

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FK-III/B-7336/2011. számú, fogyasztóvédelmi intézkedést és bírság kiszabását tartalmazó határozata a Buda-Cash Brókerház Zrt. számára

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., továbbiakban: Felügyelet) által (...) Ügyfél kérelme alapján a **Buda-Cash Brókerház Zrt.**-nél (székhelye: 1118 Budapest, Ménesi út 22., továbbiakban pénzügyi szervezet) lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás megállapításai alapján, Dr. Szász Károly, a Felügyelet Elnökének felhatalmazása alapján az alábbi

h a t á r o z a t o t

A Felügyelet a pénzügyi szervezettel szemben – a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírás megsértése miatt – a határozat kézhezvételének napjával megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.

A panaszok kezelésére vonatkozó rendelkezés megsértése miatt a Felügyelet a pénzügyi szervezettel szemben 100.000 Ft, azaz százezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságokat a határozat jogerőre emelkedésétől számított **22 munkanapon belül** kell a Felügyeletnek a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00283834-30000003 számú számlájára – "fogyasztóvédelmi bírság" megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni. A fogyasztóvédelmi bírság önkéntes befizetésének elmaradása esetén a közigazgatási végrehajtás szabályai kerülnek alkalmazásra. A fogyasztóvédelmi bírság befizetésére meghatározott határidő elmulasztása esetén, a be nem fizetett bírságösszeg után késedelmi pótlék felszámolására kerül sor, melynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-

A késedelmi pótléket a Felügyelet hivatkozott számú számlájára kell befizetni, a határozat számának feltüntetésével, „késedelmi pótlék” megjelöléssel. Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a fizetési kötelezettség haladéktalanul végrehajtásra kerül.

A határozat ellen közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek nincs helye. Az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat felülvizsgálatát a közléstől számított **30 napon** belül jogszabálysértésre hivatkozással a Fővárosi Bíróságtól keresettel kérheti. A keresetlevelet – a Fővárosi Bíróságnak címezve – a Felügyeletnél kell 3 példányban benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya.

I n d o k o l á s

Ügyfél 2010. június 28-án érkezett és 2010. június 23-án kiegészített, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény (továbbiakban: Psztv.) 48/A. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel kereste meg a Felügyeletet, melyben a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolta az alábbiak szerint:

1. Az Ügyfél a pénzügyi szervezet on-line kereskedést lehetővé tevő rendszerében (a továbbiakban: Rendszer) index és devizakereskedelmi ügyleteket bonyolított. Az index kereskedés estében a (...) -én 15:10:59-kor adott megbízása visszautasításra került fedezethiányra hivatkozással, de egy 13 perccel későbbi nagyobb értékű megbízása mégis teljesült. A devizakereskedelmi megbízásai közül USD/CHF devizapárra adott vételi megbízása is visszautasításra, majd törlésre került, de ennek ellenére a pénzügyi szervezet a kereskedési nap végén az Ügyfél által már előzőleg megnyitott USD/CHF eladási megbízást összevezette a vételi megbízással, ezért (...) Ft veszteség érte.
2. Az ügyletek kapcsán tapasztalt hiányosságok és az összevezetés miatti veszteség miatt az ügyfél szóban több alkalommal megkereste a pénzügyi szervezetet, de a pénzügyi szervezet munkatársaival folytatott telefonbeszélgetések eredményre nem vezettek, mivel azok során és azt követően sem kapott olyan választ, amely érdemi és elfogadható lett volna.

Mindezekre tekintettel az Ügyfél a Felügyeletről kérte az ügy kivizsgálását.

A Psztv. 48/A. § alapján a Felügyelet ellenőrzi

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvényben meghatározott szervezet vagy személy az e törvényben meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel (a továbbiakban: fogyasztó) szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító, valamint az e törvényben meghatározott szervezetre vagy személyre, illetve tevékenységre a Felügyelet hatáskörébe tartozó törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, valamint
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek

betartását, és – ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását – eljár e rendelkezések megsértése esetén (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi eljárás).

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretében az alábbi tényállást állapította meg:

1.

A Felügyelet a kérelem ezen pont szerinti része tekintetében az eljárást – fogyasztóvédelmi hatáskörének hiányára való tekintettel – FK-III-7234/2011. számú végzésében megszüntette.

2.

A pénzügyi szervezet nyilatkozata szerint az Ügyfél panasszal nem élt a pénzügyi szervezet felé, illetőleg a pénzügyi szervezet munkatársai Ügyfél megkereséseire azonnal válaszoltak.

A pénzügyi szervezet a Felügyelet rendelkezésére bocsátotta az Ügyféllel folytatott beszélgetések hanganyagát.

A Felügyelet a hanganyagokat meghallgatva megállapította, hogy a 2010. május 11-én elhangzott beszélgetés során a pénzügyi szervezet munkatársa Ügyfelet biztosította arról,

hogy az általa jelzett probléma rendezése folyamatban van, az Ügyfél által jelzett kifogásokat felettesével ismertette, az ügy prioritást élvez.

A pénzügyi szervezet munkatársa Ügyfelet 2010. május 14-ei megkeresése során ismételten biztosította, hogy az általa jelzettek kivizsgálása folyamatban van, azonban a nagyszámú megkeresés miatt felettese egyelőre még nem tudott foglalkozni az ügygel.

A Felügyelet megállapította, hogy Ügyfél kifogásával kapcsolatosan a pénzügyi szervezet munkatársa 2011. május 18-án tájékoztatást nyújtott az Ügyfél számára arról, hogy az Ügyfél által jelzetteket a pénzügyi szervezet nem fogadta el, amellyel kapcsolatosan véleményét részletesen ismertette. Ügyfél a pénzügyi szervezet munkatársának indoklását nem fogadta el, a panaszában foglaltakat továbbra is fenntartotta.

Ügyfél még ezen a napon a pénzügyi szervezet munkatársának felettesével is beszélt a problémával kapcsolatosan, ahol ismételten előadta kifogásait. A pénzügyi szervezet ezen munkatársa megismételte az Ügyfél számára korábban ismertetett véleményt, illetőleg biztosította Ügyfelet arról, hogy a jelzett problémával kapcsolatosan a pénzügyi szervezet más álláspontot képvisel, nem lát lehetőséget arra, hogy Ügyfél által képviselt álláspont elfogadásra kerülhessen. Ügyfél kifejezetten jelezte, hogy az ismertetetteket sérelmezi, a pénzügyi szervezet számára adott tájékoztatását nem fogadja el.

A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) a panaszkezeléssel kapcsolatosan az alábbiak szerint szabályozza a pénzügyi szervezet magatartását:

„121. § (1) A szolgáltató biztosítja, hogy az ügyfél a szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

(2) A szolgáltató

a) a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,

b) a telefonon közölt szóbeli panaszt legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig,

c) elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.

(3) Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

(4) Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

(5) A szolgáltató a szóbeli panaszt - a (6) bekezdésben meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a (7) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

(6) Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a (7) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

(7) A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.”

A Felügyelet a fentiek alapján megállapította, hogy a pénzügyi szervezet nem a panaszkezelésre vonatkozó szabályok szerint járt el akkor, amikor Ügyfél által jelzett panasszal – melynek azonnali orvoslása nem volt lehetséges, figyelemmel arra, hogy kivizsgálása a hangfelvételek tanúsága szerint több napon keresztül zajlott – jegyzőkönyvet nem vett fel, illetőleg azzal kapcsolatos írásos, indoklással ellátott választát Ügyfél részére nem küldte meg.

A fentiekre való tekintettel megállapítható, hogy a pénzügyi szervezet Ügyfél panasza kapcsán a Bszt. 121. § (5)-(7) bekezdéseiben foglaltak figyelmen kívül hagyásával járt el.

A Psztv. 48/H. § (1) bekezdése szerint, ha a Felügyelet megállapítja a 48/A. § a) és b) pontjában meghatározott rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi eljárásban hozott határozatának megsértését, a 47. § (4) bekezdés a), c) és e)–i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

b) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását

e) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Tekintettel a fentiek szerint összegzett vizsgálati megállapításokra, a Felügyelet a rendelkező részben foglaltak szerint határozott és a pénzügyi szervezettel szemben — a jogsértés súlya, továbbá az eset összes körülményeinek figyelembe vételével — megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását. Egyúttal a jogszabálysértésre való tekintettel a Felügyelet 100.000.- forint, azaz százezer fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére kötelezte a pénzügyi szervezetet.

A Felügyelet a jogsértés súlyát illetően figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezés a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban fogalmaz meg alapvető előírást akkor, amikor a panaszok kezelése során irányadó 30 napos válaszadási határidővel szabályozza a pénzügyi szervezet magatartását. A fogyasztói jogérvényesítéssel kapcsolatos panaszbeadvány időben megfelelő módon történő kezelése alapján kerülhet az Ügyfél mihamarabb abba a helyzetbe, hogy az igényével kapcsolatosan a pénzügyi szervezet álláspontját megismerje, illetőleg döntsön arról, hogy mely további jogérvényesítési eszközt kívánja igénybe venni.

A Felügyelet a jogkövetkezmény meghatározása során figyelembe vette, hogy a pénzügyi szervezet együttműködő magatartást tanúsított, továbbá, hogy Ügyfél panasza kapcsán képviselt álláspontját telefonon keresztül az Ügyféllel több alkalommal is ismertette, Ügyfél által jelzett panasz kapcsán felmerült kérdéseket azonnal megválaszolta.

A határozatot a Felügyelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdése alapján, a

Psztv. 4. § c) pontjában, valamint a 48/A. § - 48/J. §-aiban biztosított hatáskörében eljárva hozta meg.

A késedelmi pótlék Felügyelet általi felszámításának lehetőségét a Ket. 138. §-a biztosítja. A közigazgatási végrehajtás szabályainak a Felügyelet által kiszabott bírság kapcsán való alkalmazási lehetősége a Psztv. 46. § (1) bekezdésén, valamint a Ket. 127. § (1) bekezdésének a) pontján alapul.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontján, a 100. § (2) bekezdésén, 109. § (1) bekezdésén, 110. § (1) bekezdésén, valamint a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) 326. § (7) bekezdésén, a 327. § (1)-(2) bekezdésein és 330. § (2) bekezdésén alapul.

A határozat a Ket. 128. § (1) bekezdés c) pontja értelmében a közlés napjával jogerős.

Budapest, 2011. július 21.

dr. Kolozsi Sándor s. k.
a PSZÁF főosztályvezetője