

A fogyasztói értékelések szerepe a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008.évi XLVII.törvény (továbbiakban Fttv.) módosításának tükrében .

Hatályba lépett: 2022. május 28. napján

1.)Előzmények

Minden internetes vásárló körében ismert, hogy a vásárlás előtt, vagy a szolgáltatás igénybevétele illetve a szálláshely lefoglalása előtt megnézi a fogyasztói értékeléseket.

Már az internet előtti időkben is az elégedett vásárlóktól származó ajánlás a legjobb marketing eszköznek számított a kereskedők körében.

Egy a Gazdasági Versenyhivatal által rendelt közvéleménykutatás megállapította, hogy a fogyasztók több, mint 70%-a tartotta fontosnak a fogyasztói értékelésekhez való hozzáférést. Az értékelések hitelessége kapcsán magas volt a megkérdezett fogyasztók bizalma, nem tartották valószínűnek az értékelések manipulálását.

A fogyasztói értékelések nagy szerepe miatt nagy jelentősége van a vélemények kiemelésének vagy elrejtésének a vállalkozó részéről, aminek végső soron a fogyasztók lehetnek a kárvallottjai.

Ezt a jelenséget felismerve a jogalkotó először Európai Unió szinten, majd 2022.május 28.napjának hatályával magyar jogszabályi szinten is konkrét jogi következmények meghatározásával törekszik a tisztességes magatartás kikényszerítésére.

2.Jogszáály változás

A 2019/2161 EU Irányelv ide vonatkozó rendelkezéseit a jogalkotó a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló **2008.évi XLVII. törvény (Fttv) alábbi kiegészítésével iktatta be.**

7.§ (8) Ha a vállalkozás hozzáférést biztosít a termék fogyasztói értékeléseihez, az arra vonatkozó információt, hogy a vállalkozás biztosítja-e és hogyan, hogy a közzétett értékelések olyan fogyasztóktól származnak, akik a terméket ténylegesen használták vagy megvásárolták, jelentősnek kell tekinteni.

Kiegészült továbbá az **Fttv.1.sz. mellékletét** képező „fekete lista” az alábbi két tényállással.

34. Annak állítása, hogy a termék értékelését olyan fogyasztók nyújtották be, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a terméket, **anélkül, hogy észszerű és arányos lépésekre kerülne sor annak ellenőrzésére, hogy az értékelések ilyen fogyasztóktól származnak.**

35. A termékek népszerűsítése érdekében **valótlan fogyasztói értékelések vagy ajánlások benyújtása,** illetve más jogi vagy természetes személy megbízása ezzel, vagy **fogyasztói értékelések vagy közösségi médiában történő ajánlások valótlan bemutatása.**

A.) Az értékelések forrása, mint lényeges információ

Önmagában a normaszöveg értelmezése alapján felmerülhet a kérdés, hogy milyen kötelezettség származik pusztán annak rögzítéséből, hogy a fogyasztóim értékelések forrásának ellenőrzése megtörténik-e a vállalkozás részéről?

Önmagában ebből a kiegészítésből még nem származna jogim kötelezettség a vállalkozások számára, ezért jelentőségének megértéséhez annak szövegkörnyezetét is meg kell ismerni a releváns törvényhely bemutatásával.

Az Fttv.3.§ (1) bekezdése általános jelleggel rögzíti, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, amelybe a 3.§ (3) bekezdése szerint különösen a megtévesztő vagy agresszív kereskedelmi gyakorlatok értendők.

A megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok ismérveit az Fttv.7.§ (1) bekezdése az alábbiakban határozza meg:

7.§(1) Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely a) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és b.) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban megtévesztő mulasztás.)

Láthatjuk tehát, hogy az Fttv. új kiegészítése éppen a 7.§-ban részletezett megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok szabályozását bővíti. Ebből kifolyólag az új szabályozás lényege, hogy annak ténye, hogy a vállalkozás által elérhetővé tett fogyasztói értékelések forrását ellenőrzik-e bármilyen módon, olyan jelentős információnak minősül, amelynek hiánya, vagy valótlan tartalma a fogyasztót olyan döntés meghozatalára készíti, amelyet valós információ birtokában nem hozott volna meg (vagy legalább is alkalmas erre).

A korábban hivatkozott közvélemény kutatás is rámutatott, arra, hogy a fogyasztók bizalommal vannak az értékelések hitelessége iránt, nem feltételezik, hogy nem valós értékelések is megjelennek a „hivatalos” értékelési felületeken. Ennél fogva az értékelések forrására vonatkozó információ hiánya megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak minősül, következésképpen fogyasztóvédelmi jogsértést valósít meg.

Egyszerűbben fogalmazva: ha egy webshop elérhetővé teszi egy adott termék fogyasztói értékeléseit a böngészés során, de nem tájékoztatja a webshop látogatóit arról, hogy ezeket az értékeléseket ténylegesen a terméket használók készítették-e, vagy ennek ellenőrzése miként történt, akkor fennáll a veszélye, hogy a webshopot böngésző fogyasztó olyan szerepet tulajdonít az értékeléseknek, mintha azok biztosan hiteles forrásból származnának.

A fogyasztói értékelések hozzáférését biztosító vállalkozások tehát kétféleképpen felelhetnek meg ennek a jogszabályi követelménynek:

1.) Arról tájékoztatják a fogyasztókat, hogy nem történik meg a fogyasztói értékelések forrásának ellenőrzése, tehát olyan értékelések is szerepelhetnek, amelyek nem a terméket ténylegesen használó személyektől származnak. (Ez a jelenség jól ismert a kommentfalakról, „nem láttam/olvastam, de..” mondatkezdés formájában.)

2.) Arról tájékoztatják a fogyasztókat, hogy meghatározott módszer révén kizárólag olyan értékelések szerepelnek, amelyek a terméket megvásárlóktól vagy használóktól származnak, feltüntetve azt is, milyen rendszer biztosítja az értékelések hitelességét.

Az alkalmazott módszernek meg kell felelnie az arányosság és az észszerűség követelményének, tehát értelemszerűen nincs szükség személyazonosító okmányok vagy egyéb személyes adatok bekérésére az értékelés készítőjétől, elegendő lehet a konkrét megrendeléshez igazítani a hitelesítés igazolását.

Annak megismerése kapcsán, hogy melyek minősülnek a kifejezetten kerülendő gyakorlatnak, meg kell vizsgálni a fentiekben említett „fekete listás” gyakorlatokat is.

B.)A fogyasztó értékelések „fekete listás” gyakorlatai

Vizsgáljuk meg az Fttv. fent idézett szabályait, amely szerint megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelennek minősülnek és ezért tilalmazottak. Az Fttv.3.§ (4) bekezdése rögzíti továbbá, hogy a törvény mellékletében meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

Ez a melléklet az ún. „fekete lista”, amely azon kereskedelmi gyakorlatok tételes felsorolását tartalmazza, amelyek megvalósulása esetén minden további vizsgálat nélkül megállapításra kerül a fogyasztóvédelmi jogsértés. A fogyasztóvédelmi hatóság az eljárása során ennek megfelelően első körben mindig a fekete listás gyakorlatok megvalósulását vizsgálja, és csak annak hiányában folytatja a vizsgálódását a fentiekben említett megtévesztő vagy agresszív kereskedelmi gyakorlat terén.

A fekete lista a vállalkozások navigálására is szolgál, hiszen az Fttv. egyéb, általános rendelkezéseihez képest lényegesen konkrétabb, hétköznapi eseteket listáz, amelynek bekövetkezése egyszerűbben ellenőrizhető a kevesebb fogyasztóvédelmi ismerettel rendelkezők számára is.

Ilyen aspektusból tehát **valóban tekinthetünk akként a két új fekete listás tényállásra, mint amelyek kifejezetten kerülendők és a hatóság által szankcionáltak a fogyasztói értékelések terén.**

1.)Elsőként vegyük a fentiekben **34.szám** alatt említett fekete listás tényállást, amely szorosan kapcsolódik a fogyasztói értékelések forrására vonatkozó, az előző pontban bemutatott kötelezettséghez. Abban az esetben ugyanis, ha a vállalkozás kifejezetten arról tájékoztatja a fogyasztókat, hogy az elérhető fogyasztói értékelések a termék vásárlóitól vagy használóitól származnak, ugyanakkor **annak ellenőrzésére nincs megfelelő módszer alkalmazásban (vagy a tájékoztatóan feltüntetett módszert ténylegesen nem alkalmazzák), úgy a fogyasztók megtévesztése nem lehet kérdéses, miként a fogyasztóvédelmi jogsértés ténye sem.** Itt látható tehát, hogy az új szabályozás valójában több szinten ró terhet a vállalkozásokra a fogyasztói értékelésekkel összefüggésben:

egyrészt ugyanis kötelező információt közölni a fogyasztói értékelések forrására vonatkozólag, másrészt annak az információnak valósnak és ellenőrizhetőnek is kell lennie, amelynek biztosítása szintén a vállalkozás feladata.

2.) A 35.szám alatti fekete listás tényállás ennél sokkalta direkter és nyilvánvalóbb jogsértés: ebben az esetben szándékos manipuláció történik, valótlan értékelések közzétételével vagy valós értékelések manipulált felhasználásával.

Ennek jelentősége kapcsán visszautalok a fent hi8vatkozott közvélemény-kutatásra, ahol a felmérésben részt vevő fogyasztók alacsony valószínűségűnek ítélték az értékelésekkel való manipuláció lehetőségét.

Természetesen minden fogyasztóvédelmi jogi norma addig jelent garanciát, amíg annak számonkérése nem marad el az illetékes hatóságok részéről. Ennek kapcsán ismert tény, hogy az Fttv. rendelkezéseit ellenőrző GVH már a fent bemutatott új szabályozás hatályba lépését megelőzően is vizsgálódása körébe vonta a vállalkozások részéről a fogyasztói értékelések felhasználását.

A 38/2018. VJ. számú eseti döntésében például a GVH azt állapította meg, hogy a negatív tartalmú fogyasztói értékelések eltűntetése sérti a fogyasztó tájékozott döntéshez fűződő jogát, hiszen azt a képzetet keltheti, hogy az adott termékhez kizárólag pozitív vélemények kapcsolódnak, ami erősíti a termékhez való bizalmat.

Ebben a 2018-ban született határozatban a GVH még az Fttv 3.§ (2) bekezdésében rögzített általános szabályaiból vezette le a fogyasztói értékelések manipulációjának tisztességtelen voltát, ugyanakkor az új, konkrét jogszabályok lehetővé teszik a vállalkozásoknak szélesebb körű felelősségre vonását ezen a téren.

2022.11.11.