



Ikt. sz.: 11014-4/2019
Előzmény: 125405/2018
Ügyintéző: dr. Herman-Mucza Judit
Tárgy: fogyasztóvédelmi eljárás lezárása

H-FK-II-B-11/2019. számú határozat

(Kérelmező) 2018. május 25. napján érkezett kerelme (Kérelem) alapján, a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.-nél (székhelye: 1033 Budapest, Flórián tér 1.) (Biztosító) folytatott fogyasztóvédelmi eljárásban a Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (MNB) az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza:

- I. Az MNB felhívja a Biztosítót, hogy a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be.
- II. Az MNB felhívja a Biztosítót, hogy a fogyasztói panaszok kezelésére irányadó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be, így különösen
 - a) a panasz kivizsgálásához szükséges, a fogyasztónál rendelkezésre álló információ beszerzése iránt haladéktalanul intézkedjen,
 - b) a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményéről – a panasszal kapcsolatos érdemi álláspontja és a panasz elutasítása esetén az elutasítás indoka közlésével – minden esetben tájékoztassa a fogyasztókat,
 - c) a panasz elutasítása esetén nyújtott jogorvoslati tájékoztatást mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben előírt tartalommal alakítsa ki.
- III. Az MNB a Kérelemre lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás során – a telefonon történő panaszkezelés esetén irányadó tájékoztatási kötelezettség megsértésére vonatkozó kifogás tekintetében – jogszabálysértést nem tárt fel.
- IV. Az MNB a Biztosítóval szemben
 - a) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértésével megvalósított jogsértés miatt 500.000,- Ft, azaz ötszázezer forint,
 - b) a fogyasztói panaszok kezelésével összefüggésben megvalósított jogsértésre figyelemmel 200.000,- Ft, azaz kétszázezer forint,mindösszesen 700.000,- Ft, azaz hétszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságot a határozat véglegessé válásától számított harminc napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségterítés fizetésére szolgáló 19017004-01678000-30900002 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 az MNB 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. Az MNB véglegessé vált döntésében kiszabott és meg nem fizetett bírságot, valamint a meg nem fizetett vagy késedelmesen megfizetett bírság miatt felszámított késedelmi pótléket az állami adóhatóság adók módjára hajtja be.

A határozat ellen fellebbezésnek nincs helye, ugyanakkor az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat ellen annak közlésétől számított 30 (harminc) napon belül jogszabálysértésre hivatkozással közigazgatási pert indíthat.

A perben a jogi képviselet kötelező. A keresetlevelet a Fővárosi Törvényszékhez címezve az MNB-nél kell űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével benyújtani. (Az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás elérhetősége: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vegzesek-keresese>.)

A keresetlevél benyújtásának a határozat hatályosulására nincs halasztó hatálya, a felperes azonban azonnali jogvédelmet kérhet.

A bíróság a pert főszabály szerint tárgyaláson kívül bírálja el. Tárgyalás tartását a felperes a keresetlevélben kérheti. A tárgyalás tartása iránti kérelem elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

I n d o k o l á s
