

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FK-I/B-3185/2011. számú, fogyasztóvédelmi bírság kiszabását és intézkedést tartalmazó határozata az Intrum Justitia Zrt. számára

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., továbbiakban: Felügyelet) által (...) Ügyfél kérelme alapján az **Intrum Justitia Zrt.-nél** (székhelye: 1139 Budapest, Pap Károly u. 4-6., a továbbiakban: pénzügyi szervezet) lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás megállapításai alapján az alábbi

h a t á r o z a t

hozom:

I. A Felügyelet a pénzügyi szervezettel szemben — a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt — a határozat kézhezvételének napjával megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.

I/A. A Felügyelet a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó rendelkezés megsértése miatt a pénzügyi szervezettel szemben 500.000 Ft, azaz ötszázezer 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 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. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya. A jogorvoslati eljárás illetékköteles.

I n d o k o l á s

Ügyfél 2010. szeptember 7-én érkezett, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXCV. törvény (továbbiakban: Psztv.) 48/A §-ban meghatározott

fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel kereste meg a Felügyeletet, melyben a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolta az alábbiak szerint:

Ügyfél előadta, hogy a pénzügyi szervezet a 2010. február 25-én kelt levelében a hitelfelvétellel kapcsolatban csalás gyanúja miatt büntető feljelentés megtételét helyezte kilátásba, mely álláspontja szerint fenyegetést tartalmaz. Ügyfél kérte a Felügyeletet a beadványában foglaltak kivizsgálására.

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:

Ügyfél férje, valamint Ügyfél, mint adóstárs a (...) Bank Zrt. jogelődjével, az (...) Bank Rt.-vel kötött kölcsönszerződést. Az (...) Bank Rt. megszűnését követően a pénzügyi szervezet vált a kölcsönszerződésből eredő jogok és kötelezettségek jogutódjává. Ügyfél a kölcsönszerződésből eredő fizetési kötelezettségének nem tett szerződésszerűen eleget, így a bank a kölcsönszerződést felmondta, és az abból származó követelést 2006. április 27-én a pénzügyi szervezet engedményezte.

A pénzügyi szervezet 2010. október 29-én kelt nyilatkozata alapján az engedményezést követően több alkalommal próbálta Ügyfelet teljesítésre felhívni, az átvett levelek ellenére azonban Ügyfél csak egyetlen alkalommal – 2010. február 22-én – kereste meg a pénzügyi szervezetet. Ügyfél személyes megjelenése alkalmával előadta, hogy adóstársa elhunyt, a tartozás szerinte elévült, és a hátraléka törlését kérte. A pénzügyi szervezet tájékoztatása szerint azonban az Ügyfél tartozása azonban nem évült el, valamint ráutaló magatartásából a pénzügyi szervezet arra következtetett, hogy Ügyfél megpróbálja megteveszteni, ezért 2010. február 25-én kelt felszólító levélben nem csak a hátralékos tartozásának megfizetésére hívta fel, hanem a büntető feljelentés lehetőségét is kilátásba helyezte.

A pénzügyi szervezet nyilatkozata szerint levele nem volt fenyegető jellegű, csak tájékoztatni kívánták Ügyfelet arról, hogy ügyében feljelentés is tehető, mivel felmerült a pénzügyi szervezet részéről az Ügyfél tudatosan a kölcsönadó kijátszására irányuló magatartása. A pénzügyi szervezet nyilatkozta, hogy 2240 db ügyben küldött ki az Ügyfélnek megküldött felszólításhoz hasonló leveleket.

A pénzügyi szervezet által 2010. február 25-én kiküldött levél az alábbiakról tájékoztatta Ügyfelet:

„Tájékoztatjuk, hogy a (...) BANK ZRT. -nál kötött szerződésből fennálló, mai napig ki nem egyenlített (...)Ft-os tartozás miatt az illetékes rendőrkapitányságon bejelentést fogunk tenni. A bejelentés az alább részletezett, kifizetetlen számlákra fog vonatkozni.

Amennyiben az eljárás nyomozati szakba kerül, és bizonyításra kerül, vagy az ügy körülményeiből feltételezhető, hogy a hitelszerződés megkötésekor nem az arra illetékes személy járt el, vagy a hitel felvevője a hitel igénybevételekor már tudomással bírt arról, hogy a hitel visszafizetésére reális esélye nincsen (BH 2000.95) úgy a büntetőeljárás lefolytatásával a csalás bűncselekménye megállapításra kerülhet.

Abban az esetben ha a jelzett összeg 15 napon belül az ügyiratszámra való hivatkozással beérkezik az alábbi bankszámlaszámunkra, akkor a bejelentéstől eltekintünk.”(sic!)

A Felügyelet a pénzügyi szervezet 2010. február 25-ei levélben foglalt tájékoztatást vetette össze a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) által meghatározott tilalmi előírásokkal.

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

„(1) Tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

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

Az Fttv. 8. §-a szerint:

*„(1) Agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt - pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással - akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén - az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal a fogyasztót **olyan üzleti döntés meghozatalára készíti**, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.*

(2) Annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:

a) a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,

b) a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérő volta,

c) súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására,

d) a fogyasztó szerződéses jogainak - ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is - gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,

e) jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.”

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.**”*

A levél tartalmát tekintve megállapítható, hogy abban a pénzügyi szervezet az Ügyfél számára fizetési kötelezettségével kapcsolatosan tesz felszólítást, ugyanakkor a befizetés elmulasztása esetében kilátásba helyezi azt, hogy az Ügyfél vonatkozásában bejelentést fog tenni az illetékes rendőrhatalóságnál. A pénzügyi szervezet a bejelentés nyomán valószínűsíti esetlegesen a csalás bűncselekményének a megállapíthatóságát.

A Felügyelet megállapítása szerint a pénzügyi szervezet tájékoztatása alkalmas arra, hogy Ügyfelet magatartási szabadságában korlátozza. E tájékoztatás Ügyfél felé annak a hatásnak a

kiváltására alkalmas, hogy Ügyfél a követelés jogalapjával, kezelésével kapcsolatosan számításba vehető jogérvényesítési fórumok (bíróság, felügyeleti szerv) igénybevételeéről lemondva a tartozás azonnali befizetése mellett döntsön. A tájékoztatás tehát Ügyfél azon jogával kapcsolatosan bír alapvető befolyással, hogy ügyfél jogosult-e arra, hogy a tartozás jogalapját,összepszerúségét vitathassa, és egyet nem értése esetén a jogvita eldöntésére jogosult szervhez fordulhasson. Emiatt a tájékoztatás az Ügyfél ügyleti döntésére bírhat befolyással.

Az eljárásban ugyanakkor az érintett Ügyfél megfelel az Fttv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztó fogalmának, hiszen gazdasági és szakmai tevékenységén kívül eljáró természetes személynek minősül.

A Felügyelet megállapította, hogy a pénzügyi szervezet a tartozás befizetését úgy kívánta elérni, hogy Ügyfél felé a tartozás megfizetésének elmaradását a csalás bűncselekménye esetleges megállapíthatóságával hozza összefüggésbe. A levél mindezt ugyan feltételes módon fogalmazza meg, a büntetőeljárás nyomozati szakba kerülése, a bizonyítás sikeressége feltételének a megjelölésével, azonban ezzel együtt is azt az összhatást kelti, hogy az Ügyféllel szemben annak veszélyhelyzete áll fenn, hogy vele szemben a rendőrhatalóság büntetőeljárást folytathat a követelés megfizetésének elmulasztására tekintettel.

A Felügyelet álláspontja szerint tehát a pénzügyi szervezet által közölt felszólítás alkalmas volt arra, hogy a tartozással rendelkező Ügyfélben azt a képzetet keltse, hogy a tartozás megfizetésének elmulasztásával vele szemben bűncselekmény megállapíthatóságának a veszélye áll fenn. Emiatt a pénzügyi szervezet azon magatartása, miszerint a büntetőfeljelentés tételét a tartozás megfizetésétől tette függővé, alkalmas volt arra, hogy Ügyfél a büntetőeljárással járó helyzet miatt fenyegetve érezze magát, így az adott helyzetben ne ismerhesse fel az általa esetlegesen reálisan igénybe vehető jogorvoslati lehetőségek körét, illetőleg azok igénybe vételétől tartózkodjon, hiszen a követelés megfizetése esetében elhárul a bűncselekmény miatti büntetőeljárás folytatásának, illetőleg a bűncselekmény esetleges megállapításának a veszélye. Így a pénzügyi szervezet által közölt felszólítás, annak félelemkeltő jellege miatt alkalmas volt arra, hogy Ügyfelet az általa esetlegesen meghozható intézkedések megtételétől eltérítse, magatartási szabadságában korlátozza.

A Felügyelet megállapítása szerint a pénzügyi szervezet által tett felszólítás az Ügyfél felé félelemkeltő tartalommal bírt, így a közlés alkalmas volt arra, hogy Ügyfelet a számbavehető jogorvoslati lehetőségek igénybe vételétől eltérítse, illetőleg korlátozza a tartozás jogalapja,összepszerúsége bíróság előtti vitatásának lehetőségében.

A fentiek alapján a Felügyelet megállapította, hogy a pénzügyi szervezet — mint az érintett bank által engedményezett követelés kezelője — megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdését azáltal, hogy magatartása kimerítette az Fttv. 8. § (1) bekezdésében foglaltakat.

A Felügyelet ugyanakkor megjegyzi, hogy jelen döntésével nem vitatja el azt, hogy a pénzügyi szervezet az általa jogosnak ítélt követeléseinek kezelésével kapcsolatosan felszólítással éljen az ügyfelek felé, illetőleg a követelések érvényesítésével kapcsolatosan intézkedéseket tegyen meg, továbbá adott esetben, a körülményekre tekintettel büntetőfeljelentést is tegyen az ügyfelekkel szemben. Ugyanakkor rendkívül lényeges, hogy az ezekkel kapcsolatos ügyféli tájékoztatásoknak meg kell felelniük az Fttv. által védett érdekeknek, így az ügyfelek magatartását nem lehetséges olyan módon befolyásolni, hogy csupán a büntetőeljárás

kezdeményezésének kilátásba helyezésével, ezáltal félelemérzet keltésére alkalmas közléssel a pénzügyi szervezet a követelés megfizetésére szorítsa rá az ügyfeleket.

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) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,

e) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

A Felügyelet a határozat rendelkező része I. pontjában megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását, annak érdekében, hogy a pénzügyi szervezet a továbbiakban tartózkodjon a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló jogszabályban foglaltak megvalósításától.

Tekintettel a fentiek szerint összegzett vizsgálati megállapításokra, a Felügyelet a rendelkező részben foglaltak szerint határozott és a pénzügyi szervezetet — a jogsértés súlya, továbbá az eset összes körülményeinek figyelembe vételével — 500.000,- Ft összegű fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére kötelezte.

A jogsértés súlyát illetően a Felügyelet figyelembe vette, hogy a fogyasztóknak alapvető joga fűződik ahhoz, hogy a pénzügyi szervezet minden feltételét biztosítsa annak, hogy a fogyasztók kellően megalapozott és tájékozott ügyleti döntést tudjanak meghozni. A pénzügyi szervezet azzal, hogy az Ügyfelet a tartozás megfizetésére úgy szólította fel, hogy — az esetlegesen megállapítható bűncselekményi alakzat megjelölésével — egyúttal büntetőeljárás kezdeményezését helyezte kilátásba, a Felügyelet megállapítása szerint félelemkeltésre alkalmas pszichés nyomásgyakorlással élt Ügyfél felé. Ezzel az Ügyfelet a tájékozott, a releváns körülményekre tekintettel levő ügyleti döntése meghozatalának szabadságában korlátozta, így tájékoztatása alkalmas volt a fogyasztói döntés torzítására.

A Felügyelet különös súllyal értékelte azt, hogy a pénzügyi szervezet Fttv. tilalmi előírásaiba ütköző magatartása agresszívnek volt minősíthető, figyelemmel arra, hogy ezen magatartások az ügyleti döntés torzítását nyomásgyakorlással érik el, így **a fogyasztói döntési folyamat súlyos megzavarására alkalmasak.**

A megvalósított jogsértést tilalmazó rendelkezés mögött jelentős fogyasztói érdek húzódik meg, vagyis az, hogy a pénzügyi szervezetnek az eljárása során megfelelő körültekintést és gondosságot kell gyakorolnia abban a tekintetben, hogy a fogyasztók számára a felelős döntéshez szükséges helyzetet megteremtse annak érdekében, hogy a fogyasztók ügyleti döntésüket valamennyi lényeges körülményre tekintettel hozzák meg. A jelen esetben a pénzügyi szervezet e körültekintést mulasztotta el gyakorolni, amellyel a fogyasztó Ügyfél döntési szabadságához, és vagyoni érdekei védelméhez fűződő jogát sértette meg.

A Felügyelet súlyosító körülményként értékelte, hogy a pénzügyi szervezet – tájékoztatása szerint – 2240 db ügyben küldött ki ügyfelei felé hasonló tartalmú levelet.

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, 41. § (1) bekezdésében, valamint a 48/A. § - 48/J. §-aiban biztosított, továbbá az Fttv. 10. § (2)-(4) bekezdéseiben 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. 35. § (2) 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. május 20.

Balogh László s.k.,
a PSZÁF alelnöke