



Befolyásolt borraivaló - ismét a HelloPay-t vizsgálja a GVH

Budapest, 2022. november 9. – A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) vizsgálatot indított a HelloPay fizetőterminálok üzemeltetőjével szemben, mivel – a korábbi versenyhatósági bírságok ellenére – valószínűleg megint tisztességtelen nyomást gyakorol a fogyasztókra az „elvárt” borraivaló mértékéről.

A nemzeti versenyhatóság eljárást indított a HelloPay Zrt. -vel szemben, amely számos fesztivál, rendezvény és vendéglátóhely készpénzmentes fizetési rendszerét biztosítja. A vállalkozás a hatóság gyanúja szerint olyan tisztességtelen gyakorlatot folytat a terminálok borraivaló-választási folyamata során, amellyel többlet-döntéshozatalra kényszeríti a fogyasztókat.

A GVH 2019 végén [egyszer már elmarasztalta a szolgáltatót](#) az alapbeállításként alkalmazott 10%-os borraivaló- és adományérték miatt. A terminál működési módja ugyanis jelentősen korlátozta a fogyasztói döntést, különösen a fesztiválokra és a vendéglátóhelyeken jellemző fizetési körülmények (időnyomás, zaj, tömeg stb.) között. A hatóság az eljárás eredményeként 20 millió forintos bírságot szabott ki a cégre, valamint eltiltotta a jogsértő magatartás folytatásától.

2021 végén a hatóság megvizsgálta a vállalkozással szembeni tiltó kötelezés teljesülését és arra jutott, hogy – bár módosított korábbi rendszerén – a cég továbbra is a fogyasztók döntési folyamatát megzavarva sugallt egy „elvárt” 10%-os mértéket. A GVH Versenytanácsa ekkor [6 millió forintos bírságot szabott ki a vállalkozásra](#), amiért a hatósági tilalom ellenére is folytatta a tisztességtelen gyakorlatot.

A most indult versenyhatósági eljárás ismét a HelloPay termináljain végbemenő kártyás fizetések borraivaló-választási folyamatának tisztességességét vizsgálja. A szolgáltató – különös tekintettel a terminálhasználat jellemző időzítésére, helyére, jellegére – valószínűleg jogsértően készlet-döntéshozatalra a fogyasztókat az eredeti ügyleti döntésükön (pl. étel-, ital-, ajándékvásárlás) felül. A rendszer vizuális kialakítása, a betűméret, illetve az előre meghatározott tájékoztatás (pl. „*Kérjük állítsa be a borraivaló mértékét: 0-20 %*”) ugyanis gátolhatja a fogyasztókat abban, hogy önállóan, befolyásmentesen dönthessenek.

A versenyfelügyeleti eljárás megindítása nem jelenti annak kimondását, hogy a vállalkozás a jogsértést elkövette. Az eljárás a tények tisztázására és ezen keresztül a feltételezett jogsértés bizonyítására irányul. Az eljárás lefolytatására biztosított időtartam három hónap, amely indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható.

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **VJ/45/2022.**

GVH Sajtóiroda