

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FK-III/B-2032/2011. számú, fogyasztóvédelmi intézkedés alkalmazását 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 a (...) Ügyfél jogi képviselőjében Dr. (...) Jogi képviselő kérelme alapján a **Buda-Cash Brókerház Zrt.**-nél (székhelye: 1118 Budapest, Ménesi út. 22., továbbiakban: pénzügyi szervezet) folytatott fogyasztóvédelmi eljárásban, Dr. Szász Károly a Felügyelet Elnökének felhatalmazása alapján az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozom:

- I. A Felügyelet a pénzügyi szervezettel szemben — a panaszkezelésre vonatkozó jogszabály szerinti rendelkezés megsértése miatt — a határozat kézhezvételének napjával megiltja a jogsértő magatartás további folytatását.*
- I/A. A Felügyelet a vonatkozó jogszabály szerinti panaszkezelésre vonatkozó rendelkezés megsértése miatt a pénzügyi szervezettel szemben 100.000,- Ft, azaz egymázezer 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 pótlékot 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

Jogi képviselő 2010. április 6-án érkezett, 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:

Ügyfél a közte és a pénzügyi szervezet között fennálló jogviszony alapján tőzsdei pozíciók kötésére valamint zárására adott megbízásokat.

A Jogi képviselő kifogása szerint Ügyfél megbízást adott pozíciók zárására, melynek határidejét 2010. április 2. napján határozta meg, azonban a pénzügyi szervezet visszaigazolása két pozíciót hibásan tüntetett fel. Ügyfél telefaxon haladéktalanul kifogással élt a pénzügyi szervezet felé, amely azonban nem adott választ.

Ügyfél **2010. március 30.** napján írásban telefaxon jelezte kifogását a pénzügyi szervezet felé, amely azonban a hibát nem ismerte el.

Ügyfél 2010. április 14. napján telefax útján megküldte az általa készített újabb, általa megbízásban rögzített pozíciókról szóló kimutatást a pénzügyi szervezet részére, amely Ügyfél állítása szerint ismét hibásan kezelt két pozíciót. Ügyfél **2010. április 15.** napján telefax útján panaszt tett, amelyre a pénzügyi szervezet nem reagált. Ügyfél ezen felül **2010. május 10.** napján kelt panaszában további kifogásait terjesztette elő a pénzügyi szervezet felé. Ügyfél **2010. május 13.** napján kelt panaszára 2010. május 13. napján választ adott. Ügyfél 2010. június 17-ei megbízása kapcsán a hiba megismétlődött, melyet **2010. június 21.** napján írásban jelzett a pénzügyi szervezet felé.

Ügyfél a **2010. szeptember 20-**ai panaszában jelezte a pénzügyi szervezet felé, hogy a 2010. szeptember 17-ei eredmény visszaigazolásán két tétel helytelenül került elszámolásra, a CHF/HUF és az AUD/CHF kötések. A pénzügyi szervezet a **2010. szeptember 20. napján kelt válaszában** a CHF/HUF kötés tévességét elismerte, a terhelt (...) Ft összegű jutalékot jóváírta Ügyfél részére.

Ügyfél **2010. szeptember 21.** napján ismét kifogásolta a 2010. szeptember 21-ei eredmény visszaigazolás tartalmát, amelyre vonatkozó **2010. szeptember 21-ei** válaszában a pénzügyi szervezet tájékoztatta Ügyfelet kifogásának elutasításáról.

Jogi képviselő kifogásolja, hogy a pénzügyi szervezet nem az Ügyfél megbízásaiban rögzítettek szerint, hanem egyoldalúan kezelte Ügyfél tőzsdei ügyleteit, mellyel számára jelentős kárt okozott.

Jogi képviselő 2010. november 16. napján kelt levelében kifogásolja, hogy a pénzügyi szervezet és Ügyfél közötti bizományosi keretszerződés határidős ügyletekre 2010. november 15. napján felmondásra került a pénzügyi szervezet részéről.

A Psztv. 48/A. § alapján a Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretében ellenőrzi a Psztv. 4. §-ában meghatározott szervezet vagy személy (a továbbiakban: szolgáltató) 4. §-ban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Psztv. 4. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvényben, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő

szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvényben, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben előírt rendelkezések betartását.

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

I.

A rendelkezésre álló dokumentumokból a Felügyelet megállapította, hogy Kérelmező és a pénzügyi szervezet között 2008. december 15. napján jött létre bizományosi keretszerződés határidős deviza ügyletekre, valamint külföldi részvény, áru- és tőzsdeindexből származtatott árfolyam-különbözeti ügyletekre, illetve határidős áruügyletekre vonatkozóan.

A Felügyelet a 2011. január 11. napján kelt végzésben felhívta a pénzügyi szervezetet, hogy nyilatkozzon arra vonatkozóan, mikor adott választ Ügyfél 2010. március 30-án, 2010. április 15-én és 2010. június 21-én kelt panaszaira, és csatolja az állítását alátámasztó dokumentumokat.

A Felügyelet megállapította, hogy a pénzügyi szervezet a 2011. január 21. napján kelt nyilatkozatában nem közölte, hogy válaszolt-e Ügyfél fenti, telefax útján közölt panaszaira, valamint nem csatolta a panaszokra adott válaszlevelek másolatát.

A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) 121. §-ának (7) bekezdése rögzíti:

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

A Felügyelet a rendelkezésére álló dokumentumokból megállapította, hogy a pénzügyi szervezet nem adott írásbeli választ Ügyfél 2010. március 30-ai, 2010. április 15-ei és 2010. június 21-ei panaszaira és ezzel megsértette a Bszt. 121. § (7) bekezdésében foglaltakat.

Psztv. 48/H. § (1) 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) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,

e) fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A Felügyelet a határozat rendelkező részének I. pontjában foglaltak szerint megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását, annak érdekében, hogy a pénzügyi szervezet a továbbiakban tegyen eleget a panaszok kezelése során tegyen eleget a jogszabályban előírt írásbeli válaszadási kötelezettségének.

A Felügyelet a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése miatt a pénzügyi szervezettel szemben 100.000 Ft bírság kiszabását tartotta indokoltnak.

A bírság kiszabását a Felügyelet a megállapított jogsértés körülményeire alapította.

A jogsértés súlyát illetően a Felügyelet figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezés a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban fogalmaz meg alapvető előírást akkor, amikor a panasztétel lehetővé tételével, illetőleg az arra adandó

válaszadási határidővel kapcsolatosan 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 bírság kiszabásakor súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy a pénzügyi szervezet több alkalommal sem tett eleget írásbeli válaszadási kötelezettségének.

A Felügyelet a bírság összegének megállapításakor a Psztv. 48/I. § (1) bekezdése a) pontját vette figyelembe.

A Felügyelet a II. pontban foglaltakról az FK-III-2033/2011. számú végzésben döntött.

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

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. június 17.

dr. Kolozsi Sándor
a PSZÁF főosztályvezetője