelezettségvállalását, amelynek eredményeként a fogyasztók a jövőben tisztességtelen befolyásolástól mentesen tudnak majd dönteni arról, hogy a társaság által lebonyolított fizesi tranzakcióknál kívánnak-e borralalót adni, s ha igen, az milyen mértékű legyen.



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL



Manna (VJ/140/2015)



Spórolj most közel 800 Ft-ot!

Magával ragadó kókuszillat, sokoldalú bőrápolás: a 100 ml-es Organikus szűz kókuszolaj most 3170 Ft helyett 2390 Ft-ért lehet a Tiéd!

Figyelem ez egy megismételhetetlen egyszeri ajánlat: ha lejár az idő, ez az ablak eltűnik!

MÉG 01:59 MÁSODPERCIG ÉL



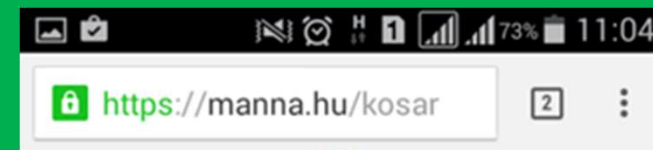
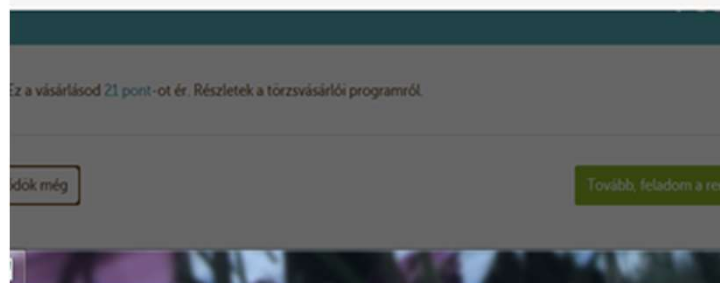
Tápláló antioxidánsaival segít puhává, bársonyossá, és fenségesen illatosá tenni bőröd, mindezt zsíros érzet nélkül! Használható arc-, és kézkrémként, testápolóként, hajápolóként, lábápolóként. Csapj le a kókuszillatú finomságra most!

3-170-Ft-helyett
2 390 Ft -780 Ft kedvezmény

Köszönöm, nem érdekel

Az olaj megvásárlása nem befolyásolja a szállítási költség alakulását!

Kosárba rakom



Magával ragadó kókuszillat, sokoldalú bőrápolás: a 100 ml-es Organikus szűz kókuszolaj most 3170 Ft helyett 2390 Ft-ért lehet a Tiéd!



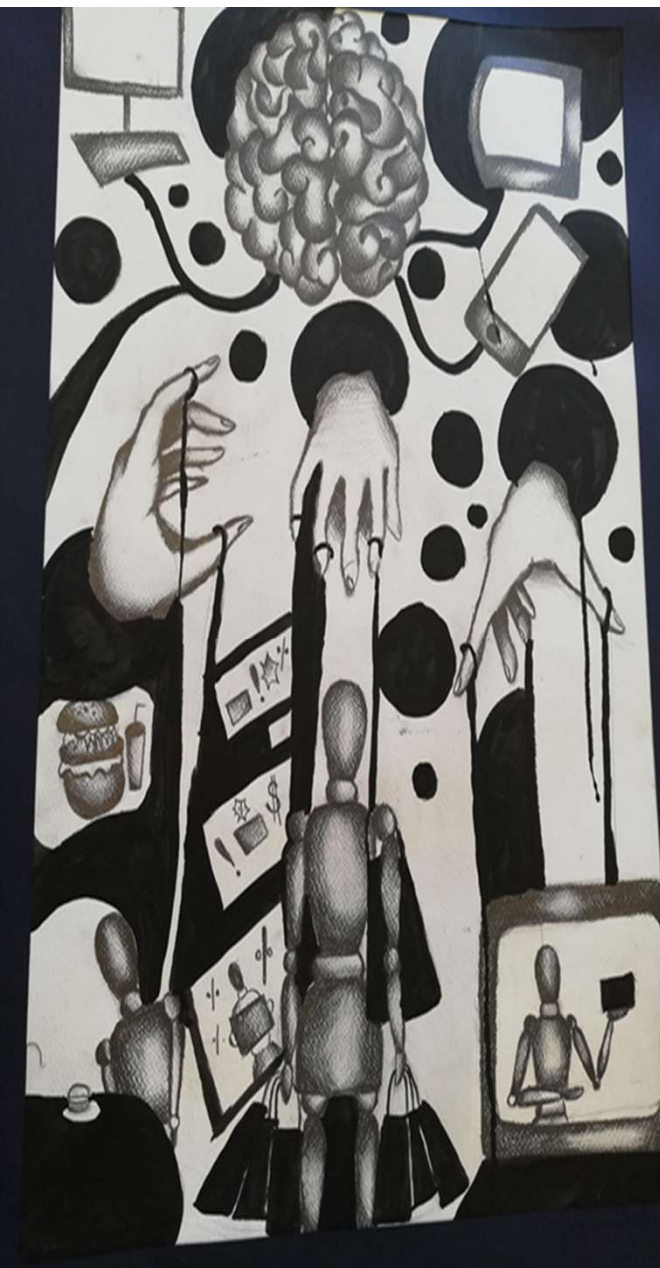
AJÁNLATUNK MÉG 01:53 MÁSODPERCIG ÉL

3-170-Ft-helyett
2 390 Ft -780 Ft kedvezmény

-780 Ft kedvezmény

Kosárba rakom

Köszönöm, nem érdekel



„egy olyan fogyasztó a mérce, aki a sokféle, értelmi és érzelmi hatások által befolyásoltan, többek között, de nem kizárólag az ésszerűség által meghatározottan hozza meg döntéseit.”
(VJ/140/2015.)

„Az eljáró versenytanács álláspontja szerint általánosságban elmondható, hogy az agresszív kereskedelmi gyakorlatok, különösen pedig a pszichés nyomásgyakorlás esetében nincs jelentősége a fogyasztói tudatosságnak (bár annak hiánya megkönnyítheti a nyomásgyakorlást), ugyanis a fogyasztó zavarásának (elsősorban pszichés) eszközei bármely fogyasztóra egyformának hathatnak.

A pszichés nyomásgyakorlástól (lásd annak Fttv. mellékletében felsorolt eseteit) éppen azért indokolt a fogyasztókat védeni, mert ezen eszközökre nem tud a fogyasztó felkészülni, nem tudja ezeket racionálisan eljárva sem elkerülni (ide nem értve a fogyasztói bizalmatlanság nem kívánt eseteit), hiszen ezen eszközök éppen hogy nem a józan észre, a racionális megfontolásokra, hanem az érzelmekre, az érzésekre, a lelkiismeretre, a tudatalattira stb. hathatnak.”
(VJ/64/2017.)