

Hogyan hathatnak az összehasonlító oldalak a fogyasztói döntésre?

A digitális összehasonlító eszközöket érintő, fogyasztóvédelmi szempontú piacelemzés megállapításai

Zenisek Andrea
Gazdasági Versenyhivatal

Budapest, 2020. november 6.

Előzmények

1. Középtávú fogyasztóvédelmi digitális stratégia
2. New Deal for consumers
3. Nemzetközi gyakorlat
4. (Korábbi eljárások - VJ/19/2010; VJ/75/2013)

Mi volt a célunk?

- Feltárni, megismerni
 - Melyek a használattal kapcsolatos fogyasztói elvárások, tapasztalatok, fogyasztói szokások?
 - A kínálati oldal szereplői mennyire ismerik és működésük során mennyire felelnek meg a fogyasztókkal szembeni tisztességes kereskedelmi gyakorlatok támasztotta elvárásoknak?
- Ajánlásokat tenni
- Segíteni a megfelelést
 - ami már előrevetíti a hamarosan hatályba lépő jogszabályok egy részének való megfelelést is pl. UCPD módosítás.

Mi volt a fókuszbán?



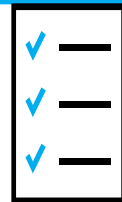
- magas keresési költségei lehetnek a fogyasztóknak
- a használt DÖE-eket a fogyasztók széles köre veszi igénybe
- az adott piacon kevés versengő DÖE lelhető fel
- intenzív kommunikációs aktivitás jellemző a DÖE-kre

Módszertan

- ✓ nyilvánosan elérhető fogyasztói kutatások
- ✓ információkérés DÖE-üzemeltetőktől
- ✓ információkérés DÖE-n megjelenő termékeket, szolgáltatásokat kínáló vállalkozásokról
- ✓ információkérés fogyasztóvédelmi szervezetektől
- ✓ információkérés társhatóságoktól
- ✓ ún. sweep alkalmazása
- ✓ AC Nielsen Piackutató Kft.

Megkeresettek köre	Megkeresettek száma	Válaszadók száma	Válaszadási arány
DÖE-üzemeltetők	18	11	61,11%
Szerződött partnerek	20	10	50,00%
Iparági érdekképviseleti szervezetek	2	0	0,00%
Fogyasztóvédelmi civil szervezetek	5	2	40,00%
Hatóságok	3	2	66,67%
Összes megkeresett	48	25	52,08%

DÖE felhasználók



KVANTITATÍV MEGKÖZELÍTÉS - NAGYMINTÁS KÉRDŐÍV

Módszertan: 30 perces kérdőív, a válaszadó otthonában történő személyes megkérdezés

Célcsoport: internetezők, akik rendszeresen használnak digitális összehasonlító oldalakat kereskedelmi cikkek, repülőjegy, szállásfoglalás, pénzügyi termék vagy infokommunikációs szolgáltatás vásárlási/rendelése kapcsán

Minta elemszám: N=1000 fő

Időzítés: 2019 Október 1-15

Földrajzi lefedettség: Teljes Magyarország



KVALITATÍV MEGKÖZELÍTÉS – SZEMKAMERÁVAL TÁMOGATOTT MÉLYINTERJÚ

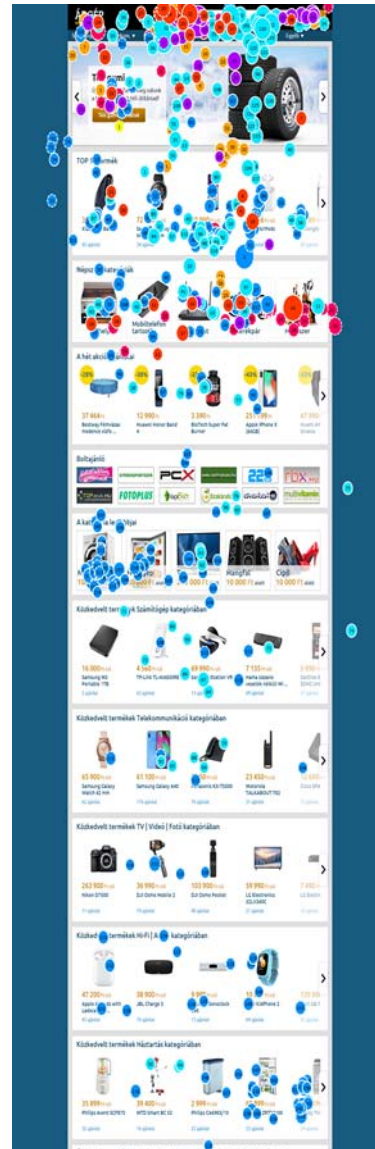
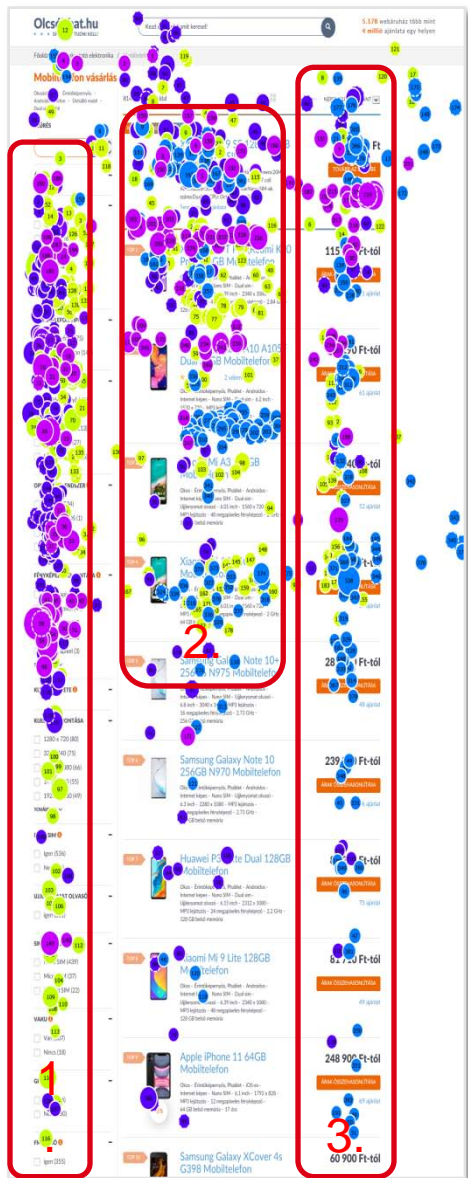
Módszertan: 60 perces mélyinterjú, honlaphasználati gyakorlat megismerése szemkamerás felvétel segítségével

Célcsoport: az elmúlt év során használt digitális összehasonlító eszközt a vizsgált 3 szegmensben: 1. Kiskereskedelem, 2. Szállás, 3. Pénzügy

Minta elemszám: N= 20

Időzítés: 2019 November 4-11

Földrajzi lefedettség: Budapest



Szegmens specifikus áttekintés szempontjai

- DÖE oldalak
megítélése
használói
szerepe a vásárlói döntésben
használata
- DÖE oldalakkal kapcsolatos elvárások
- Felhasználói vélemények
- Kiemelt ajánlatok megjelenítése
- Piaci szereplők ismertsége

Sweep

- ✓ **közel 30 szempontot** tartalmazó szempontrendszer mentén
- ✓ **Átláthatóság, design**
 - az ÁSZF/FAQ könnyen megtalálható-e, mennyire hosszú, mennyire áttekinthető, mennyi a görgetéssel töltött idő, mennyire érthető, egyszerű a megfogalmazása
 - milyen az oldal struktúrája, vannak-e keresztthivatkozások
 - milyenek a betűméretek, a gombok, „csempék” mérete, színe
- ✓ **Üzleti modellel kapcsolatos tájékoztatás**
 - a hirdetéseket vagy a „támogatott linkeket” világosan megkülönbözteti-e,
 - az árakat befolyásoló valamennyi elemet (például a szállítási költséget) feltünteti-e,
 - bemutatja-e az összehasonlítás szempontjait, a találatok rangsorolását és kiemelésének alapját,
 - az összehasonlítás szempontját befolyásoló bármilyen egyéb körülményt bemutat-e,
 - alkalmaz-e kedvezményeket, azokat miként tünteti fel,
 - utal-e arra, hogy hányan vásároltak korábban az adott termékből vagy arra, hogy éppen nézi azt valaki vagy „fontolgatja” a vásárlást,
 - a termék elérhetőségét, az azt befolyásoló körülményeket jelzi-e,
 - tájékoztat-e az oldal által szemlézett forgalmazók kilétéről, számáról és földrajzi helyéről,
 - bemutatja-e üzleti modelljét (így azt is, hogy miből származik bevétele) és az üzemeltetőket, tulajdonosokat,
 - az adatok felhasználásával kapcsolatos tájékoztatás
- **Egyéb**
 - az oldal utal-e ingyenességre,
 - az oldal alkalmaz-e piacelsőségi állítást,
 - az oldal megjelenít-e megbízhatósági tanúsítványokat.

Javaslatok

- piaci modellel összefüggő
- piaci modellhez szorosan nem kötődő

Piaci modellel összefüggő javaslatok

1. Találati lista, rangsorolás, kiemelések

a fogyasztók egyértelmű és érzékelhető tájékoztatása arról, hogy

- a találati lista esetében a rangsorolás mely kritériumok mentén történt,
- a kiemelés mögött nem teljesítményadatok, hanem díjfizetés áll, azaz ezek a kiemelések fizetett hirdetések és nem a találatok rangsorolásában betöltött helyet jelzik

2. Felhasználói értékelések/moderálási szabályzatok

- **alakítsanak ki olyan ellenőrzési, működési mechanizmusokat**, melyek azt segítik elő, hogy csak a valódi fogyasztói tapasztalatokon, azaz a terméket/szolgáltatást megvásárló, igénybevevő fogyasztótól származó vélemények, értékelések közzétételére legyen lehetőség.
- közzététel, illetve moderálás alapelveit tartalmazó **irányelvek, szabályzatok kialakítását** és a fogyasztók számára történő **közzétételét a DÖE-felületen**

3. Értékelési rendszerek

- **szempontjairól, módszertanáról** érthető és érzékelhető módon tájékoztassák a fogyasztót

4. Az összehasonlítás szempontrendszer

- **hívják fel a fogyasztók figyelmét arra**, hogy az összehasonlítás adott szempontja mellett – a szolgáltatás összetett, személyre szabható jellege miatt – más elemek összevetésére is érdemes figyelmet fordítani a legmegfelelőbb ajánlat megtalálásához.

Piaci modellel összefüggő javaslatok

5. Tájékoztatás az üzemeltető személyéről

- tegyék egyértelművé, hogy **független-e az összehasonlító oldal**, vagy maga a kereskedő, szolgáltató üzemelteti, illetve szponzorálja
- könnyen megismerhető módon és egyértelműen jelenjen meg** a DÖE üzemeltetőjének személye és elérhetősége mellett annak jelzése, hogy az adott tranzakcióval kapcsolatban **milyen felelőssége van** az üzemeltetőnek, illetve a partnernek.

6. Teljes piaci kép

- tájékoztassák a fogyasztókat az oldal által **szemlézett forgalmazók, partnerek számáról, személyéről, elérhetőségeiről és azok földrajzi elterjedéséről.**

7. Naprakész adatok, megbízható tájékoztatás

- megfelelően kövessék nyomon a partneri változtatásokat a DÖE-n megjelenő termékekbe és a partnerek honlapjain, webshopjaiban **azonos, aktuális árak és feltételek jelenjenek meg.**
- amennyiben devizában elszámoló partnerhez irányítják a fogyasztót, ne csak **forintban**, hanem **az eredeti pénznemben is** szerepeljen az ár az összehasonlító oldalon.



Piaci modellel összefüggő javaslatok

8. Adatok felhasználásáról való tájékoztatás/A szolgáltatás ingyenesként történő népszerűsítése

- **érthető és áttekinthető módon tájékoztatni** kell a fogyasztókat arról, hogy az adataik felhasználása milyen módon történik.
- **derüljön ki, hogy az üzemeltető miként használja fel a felhasználók adatait** például profilalkotási tevékenységek és a platform finanszírozását szolgáló célzott hirdetések megjelenítéséhez

9. Oldal design/felhasználhatósági (usability) szempontok

- törekedjenek az **egyszerű és érthető megfogalmazások** használatára, próbálják kerülni a komplex jogi vagy technológiai fogalmak alkalmazását.
- tegyék lehetővé **a keresések személyre szabhatóságát, részletes szűrők** alkalmazását, a találatok **többszintű szempontrendszer** szerinti rangsorolást.
- törekedjenek arra, hogy az oldal **ne legyen túlszűfolt, legyen átlátható**, azon a fogyasztók könnyen navigálhassanak.
- legyenek figyelemmel a különböző **eszközök sajátosságaira, megjelenítési korlátaira**.



Piaci modellhez szorosan nem kötődő javaslatok

1. Piacelsőségi állítások használata

- **fokozott körütekintést** javaslunk - az állítás alkalmazásának teljes időtartama alatt tudni kell igazolni az állítás megalapozottságát

2. Megbízhatósági tanúsítványok alkalmazása

- **valóban létező szervezettől** származó, **jól definiált szempontrendszer mentén** meghatározottak legyenek és azok **tartalmáról a fogyasztó egyszerűen tájékozódhasson**

3. Edukációs cikkek megjelenítése

- legyen **egyértelműen megjelölve**, hogy a tartalom a DÖE üzemeltetője által összeállított **független** tartalom, vagy annak közzétételéért a DÖE ellenszolgáltatásban részesült.

Közeli jövő

2019/2161/EU irányelv átültetése – ennek keretében többek között az Fttv. is módosul

- az online fogyasztói jogok megerősítése, a tájékoztatási kötelezettséggel kapcsolatos szigorúbb rendelkezések
 - annak feltüntetése, hogy a terméket online kínáló **harmadik fél kereskedő-e** vagy sem,
 - **keresési paraméterek feltüntetése** a fogyasztók tájékoztatása érdekében, amely alapján a kereső rangsorol (pl. ár, elérhetőség, népszerűség, stb.)
 - **fogyasztói értékelés lehetőségéről tájékoztatás**, azaz annak feltüntetése, hogy bárki, vagy csak az adott terméket vásárló, szolgáltatást igénybevevő tehet-e értékelést.

Átültetés határideje: **2021. november 28.**

Az irányelv átültetéséhez kapcsolódó módosítások hatálybalépése: **2022. május 28**

Új fekete listás tényállások

➤ **Tájékoztatás a fizetett találatokról.**

A keresési eredmények megadása a fogyasztó online lekérdezése alapján anélkül, hogy egyértelműen felfednék a fizetett hirdetések vagy a kifejezetten a termékeknek a keresési eredmények közötti magasabb rangsorolását célzó fizetést.

➤ **Valótlan fogyasztói értékelések közzéte.**

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

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

➤ **Rendezvényekre szóló jegyek viszonteladása** a fogyasztók részére, ha a kereskedő azokat automatizált eszközökkel vásárolta meg, hogy megkerülje az egy személy által megvásárolható jegyek számára vonatkozó korlátozásokat vagy a jegyvásárlásra alkalmazandó bármely más szabályt.

Köszönöm az érdeklődést

Finally understood what zoom meetings remind me of.

