

Nagyszabású nemzetközi átvilágítás alapján Európa-szerte gyakori a fogyasztók hiányos tájékoztatása online vásárláskor

Az Európai Bizottság koordinálásával 26 országban tartottak egyidejű, átfogó vizsgálatot az online kereskedelem területén az Európai Unió, illetve Norvégia és Izland nemzeti hatóságait is összefogó Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózat (CPC) tagjai, köztük a Gazdasági Versenyhivatal. Az [átvilágítás feltárta](#), hogy a fogyasztó sokszor kap hiányos információt online vásárláskor az árakról és az árengedményekről.

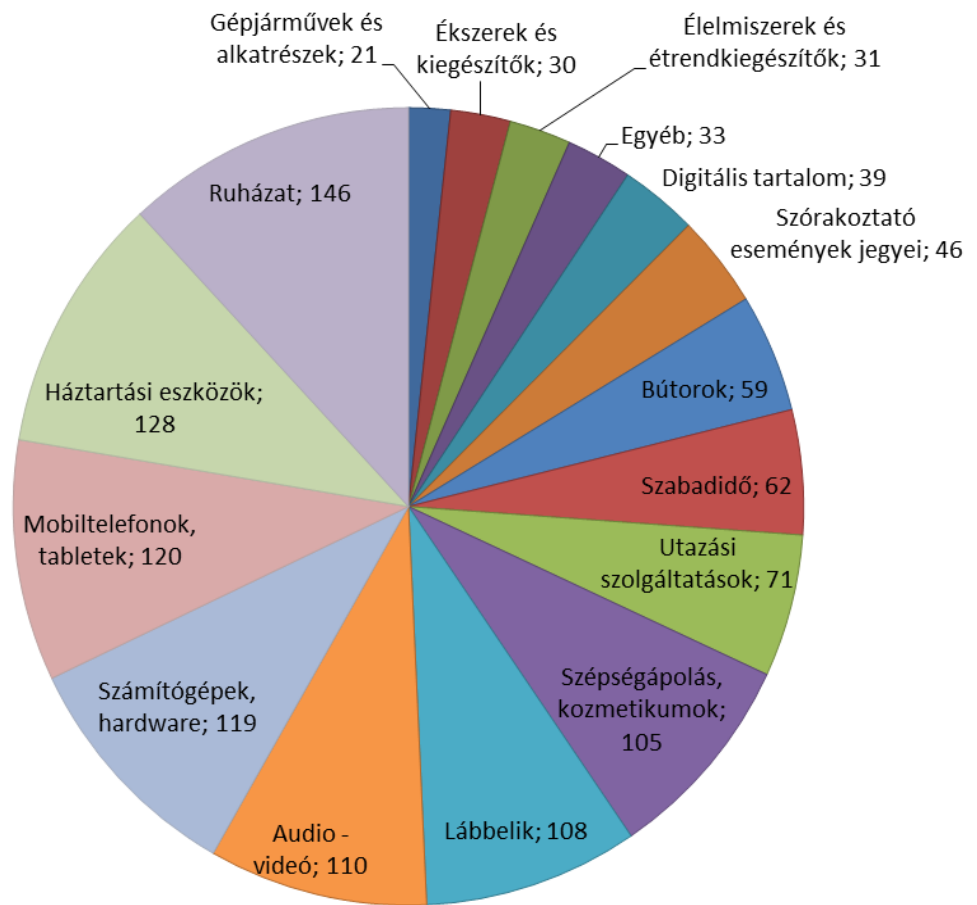
A vizsgálatban a hatóságok összesen 560 e-kereskedelmi honlapot elemeztek, melyek számos árut és szolgáltatást – például ruházatot és lábbelit, szoftvert vagy szórakoztató rendezvényekre szóló jegyeket – kínálnak.

- A vizsgált weboldalak mintegy **60%-ánál** derült fény az uniós fogyasztóvédelmi szabályok be nem tartására, elsősorban az árakat és az akciós ajánlatokat tekintve.
- Az **árengedményeket** kínáló honlapok több mint 31%-a esetében gyanítható, hogy az akciós ajánlatok nem valódiak, vagy nem egyértelmű a kedvezményes ár kiszámításának módja.
- 211 weboldalon a **fizetéskor összesített végső ár** magasabb volt, mint az eredetileg kínált ár.
- A kereskedők 39%-a nem nyújtott megfelelő tájékoztatást a kézbesítésről, a fizetési módokról, a foglalási díjakhoz vagy egyéb tényezőkhez kapcsolódó, elkerülhetetlen **többletköltségekről**.
- Az ellenőrzött weboldalak 59%-a esetében szegték meg a kereskedők azon jogi kötelezettségüket, hogy az Európai Bizottság [online vitarendezési platformja](#) oldalára vezető, könnyen elérhető linket tüntessenek fel.
- A honlapok csaknem 30%-a esetében találtak szabálytalanságokat a **fogyasztók elállási jogáról** történő tájékoztatással összefüggésben.

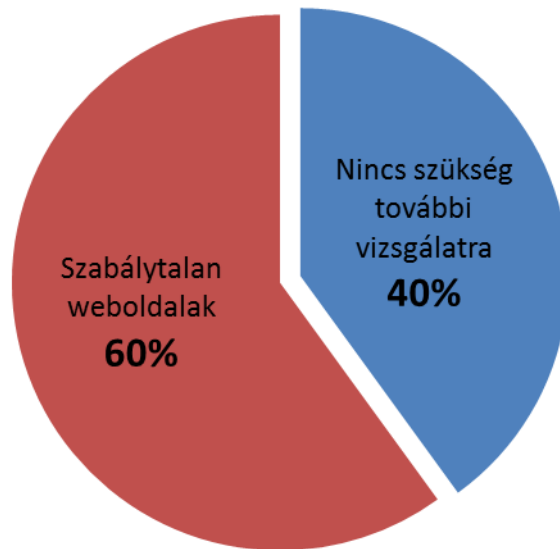
Az érintett kereskedőkkel szemben szükség esetén az egyes nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok lépnek fel.

A nemzetközi vizsgálatban részt vevő Gazdasági Versenyhivatal az átvilágítást követően [fokozott figyelemre intette a fogyasztókat az online jegyvásárlásoknál](#). A hatóság egyúttal felszólította az online jegyértékesítéssel foglalkozó vállalkozásokat, hogy törekedjenek a fogyasztók számára érthető, átlátható és pontos tájékoztatásra az általuk kínált termékek és szolgáltatások díjaival, azok összetevőivel kapcsolatban. A Hivatal egyúttal számos olyan körülményt felsorolt [közleményében](#), melyek – a vizsgálat tapasztalatai alapján – akadályozhatják a fogyasztók tájékozott döntéshozatalának folyamatát az online vásárlások során.

A vizsgált weboldalak száma a szolgáltatás típusa alapján

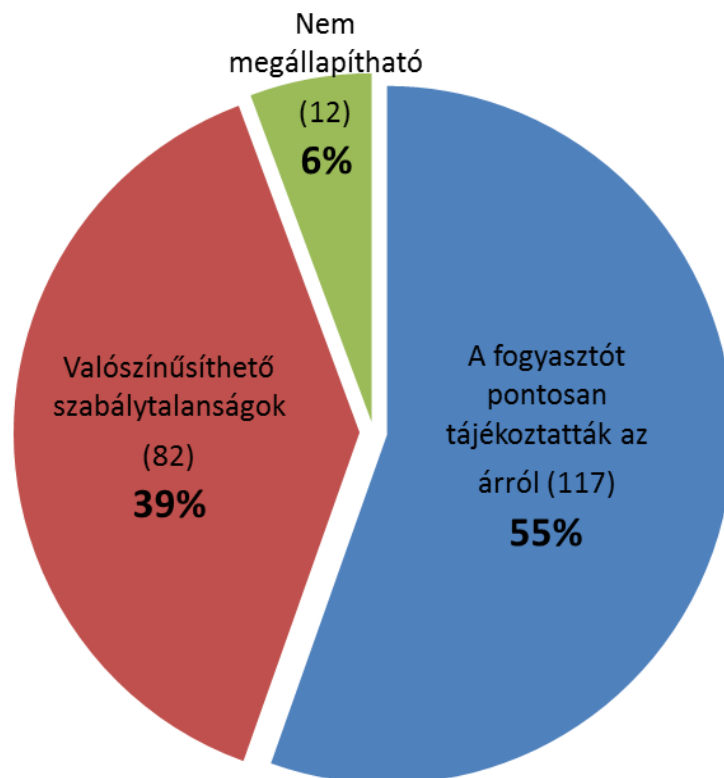


**Szabálytalan weboldalak
az 560 vizsgált oldalból**

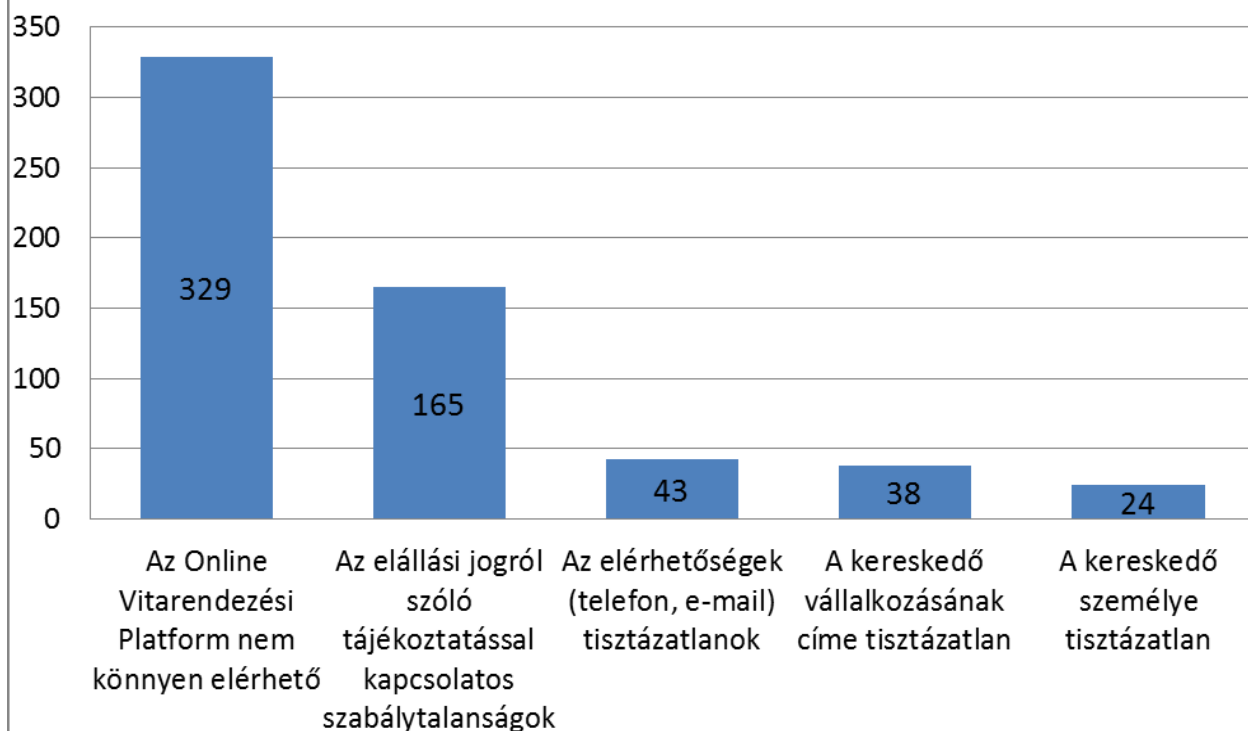


Az elkerülhetetlen többletköltségekről feltételezhetően szabálytalanul tájékoztató weboldalak

a 211 oldalból, amelyeknél a végső ár magasabb volt a kiinduló árnál



Egyéb, az átvilágítás során feltárt problémák az 560 vizsgált oldalból



Budapest, 2019. február 28.

Gazdasági Versenyhivatal

Információ a sajtó részére:

sajto@gvh.hu
<http://www.gvh.hu>

További információk:

GVH Ügyfélszolgálat
tel: (+36-1) 472-8851
e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu
<http://www.gvh.hu>