



Átlátható értékelési rendszert szorgalmaz a GVH elnöke az ételkiszállításban

Budapest, 2021. október 27. – A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) átfogó gyorselemzést végzett annak vizsgálatára, hogy az ételrendelésre és házhozszállításra szakosodott hazai online platformok milyen lehetőséget biztosítanak a fogyasztók véleményének kifejezésére. A nemzeti versenyhatóság az étterem-értékelések transzparenssebbé tételét javasolja az érintetteknek.

Miközben a járvány miatt a vendéglátóipar hagyományos formájában forgalomcsökkenéssel szembesült, a magyar fogyasztók minden korábbinál többet költöttek ételrendelésre a tavalyi évben, ez a tendencia pedig 2021-ben is folytatódik. Az ételkiszállítással foglalkozó cégek köre is folyamatos bővülést mutat: a különböző éttermek mellett számos cukrászda, reggelizőhely, ételérzékenyeket kiszolgáló és alkoholos italt forgalmazó vállalkozás, sőt, egyes benzinkutak étel- és italkínálatából rendelhetünk otthonunkba.

A Gazdasági Versenyhivatal 2021 szeptemberében átfogó gyorselemzést – ún. sweep-et – végzett annak vizsgálatára, hogy a házhozszállításra szakosodott hazai platformok miként biztosítanak lehetőséget a fogyasztók számára véleményük kifejezésére.

A gyorselemzés számos problémára fényt derített. Így például

- a platformok többségén nem derül ki a felhasználók számára, hogy az értékelés milyen szempontok mentén és milyen módszertannal történik,
- az sem egyértelmű, hogy az adott pontszám hány véleményen alapul,
- az értékelési módszertant tartalmazó szabályzatot csak egyetlen platform tette közzé, ám ennek tartalma sincs teljes összhangban az értékelési folyamattal,
- a többség esetében magának a platformnak az értékelésére egyáltalán nincs mód,
- a szöveges formájú vélemények – ha egyáltalán van ilyen lehetőség – egyik felületen sem jelennek meg, és nem egyértelmű, hogy milyen módon épülnek be az értékelési folyamatokba,
- egyes esetekben a vásárlók utólag módosíthatják a már leadott véleményeiket (akár több alkalommal is), amely megkérdőjelezi a befolyásmentességet.

A GVH szakemberei a platformok többségénél nem találtak tájékoztatást arról, hogy alkalmaz-e moderálást – azaz a már leadott értékelést esetleg utólag módosítja vagy törli-e –, valamint azt milyen elvek és szempontok mentén teszi. A vizsgálat során ismertté vált olyan eset is, amikor a leadott értékelés nem jelent meg az értékelt étterem mellett.

Az eredmények alapján a versenyhatóság [a honlapján nyilvános ajánlásokkal támogatja](#) az érintett vállalkozásokat annak érdekében, hogy a fogyasztói bizalmat fenntartó, megismerhető és átlátható értékelési rendszerrel rendelkezzenek. A vélemények torz megjelenítése ugyanis bizonyos esetekben akár a vásárlókat megtévesztő, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősülhet, így hatósági szankciókkal járhat.

„A magyar nemzeti versenyhatóság elkötelezett a fogyasztók jogainak védelmében, ezért megelőző javaslatainkkal támogatjuk az érintett vállalkozásokat a tisztességes kereskedelmi gyakorlatok kialakításában és elterjesztésében” – mondta Rigó Csaba Balázs, a GVH elnöke.

GVH Sajtóiroda