Összehangolt európai fellépés a Temu-val szemben

A GVH elsőként lépett az európai versenyhatóságok közül

Az európai uniós fogyasztóvédelmi hatóságokat, köztük a Gazdasági Versenyhivatalt (GVH) tömörítő Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózat (Consumer Protection Cooperation Network – CPC)és az Európai Bizottság a fogyasztók védelme érdekében komoly lépésre szánta el magát a Temu-val szemben. A közös fellépésen keresztül Európa fogyasztóvédelmi hatóságai rákényszeríthetik a kínai alapítású online piactér üzemeltetőjét arra, hogy hozza összhangban kereskedelmi gyakorlatait a vonatkozó uniós szabályozásokkal. A GVH az európai versenyhatóságok közül elsőként már idén márciusban versenyfelügyeleti eljárást indított a Temu-val szemben.

Egy európai szinten összehangolt vizsgálatot követően a CPC-hálózat és az Európai Bizottság értesítette a Temu-t az online piactér számos olyan gyakorlatáról, amely a hálózat értékelése szerint sérti az Európai Unió fogyasztóvédelmi jogszabályait. A hálózat felszólította a Temu-t, hogy hozza összhangba ezen kérdéses gyakorlatait a releváns közösségi fogyasztóvédelmi szabályokkal.

A múlt héten a Bizottság a digitális szolgáltatásokról szóló törvény (DSA) alapján hivatalos eljárást indított a kínai online piactér működtetőjével szemben. A DSA-eljárás és a CPC-hálózat közös fogyasztóvédelmi jogérvényesítési eljárása szoros együttműködésben zajlik, és kiegészítik egymást. Céljuk egy olyan biztonságos és megbízható online környezet biztosítása, amellyel az európai fogyasztók jogait maradéktalanul és határozottam megvédik.

A CPC-hálózat többféle problémás gyakorlatot azonosított a Temu online platformon, amelyek sérthetik az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályokat:

Hamis kedvezmények: Annak a hamis benyomásnak a keltése, hogy a termékeket kedvezménnyel lehet megvásárolni, azonban mégsem érvényesíthető a beígért kedvezmény.

Pszichés nyomásgyakorlás: A fogyasztók nyomás alá helyezése a vásárlás befejezése érdekében olyan taktikákkal, mint például a korlátozott termékkészletre vonatkozó hamis állítások vagy hamis vásárlási határidők.

Kényszerített „játékok”: A fogyasztókat egy „pörgessük meg a szerencsekereket” játékra kényszerítik, hogy hozzáférjenek az online piactérhez, miközben elrejtik a játék jutalmához kapcsolódó használati feltételekről szóló lényeges információkat.

Hiányzó és félrevezető információk: Hiányos és helytelen információk megjelenítése a fogyasztóknak az áruk visszaküldésére és a visszatérítésre vonatkozó törvényes jogaikról. A Temu továbbá elmulasztja előre tájékoztatni a fogyasztókat arról, hogy megrendelésüknek el kell érnie egy bizonyos minimális értéket, mielőtt befejezhetnék a vásárlást.

Hamis értékelések: A fogyasztók nem kapnak megfelelő tájékoztatást arról, hogy a Temu hogyan biztosítja a weboldalán közzétett vélemények hitelességét.

Rejtett elérhetőségek: Releváns információk elhallgatása arról, hogy a fogyasztók kérdéseikkel vagy panaszaikkal, hogy tudnak könnyen kapcsolatba lépni a Temu ügyfélszolgálatával.

A CPC-hálózat emellett tájékoztatást kért a Temutól annak értékelése érdekében, hogy a vállalat megfelel-e az uniós fogyasztóvédelmi jog szerinti további kötelezettségeinek. Ezek közé tartozik azon kötelezettsége, miszerint a fogyasztókat egyértelműen tájékoztatni kell arról, hogy a termék eladója kereskedő-e, vagy sem; biztosítani kell, hogy a termékrangsorokat, értékeléseket és minősítéseket ne mutassák be a fogyasztók számára félrevezető módon; biztosítani kell, hogy az árcsökkentéseket bejelentik és helyesen számolják ki; és biztosítani kell, hogy a környezetvédelmi állítások pontosak és megalapozottak legyenek.

A Temu-nak egy hónap áll rendelkezésére, hogy válaszoljon az európai fogyasztóvédelmi hálózat megállapításaira, és kötelezettségvállalásokat javasoljon arra vonatkozóan, hogy miként fogja kezelni a feltárt fogyasztóvédelmi jogi problémákat. Amennyiben a Temu nem foglalkozik a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat által felvetett aggályokkal, a nemzeti hatóságok végrehajtási intézkedéseket hozhatnak a megfelelés biztosítása érdekében.

A Gazdasági Versenyhivatal 2024 márciusában az európai versenyhatóságok közül elsőként indított versenyfelügyeleti eljárásta Temu online piacteret működtető Whaleco Technology Limiteddel szemben a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt.

A GVH gyanúja szerint a vállalkozás az általa üzemeltetett honlapon és a Temu mobilalkalmazáson keresztül valószínűsíthetően

olyan árfeltüntetési és akciótartási gyakorlatot folytatott, ami alkalmas lehetett arra, hogy megtévessze a fogyasztókat;

megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytat a termékek lényeges jellemzőivel kapcsolatban, különösen a termékek környezeti hatásai tekintetében;

az általa népszerűsített és forgalmazott termékek esetében azt a hamis benyomást kelti, hogy a termékek jogszerűen értékesíthetőek annak ellenére, hogy nem rendelkeznek „CE” megfelelőségi jelöléssel.

A magyar nemzeti versenyhatóság vizsgálata jelenleg is folyamatban van.

Az Európai Bizottság sajtóközleménye a Temu vizsgálatával kapcsolatban a Bizottság honlapján érhető el.

Sajtókapcsolat:

* Horváth Bálint, kommunikációs vezető
* GVH Közszolgálati kommunikációs és Külkapcsolati Iroda
* +36 20 238 6939

Eredeti tartalom: Gazdasági Versenyhivatal

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:https://hellosajto.hu/16498/osszehangolt-europai-fellepes-a-temu-val-szemben/