

## Tájékoztató az MNB fogyasztóvédelmi jogköréről

Az MNB kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi

a) a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó jogszabályban előírt rendelkezéseknek, valamint

b) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,

c) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá

d) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá

e) az MNB-ről szóló törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és eljár e rendelkezések megsértése esetén - ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását.

A fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezheti, miután az adott pénzügyi intézménynél a panaszát már korábban előterjesztette, azonban

a) a panaszára nem kapott választ,

b) a panasz kivizsgálása nem a törvényekben előírtak szerint történt,

c) a pénzügyi intézmény válaszából fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértés bekövetkezését követő öt éven túl nem indítható meg.

Az ügyintézési határidő három hónap.

Az MNB a pénzügyi intézményeknél hivatalból fogyasztóvédelmi

a) célvizsgálatot

b) témavizsgálatot vagy

c) utóvizsgálatot tarthat.

Az MNB fogyasztóvédelmi célvizsgálatot a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának az eseti jellegű ellenőrzése céljából folytathat, továbbá abban az esetben, ha a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése fogyasztók széles körét érinti és az azonnali beavatkozás szükségessége ezt indokolja.

Az MNB fogyasztóvédelmi témavizsgálatot több személynél és szervezetnél végezhet az azonos vagy hasonló jellegű fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának összehangolt és összehasonlító ellenőrzése céljából.

A fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásban hozott határozatainak teljesülését pedig fogyasztóvédelmi utóvizsgálat keretében ellenőrzi.

Ha az MNB megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

a) a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hív fel,

b) elrendeli a jogsértő állapot megszüntetését,

c) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,

d) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a jogsértőt azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni az MNB-t,

e) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti vagy megtilthatja a jogsértéssel érintett

tevékenység végzését, illetve szolgáltatás nyújtását,

f) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az MNB minden esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki, ha

a) az MNB-nek a jogsértést megállapító jogerős határozatában előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül ugyanaz a szervezet vagy személy ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette, vagy

b) a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti.

A fogyasztóvédelmi bírság összege tizenötezer forinttól az éves nettó árbevétel öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén legfeljebb kétmilliárd forintig terjedhet.

### **A Pénzügyi Békéltető Testület szerepe a pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésében**

A Pénzügyi Békéltető Testület az MNB által működtetett szakmailag független testület. Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és pénzügyi intézmény között - szolgáltatás igénybevételére vonatkozó - jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kíséri meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a pénzügyi intézménynél a kérelem benyújtását megelőzően közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését vagy e szervezetnél eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt.

A pénzügyi intézmény írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot tehet, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. Az alávetési nyilatkozatban a kötelezettségvállalás mértékét, illetve hatályát korlátozhatja.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

A Pénzügyi Békéltető Testület az eljárást megszünteti, ha

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,

c) az eljárás folytatása lehetetlen,

d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve a kérelem megalapozatlanságát is - nincs szükség.

Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.

Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a pénzügyi intézmény alávetési nyilatkozatot tett,

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a pénzügyi intézmény alávetési nyilatkozatot nem tett.