

**A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FK-I-FB-112/2012. számú, fogyasztóvédelmi bírság kiszabását és intézkedést tartalmazó határozata az OTP Bank Nyrt. számára.**

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., továbbiakban: Felügyelet) által (...) Ügyfél 2011. augusztus 30-án érkezett kérelme alapján az **OTP Bank Nyrt.-nél** (székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16., továbbiakban: Bank) lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás megállapításai alapján Dr. Szász Károlynak, a Felügyelet elnökének felhatalmazása alapján az alábbi

**h a t á r o z a t o t**

hozom:

- I. A Felügyelet a Bankkal szemben — a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabály megsértése miatt — a határozat kézhezvételének napjával megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.
- I/A. A Felügyelet a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése miatt a Bankkal szemben 100.000 Ft — azaz egyszázezer forint — fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságokat a határozat jogerőre emelkedésétől számított **30 napon** 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-öd része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék.

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 Törvényszéktől keresettel kérheti. A keresetlevelet – a Fővárosi Törvényszéknek 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 2011. augusztus 30-án érkezett, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (továbbiakban: Psztv.) 64. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel kereste meg a Felügyeletet, melyben a Bank eljárását kifogásolta az alábbiak szerint:

#### **AZ ÜGYFÉL KÉRELME, A FOGYASZTÓVÉDELMI ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁNAK INDOKA**

Ügyfél a beadványában előadta, hogy a Bankkal áruvásárlási kölcsönszerződést kötött. A Bank a 2010. augusztus 16-án kelt levelében tájékoztatta az Ügyfelet a kölcsönszerződés törlesztő részletének változásáról, valamint arról, hogy a kamatmérték csökkenése miatt a kölcsönszerződésben meghatározott lejáratú időpontig még nyolc részlet maradt fenn. Ügyfél a Bank levelében foglaltak szerint teljesítette fizetési kötelezettségét.

Ügyfél beadványában kifogásolta, hogy a Bank 2011. július 6-án kelt levele szerint a hitelszámlájának egyenlege - annak 2011. június 27-ei lejáratát követően - még további (...) Ft ((...) havi törlesztő részlet összegének megfelelő) tartozást mutatott. Ügyfél beadványához csatolta a Bank 2011. augusztus 11-én kelt levelét, melyben a Bank arról értesítette Ügyfelét, hogy eseti technikai hiba miatt a 2010. augusztus 16-án elkészített törlesztő részlet változásáról szóló tájékoztató levelében nem megfelelően tüntette fel a hátralévő törlesztések darabszámát. A Bank fenti levelében felhívta az Ügyfél figyelmét, hogy a technikai hibától függetlenül a felek között létrejött kölcsönszerződés nem változott, az Ügyfél szerződés szerint törlesztési kötelezettsége továbbra is fenn áll, az Ügyfél azonban fizetési kötelezettségének 2011 júniusában nem tett eleget. A Bank levelében kérte az Ügyfelet a hitelszámláján fennálló hátralékos tartozás rendezésére.

Ügyfél a fentiek alapján a Bank megatartásának vizsgálatát kérte a Felügyelettől.

A Psztv. 64. § alapján a Felügyelet ellenőrzi

- a Psztv. 4. §-ban meghatározott szolgáltatók által a szolgáltatás igénybevevőivel, azaz a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Psztv. 4. §-ban felsorolt jogszabályokban előírt rendelkezéseknek (fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseinek,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezéseinek és
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) rendelkezéseinek

betartását, és eljár e rendelkezések pénzügyi szervezetek általi megsértése esetén.

#### **A FOGYASZTÓVÉDELMI ELJÁRÁS SORÁN MEGÁLLAPÍTOTT TÉNYÁLLÁS, JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET, A TÉNYÁLLÁS MINŐSÍTÉSE**

##### **I. A TISZTESSÉGTLEN KERESKEDELMI GYAKORLAT TILALMÁNAK MEGSÉRTÉSE**

###### **I.1. Tényállás**

Ügyfél beadványa szerint a Bankkal kötött áruvásárlási kölcsönszerződésével kapcsolatban a Bank a 2010. augusztus 16-án kelt levelében tájékoztatta a hitel ügyleti kamatának

változásáról, valamint arról, hogy a kamat mértékének változása miatt a kölcsönszerződésben meghatározott lejáratú időpontig még nyolc törlesztőrészlet maradt fenn. A Bank levele szerint a havi törlesztő részlet összege 2010. október 25-től (...) Ft-ra módosult.

A Felügyelet a 2011. szeptember 15-én kelt végzésében felhívta a Bankot, hogy küldje meg az Ügyféllel kötött kölcsönszerződés másolatát, és nyilatkozzon arról, hogy egyrészt a kölcsön futamideje alatt miként változott az ügyleti kamat mértéke, másrészt az Ügyfélnek 2010. augusztus 16-án téves tartalommal küldött tájékoztatót követően mikor adott pontos tájékoztatót áruhitelével kapcsolatban.

A Bank 2011. október 11-én érkezett nyilatkozata szerint az Ügyfél részére a 2006. május 30-án aláírt kölcsönszerződés alapján (...) forint áruvásárlási hitelt nyújtott. A kölcsönszerződés alapján a hitel lejáratú 2011. június 25. napja volt. A kölcsönszerződésben feltüntetett induló ügyleti kamat (...) %-ról 2008 novemberében (...) %-ra növekedett. A Bank az ügyleti kamat mértékét 2009. október 26-tól (...) %-ra, 2010. május 28-án (...) %-ra, majd 2010. augusztus 27-től (...) %-ra csökkentette. A Bank a 2011. október 11-én kelt levelében úgy nyilatkozott, hogy az ügyleti kamat mértékének változásairól minden esetben írásban tájékoztatta az Ügyfelet, mivel a számára kedvező változások módosították a fizetendő törlesztő részlet összegét is.

A Bank 2011. október 11-én kelt levelében nyilatkozott arról is, hogy eseti technikai hiba miatt a 2010. augusztus 16-án elkészített tájékoztatóban tévesen tüntette fel a még hátralévő törlesztések darabszámát, vagyis az Ügyfelet az eredeti szerződésben rögzítetthez képest egy hónappal kevesebb hátralévő törlesztésről informálta.

A Bank 2011. október 11-én érkezett nyilatkozata szerint az Ügyfelet a lejáratkori értesítőn, 2011. július 6-án arról tájékoztatta, hogy hitelszámláján tartozás áll fenn. Ügyfél ezt követően 2011. július 20-án tett bejelentést a Banknál, ekkor jutott a Bank tudomására, hogy a 2010. augusztus 16-án kelt értesítése téves adattartalommal készült el. A Bank a 2011. augusztus 11-én kelt levelében értesítette az Ügyfelet, hogy törlesztési kötelezettségét a szerződésben foglaltak szerint köteles teljesíteni. Az Ügyfélnek írt levelében a Bank elismerte, hogy téves tájékoztatót nyújtott a hátralévő törlesztő részletek számát illetően, és jóváírta az Ügyfél hitelszámláján a tévesen felszámított költségeket.

Ügyfél beadványát a Felügyelet a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezései vonatkozásában vizsgálta meg.

## **I.2. Jogszabályi környezet**

Az Fttv. 3. § (1)-(3) bekezdése szerint:

*„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.*

*(2) Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,*

*a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és*

*b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés*

*meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.”*

*(3) A (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).*

Az Fttv. 6. § (1) bekezdése szerint:

*6. § (1) **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 üzleti 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. 2. § h) pontja alapján *„E törvény alkalmazásában üzleti döntés: a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.”*

### **I.3. A tényállás minősítése**

A Felügyelet megállapította, hogy az Ügyfél megfelel az Fttv. 2. § a) pontjának, ugyanis önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személynek minősül.

Nyilvánvaló, hogy az Ügyfél arra vonatkozó döntése, hogy hitelszámlájára meddig kell befizetést teljesítenie, függött a Bank 2010. augusztus 16-án kelt levelében foglalt tájékoztatástól, amely szerint hitelének utolsó törlesztő részlete 2011. május 25-én esedékes. A Felügyelet a rendelkezésére álló nyilatkozatok és dokumentumok alapján megállapította, hogy Ügyfél a Bank által adott tájékoztatás alapján befizette a nyolc törlesztő részletet, és 2011 júniusában már nem teljesített befizetést.

A Felügyelet megítélése szerint a Bank megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott azzal, hogy az Ügyfél számára tévesen adott tájékoztatást a hátralévő tartozás összegéről, a törlesztések darabszámáról, azaz annak mennyiségéről, vagyis lényegében az Ügyfél által a Bank részére megfizetendő pénzüsszeg mértékéről, ugyanis a Bank 2010. augusztus 16-án kelt levelében további nyolc törlesztő részlet befizetésére (2010. október 25 – 2011. május 25.) hívta fel Ügyfelet annak ellenére, hogy a szerződés lejáratára 2011. június 25. volt. Az Ügyfél a Bank levele alapján megalapozottan bízhatott abban, hogy az utolsó törlesztő részletet 2011. május 25-én esedékes, és 2011 júniusában már nem kell befizetést teljesítenie.

A Felügyelet álláspontja szerint az Ügyfél rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a Bank 2010. augusztus 16-i levele a hátralévő nyolc törlesztő részletről) alkalmas volt arra, hogy az Ügyfelet üzleti döntésében, azaz a szerződéssel kapcsolatos jogának és fizetési kötelezettsége teljesítésének gyakorlásában befolyásolja. Az Ügyfél megalapozottan bízhatott a Bank tájékoztatásában és annak alapján joggal feltételezhette, hogy a nyolcadik törlesztő részlet megfizetésével fizetési kötelezettségének eleget tett.

A fentiek alapján a Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárásban megállapította, hogy a Bank az Ügyfél hitelszámlájának kezelése során nem az elvárható szakmai gondossággal járt el, mert a 2010. augusztus 16-án kelt levelében az Ügyfelet a hitelszámlájával kapcsolatosan tévesen

tájékoztatta, mely téves információ hátrányosan befolyásolta az Ügyfél ügyleti döntését, illetve alkalmas volt annak befolyásolására, mivel az Ügyfél bízva a tájékoztatásban 2011 júniusában már nem teljesített befizetést a Bank felé, holott a fizetés elmaradása az Ügyfél számára anyagi hátránnyal járt (plusz költségek, késedelmi kamat).

Mindezek alapján a Felügyelet a Bank azon magatartását, hogy Ügyfelet a hátralévő törlesztő részletek számával kapcsolatosan nem a valóságnak megfelelően tájékoztatta, az Fttv. 6. § (1) bekezdése i) pontjában foglalt megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak minősítette, mely az Fttv. 3. § (1) bekezdése szerinti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát valósítja meg.

## **A FELÜGYELET ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK**

A Psztv. 71. § (1) bekezdése szerint:

*„71. § (1) Ha a Felügyelet megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 61. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:*

*c) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,  
f) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.”*

### **1. A jogsértés további folytatásának megtiltása**

Tekintettel a fentiek szerint összegzett megállapításokra, a Felügyelet a határozat rendelkező része I. pontjában a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Banknak megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását, annak érdekében, hogy a Bank a továbbiakban tartózkodjon a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló jogszabályban foglaltak megvalósításától.

### **2. A fogyasztóvédelmi bírság kiszabása**

A Felügyelet a határozat rendelkező részének I/A. pontjában a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt fogyasztóvédelmi bírság kiszabásáról is határozott, és a Bankkal szemben — a jogsértés súlya, továbbá az eset összes körülményei figyelembevételével — 100.000 Ft összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

A Psztv. 71. § (1) bekezdése szerint, ha a Felügyelet megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 61. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki. A Psztv. 72. § (1) bekezdésének a) pontja alapján a fogyasztóvédelmi bírság összege a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó, százmillió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező szervezet vagy személy esetében tizenötezer forinttól az éves nettó árbevételének öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén legfeljebb kétmilliárd forintig terjedhet.

A Felügyelet tevékenységének a Psztv. 1. § (3) bekezdésének e) pontjában rögzített egyik célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek a védelme. A Psztv. 64. § (1) bekezdésének a) és b) pontjában meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének közös jellemzője, hogy azok minden esetben magukban

hordozzák a pénzügyi szervezetek fogyasztónak minősülő ügyfelei érdekének sérelmét, illetve annak lehetőségét. A Felügyelet tevékenységének fenti céljára tekintettel határozottan kíván fellépni minden olyan, a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásaiban tapasztalt vagy egyéb módon tudomására jutott magatartással szemben, amely sérti vagy alkalmas arra, hogy sértse a pénzügyi szervezet ügyfeleinek érdekeit. A Felügyelet az előbbiek alapján amellet, hogy a jogsértő magatartás további folytatását megtiltó fogyasztóvédelmi intézkedést is alkalmazta, a Bankkal szemben a fogyasztóvédelmi rendelkezések jövőbeli maradéktalan érvényesülésének kikényszerítése érdekében fogyasztóvédelmi bírság kiszabását is szükségesnek tartotta.

E körben, a jogsértés súlyát illetően a Felügyelet figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezés a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi magatartás tilalmával kapcsolatban fogalmaz meg alapvető előírásokat, amelyek az ügyfeleknek az ügyleti döntésükkel kapcsolatos választási szabadságát védelmezi. A Bank azzal, hogy az Ügyfelet a hitelszámlájáról nem megfelelően tájékoztatta, az Ügyfelet a tájékozott, a releváns körülményekre tekintettel levő ügyleti döntése meghozatalában korlátozta, így tájékoztatása alkalmas volt a fogyasztói döntés torzítására.

A megvalósított jogsértést tilalmazó rendelkezés mögött jelentős ügyféli (fogyasztói) érdek húzódik meg, vagyis az, hogy a Banknak eljárása során megfelelő körültekintést és gondosságot kell gyakorolnia abban a tekintetben, hogy az Ügyfél (fogyasztó) a felelős döntéshez szükséges információkkal megfelelő időben rendelkezzen annak érdekében, hogy ügyleti döntését valamennyi lényeges körülményre tekintettel hozza meg. A jelen esetben a Bank e körültekintést mulasztotta el gyakorolni, amellyel az Ügyfél (fogyasztó) tájékoztatáshoz, és végső soron vagyoni érdekei védelméhez fűződő jogát sértette meg.

A Felügyelet a bírság összegének meghatározása során értékelte, hogy a Bank a téves tájékoztatásról történt tudomásszerzést követően a hibát javította, az Ügyfelet a tévedésről tájékoztatta és az emiatt tévesen felszámított költséget jóváírta.

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. § a)-q) pontjában, valamint a 64. § - 72. §-ában 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) bekezdéseiben és 330. § (2) bekezdésén alapul.

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

Budapest, 2012. január 25.

**dr. Kolozsi Sándor s.k.,**  
a PSZÁF ügyvezető igazgatója