



SOMOGY VÁRMEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyfél: Horváth Klára Beáta
Székhelye: 7400 Kaposvár, Baross G. u. 18. 2.
Icsh. 17.

Iktatószám: SO/FOGY/00126-5/2025
Ügyintéző:
Telefonszám:

Tárgy: Figyelmeztetés és jogsértő magatartás folytatásának megtiltása

HATÁROZAT

Horváth Klára Beáta egyéni vállalkozót (székhely: 7400 Kaposvár, Baross G. u. 18. 2. Icsh. 17.; adószám: 56186565-2-34) **figyelmeztetés szankcióban részesítem a postai szolgáltatások nyújtására és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt.**

Egyúttal kötelezem arra, hogy a továbbiakban

a <https://lysande.hu/> honlapon található webáruházában

- **tájékoztassa a fogyasztókat az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről, továbbá biztosítsa az áru kézbesítése érdekében az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.**
- **A továbbiakban ne adjon megtévesztő tájékoztatást a honlapon a fogyasztók számára az alábbiak vonatkozásában:**
 - **A fizetés feltételei körében a szállítás költségeiről.**

Ezen kötelezettségeinek a Vállalkozás a határozat véglegessé válásának napját követő 30 napon belül köteles eleget tenni.

Felhívom Horváth Klára Beáta egyéni vállalkozó figyelmét a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartására, valamint arra, hogy az ismételt jogsértés elkövetése súlyosabb szankciót vonhat maga után.

INDOKOLÁS

A Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya – közérdekű bejelentés kivizsgálása és veszélyes termékek keresése az online kereskedelmi forgalomban témavizsgálat keretében – hatósági ellenőrzést végzett 2025. február 4. napján Horváth Klára Beáta egyéni vállalkozó által üzemeltetett <https://lysande.hu/> oldalon található webáruházban.

A rendelkezésemre álló bizonyítékok alapján a következő tényállást állapítottam meg:

Az eljárás során megállapítottam, hogy Horváth Klára Beáta egyéni vállalkozó által üzemeltetett <https://lysande.hu/> honlapon található webáruházban nem tájékoztatták a fogyasztókat az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről és nem biztosították a fogyasztók számára az áru kézbesítése érdekében az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

Megtévesztően tájékoztatták a fogyasztókat a szállítási díj tekintetében: az ÁSZF-ben szállítási díjként 1.925.- Ft szerepel, azonban a Szállítás menüpontnál és a rendelés során 1.995.- Ft szerepel szállítási díjként, valamint az ÁSZF-ben az ingyenes szállítás esetében két rendelési összeg is feltüntetésre került: egyrészt 25.000.- Ft, másrészt 20.000.- Ft, azonban a rendelés során a kosárban 20.000.- Ft értékhez köti az ingyenes szállítást.

A Vállalkozás a hatósági ellenőrzést követően haladéktalanul intézkedett a megállapított jogsértések megszüntetése érdekében.

A rendelkezésemre álló adatok alapján megállapítottam, hogy jelen ügyben hatáskörrel a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik, mert a jogsértések részét képező tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására nem alkalmas.

A Vállalkozás a fenti magatartásával az alábbi, megjelölt jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) **3. § (5)** bekezdés alapján a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan az 1. § (4) vagy (5) bekezdése szerint külön jogszabályban előírt, **az e törvényben foglaltaknál szigorúbb követelményeket megsértő kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen.**

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés szerint **megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:**

i) a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerint **megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely**
- figyelembe véve valamennyi tényező körülményét, 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 adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, **és**
- **ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas** (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet** (továbbiakban: Rendelet) **11. § (1)** bekezdése szerint **az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót**

a) a szerződés szerinti áru vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és az árunak vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

b) a vállalkozás nevééről;

c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, telefonszámáról és elektronikus levelezési címéről, továbbá az arra vonatkozó tájékoztatást, ha a vállalkozás egyéb olyan online kommunikációs eszközre vonatkozó elérhetőséget is rendelkezésre bocsát, amely biztosítja a fogyasztó számára az adatok tartós

adathordozón történő tárolását (beleértve a levelezés dátumát és időpontját is), valamint annak a vállalkozásnak a nevééről, postai címéről és azonosító adatairól, akinek a nevében eljár;

d) a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér;

e) a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha az áru vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre észszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, **valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről)**, vagy ha e költségeket nem lehet észszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;

f) határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;

g) a szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha azzal összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli a fogyasztót, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár;

h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;

j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén az áru visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – az áru postai küldeményként nem küldhető vissza;

k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;

l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;

o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról;

p) adott esetben a szerződés időtartamáról, és ha a szerződés határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételeiről;

q) ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott;

r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;

s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;

t) digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;

u) digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitásáról és interoperabilitásáról a vállalkozástól észszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;

v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;

w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

A (4) bekezdés alapján az (1) bekezdés i), j) és k) pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható.

Az (5) bekezdés szerint a vállalkozás az (1) bekezdés m) pontja szerinti és az n) pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

A postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló **335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: 335/2012. Korm. rendelet) **3/A. §-a szerint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti távollévők között kötött szerződés alapján értékesített áru kézbesítése érdekében az egyetemes postai szolgáltató által nyújtott postai szolgáltatás igénybevételének lehetőségét a kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás a honlapján biztosítja, feltéve, hogy az értékesített áru postai szolgáltatási szerződés keretében történő kézbesítését az egyetemes postai szolgáltató az általános szerződési feltételeiben lehetővé teszi.**

Kaposvár, elektronikus aláírás szerint

dr. Neszményi Zsolt

főispán nevében és megbízásából

dr. Krizsán Anett

osztályvezető

Kapják:

1. sz.: Horváth Klára Beáta (ügyfélkapun)
2. sz.: Irattár
3. sz.: Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság
4. sz.: Somogy Vármegyei Főügyészség