

A Felügyelet fogyasztóvédelmi funkciójának kialakulása és megerősödése

dr. Kolozsi Sándor, főosztályvezető
Fogyasztói jogérvényesítési főosztály

2011. március 2.



A Felügyelet fogyasztóvédelmi funkcióinak állomása

- az általános felügyelési tevékenységbe beépített fogyasztóvédelmi funkció
- a bejelentési eljárás és a panasz eljárás
- a nevesített fogyasztóvédelmi eljárás (fogyasztóvédelmi ellenőrzés)
- egyéb eszközök és funkciók megjelenése

A Felügyelet fogyasztóvédelmi funkcióinak állomása

Az általános felügyelési tevékenységbe beépített fogyasztóvédelmi funkció

- ✓ **a fogyasztóvédelmi funkció nem kifejezetten definiált,**
- ✓ a piac monitorozásában a panaszbeadványokban tett jelzések hasznosításra kerültek,
- ✓ a jogsértések felszámolása az általános felügyeleti jogkör keretében volt lehetséges,
- ✓ a panaszkezelési terület betagozódott a felügyelési területbe,
- ✓ ajánlások, vezetői körlevelek, tájékoztatók eszközkénti alkalmazása,
- ✓ Zavaró, hogy a hatásköri szabályok hiányoznak.

A Felügyelet fogyasztóvédelmi funkcióinak állomása

A bejelentési és a panasz eljárás

- ✓ a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény 2008. szeptember 1-től hatályos módosítása történelmi lépést jelentett a Felügyelet panaszkezelésében,
- ✓ megteremtődött a fogyasztói beadványok alapján a felügyelt szervezetek közvetlen szankcionálása, a beadványok vizsgálatával összefüggésben,
- ✓ minta: részben a Gazdasági Versenyhivatal eljárási joga,
- ✓ az eljárás során a Ket. alkalmazásának hiánya,
- ✓ bizonytalanság, és formai megkötések a beadványok minősítésénél,
- ✓ kisebb fokú hatékonyság a jövőbeni jogkövetés előmozdítása érdekében, vitatott a jogorvoslat hiánya

A Felügyelet fogyasztóvédelmi funkcióinak állomásai

A fogyasztóvédelmi eljárás

- ✓ a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény 2010. január 1-től hatályos módosítása megteremti a fogyasztóvédelmi eljárást,
- ✓ az eljárás alaki joga a Ket.,
- ✓ A határozat és a végzés meghozatalának lehetősége,
- ✓ A fogyasztóvédelmi bírság alkalmazása, keretei a Psztv-ben,
- ✓ Próbavásárlás, cél- és témavizsgálatok folytatása,
- ✓ A Felügyelethez beérkező beadványok tömegesen megindítják az eljárásokat,
- ✓ a hatósági szerződés megkötésének lehetősége,
- ✓ közérdekű igényérvényesítés benyújtásának lehetősége,

A Felügyelet fogyasztóvédelmi funkcióinak állomása

A fogyasztóvédelmi eljárás

- ✓ a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvénnyel további pontosításokra kerül sor,
- ✓ A fogyasztói kérelem benyújtását meg kell előzze az, hogy a fogyasztó a pénzügyi szervezetnél kísérelje meg igénye rendezését,
- ✓ a közérdekű igényérvényesítés kiegészül a tisztességtelen szerződési feltételek alkalmazásából eredő polgári jogi igényekre,
- ✓ A felügyeleti ellenőrzés a fogyasztóvédelmi szempontok vizsgálatának lehetőségével egészül ki,
- ✓ a PBT-vel nem együttműködő pénzügyi szervezetekkel szemben fogyasztóvédelmi bírság alkalmazására kerülhet sor,

A Felügyelet fogyasztóvédelmi funkcióinak állomása

Egyéb fogyasztóvédelmi eszközök és funkciók

- ✓ **fogyasztóvédelmi kapcsolattartó,**
- ✓ fogyasztóvédelmi civil hálózat működtetése,
- ✓ fogyasztóvédelmi ajánlás-gyűjtemény kidolgozása,
- ✓ a Pénzügyi Békéltető Testület felállítása,

A fogyasztókkal szembeni tiszte ségtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról sz óló törvény alkalmazása a Felügyelet gyakorlatában

Kulcsfogalmak

fogyasztó (B2C)

üzleti döntés

kereskedelmi gyakorlat

tisztességtelenség

valóság igazolása

ésszerűen tájékozott
fogyasztó

versenyérintettség

Ügyleti döntés - fogalom

A fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy

- **kössön-e,**
- **hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést,**
- **hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.**

A fogyasztói kiszolgáltatottság elemei

	ELADÓ	FOGYASZTÓ
Szakmaiság (termékismeret)	+	-
Gazdasági erő	+	-
Érdekérvényesítő képesség	+	-
Szakmai és jogi ismeretek	+ (?)	-

→ információs aszimmetria

Fogyasztói döntés

Racionális fogyasztó =

1. döntéseiben a számára optimális megoldásra törekszik
2. észszerű mértékű információkeresését folytat le

Információkeresés- és feldolgozás

A fontos információk köre:

- díjak, költségek, kamatok
- termék / szolgáltatás (minősége és egyéb jellemzői)
- jogok (pl. hibás teljesítés, jogorvoslat)

Források:

- vállalkozás
- harmadik személy
- saját tapasztalat

„Átlagfogyasztó” – 4. §

1. „ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el”
2. a fogyasztók egy meghatározott fogyasztói csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás
 - 2.1. koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott fogyasztók = érzékeny fogyasztói kör

A fogyasztói döntéshozatal előtti információs problémák

A fogyasztó döntése nem szabad, ha

Fogyasztó
(információkeresési
folyamatot nem folytatja le
megfelelő mértékben)

Tisztességtelen befolyásolás
(vállalkozás beavatkozása)

Tevőleges		Passzív (elhallgatás)
Félrevezető tájékoztatás	Nyomásgyakorlás (agresszív eladási módszerek)	nem elégséges információ

Kereskedelmi gyakorlat - fogalom

Elemei:

- a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja
- amely kapcsolatban áll az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

GENERÁLKLAUZULA – 3. § (1)-(2) bek.

MEGTÉVESZTÉS

AGRESSZÍV
GYAKORLATOK

Tevékenység

Mulasztás

FEKETELISTA (melléklet)

Generálklauzula – 3. § (1)-(2) bek.

(1) Tilalom

(2) Tisztességtelen a kereskedelmi gyakorlat, ha

- ellentétes a szakmai gondosság követelményeivel és**
- a fogyasztó gazdasági magatartásának jelentős torzítása.**

Megtévesztő tevékenység – 6. §

Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

- a) valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére - olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtévevssze a fogyasztót ÉS**
- b) ezáltal a fogyasztót olyan üzyleti döntés meghozatalára készleti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.**

Passzív megtévesztés (elhallgatás) – 7. §

Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

- **a) -** figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, ÉS
- **b)** ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

Feketelista – példák

31 pont

- 9. Annak valótlan állítása vagy olyan hamis benyomás keltése - akár önmagában az árunak a kereskedelmi gyakorlatban való megjelenítése által -, hogy az áru jogszerűen forgalmazható.
- 22. Annak valótlan állítása vagy olyan hamis benyomás keltése, hogy a vállalkozás nem a saját vállalkozásával, gazdasági tevékenységével vagy szakmájával összefüggő célból jár el, vagy egyébként hamisan fogyasztóként való fellépés.
- 27. Biztosítási szerződésen alapuló követelést érvényesíteni kívánó fogyasztótól olyan iratok bemutatásának megkövetelése, amelyek a követelés megalapozottságának megítélése szempontjából ésszerűen nem tekinthetők lényegesnek, vagy a fogyasztó vonatkozó írásbeli megkeresésére a válaszadás rendszeres elmulasztása azzal a céllal, hogy ez visszatartsa a fogyasztót szerződéses jogainak gyakorlásától.

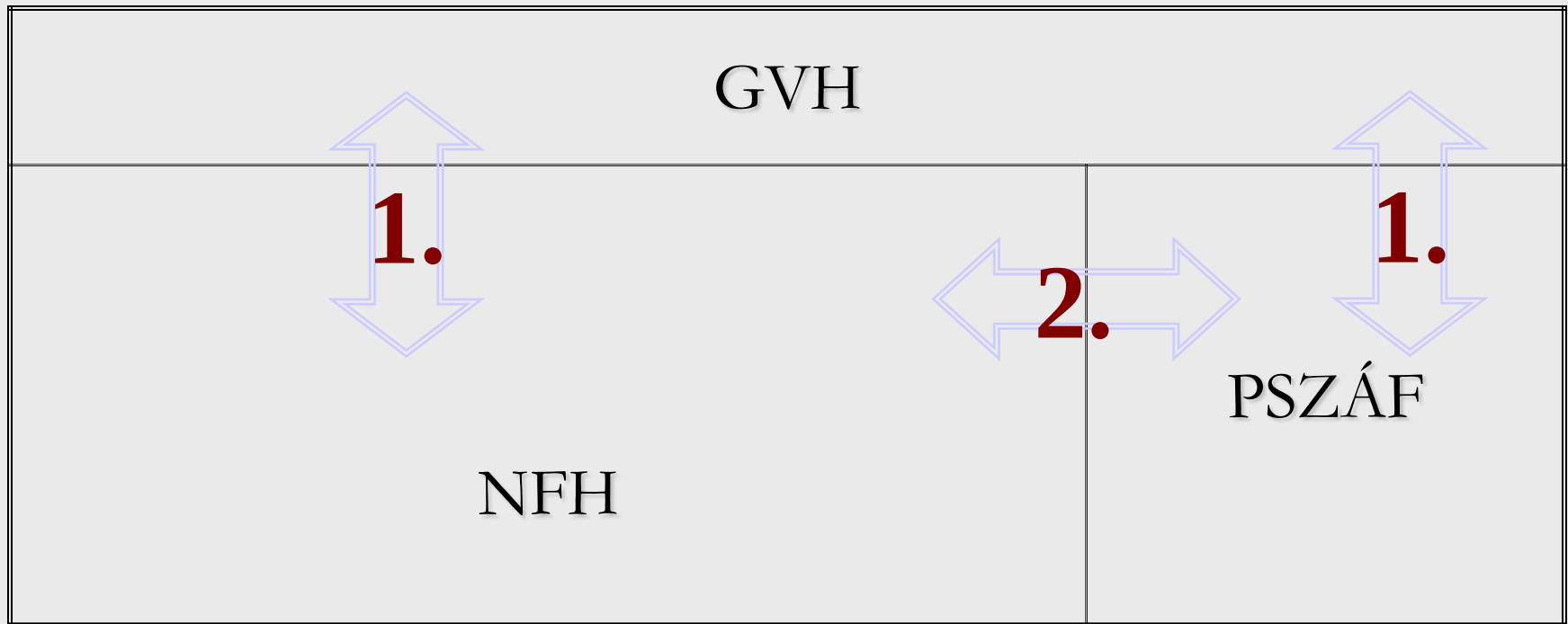
Bizonyítás

- Ket.: = direkt bizonyítás
- LB: jogsértést a közigazgatási szervnek kell bizonyítani.



- Fttv.: kimentő bizonyítás. Az eljárás alá vontnak kell meggyőznie a hatóságot állítása valóságtartalmáról.

Hatásköri rendszer



Elhatárolás alapja:

1. versenyérintettség (NFH – GVH, PSZÁF – GVH)
2. tevékenység, mellyel összefügg a tanúsított tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat (pénzügyi szolgáltatások, biztosítási tevékenységek stb.)

Versenyérintettség

11. § (2) A gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha

- a) a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg,
- b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,
- c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy
- d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

Versenyérintettség

11. § (1) A gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál - a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével - a következő szempontok irányadóak:

- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
- b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

Felelősség a jogsértésért

9. § (1) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel **az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.**
- (2) Az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot **szerződés alapján más személy valósítja meg** a vállalkozás érdekében vagy javára.
- (3) A (2) bekezdéstől eltérően, a kereskedelmi kommunikáció megjelenítési módjával összefüggő okból eredő jogsértésért **az is felel, aki a kereskedelmi kommunikációt az arra alkalmas eszközök segítségével megismerhetővé teszi, valamint aki önálló gazdasági tevékenysége körében a kereskedelmi kommunikációt megalkotja vagy ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt**, kivéve, ha a jogsértés az (1) bekezdés szerinti vállalkozás utasításának végrehajtásából ered.

Szankcionált esetek

- Megtévesztő tájékoztatás nyújtása:
 - panaszkezelési díj,
 - a szerződés írásbeli felmondására vonatkozó jog eltagadása, ellentétben az ÁSZF-ben foglaltakkal,
 - kgfb: Alkusz valamennyi szerződés intézését vállalja, de nem végzi,
 - nyugdíjpénztári tagszervező munkáltatóként lép fel, ezzel leplezi a tagszervezést,
 - tartozás kiegyenlítéséről szóló téves tájékoztatás,
- Megtévesztő mulasztás:
 - kgfb: biztosítóváltás, a Gfbt-vel ellentétesen,
 - egyenleg lekérdezés ügyviteli díjával kapcsolatos nem egyértelmű tájékoztatás, „évente az első két lekérdezés ingyenes

Szankcionált esetek

- panaszkezelési határidő elmulasztása,
- panaszkezelési szabályzat kihelyezése, honlapon való elérhetővé tétele,
- kgfb: díj nem fizetési felszólítás, és szerződés megszűnéséről szóló tájékoztatás késedelmes teljesítése, vagy elmulasztása, (igazolható módon)
- kgfb: kártérítési javaslat megtételére vonatkozó határidő elmulasztása
- KHR rendszerbe történő adattovábbítással kapcsolatos előzetes és utólagos tájékoztatás elmulasztása,
- kéretlen reklámtevékenység,

A határozatokról

- A Felügyeletnek eleget kell tennie indokolási kötelezettségének,
 - a tényállás miatt sérti az adott rendelkezést,
 - a tényállás miatt az adott szankciót vonja maga után,
- Az indokolásnak logikusnak, a körülményeket logikusan, az egyes szempontokat egymáshoz viszonyítottan is megfelelő súllyal értékelőnek kell lennie,
- Az indokolásnak ki kell térnie a pénzügyi szervezet nyilatkozatára, a Felügyelet ezzel kapcsolatos álláspontjára.

Köszönöm megtisztelő figyelmüket!

kolozsi.sandor@pszaf.hu