



**ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA**  
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE

Az alapvető jogok biztosának

## **JELENTÉSE**

az AJB-1844/2021. számú ügyben  
a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárásával összefüggésben  
Előzmény: AJB 6701/2020.

*Előadó: dr. Szentkirályi-Harsányi Ágnes*

Érintett szerv: Magyar Nemzeti Bank

2021.

## **Az alapvető jogok biztosának Jelentése**

az AJB-259/2020. számú ügyben  
Előzmény: 6701/2021.

Előadó: dr. Szentkirályi-Harsányi Ágnes

### **Az eljárás megindítása**

Egy magánszemély pénzügyi fogyasztóvédelmi eljárással összefüggésben fordult hozzám panaszával.

Beadványában a panaszos azt sérelmezte, hogy a pénzügyi szervezetnél előterjesztett panaszára a Magyar Nemzeti Bankhoz (a továbbiakban: MNB) intézett fogyasztóvédelmi kérelmének vizsgálatát követően sem kapott választ. Kifogásolta, hogy nem felel meg a valóságnak az MNB határozatának állítása, miszerint ő a pénzintézet szóbeli tájékoztatását elfogadta. Az MNB határozatával összefüggésben aggályosnak tartja továbbá, hogy a panasz megválaszolásának elmaradását az MNB nem értékelte és emiatt a fogyasztóvédelmi bírságot alacsony összegben határozta meg. Nehezményezte továbbá, hogy az MNB eljárása során a törvényben meghatározott hat hónapos ügyintézési határidőt túllépte és azt is, hogy jogorvoslatot csak kötelező jogi képviselő mellett vehet igénybe.

A panasz alapján felmerült az Alaptörvényben nevesített jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelményének, a tisztességes eljáráshoz való jog, a petíciós jog és a jogorvoslathoz való jog sérelmének, illetve azok sérelme közvetlen veszélyének a gyanúja. Tekintettel erre, az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (továbbiakban: Ajbt.) 18. §-a és a 20. § (1) bekezdése, valamint a 32. §-a alapján vizsgálatot indítottam.

### **Az érintett alapvető jogok és elv**

- A jogállamiság elve: „Magyarország független, demokratikus jogállam.” [Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés]
- A hatósági ügyek tisztességes intézése: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és észszerű határidőn belül intézzék.” [Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdés]
- A petíciós jog: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy egyedül vagy másokkal együtt, írásban kérelemmel, panasszal vagy javaslattal forduljon bármely közhatalmat gyakorló szervhez.” [Alaptörvény XXV. cikk]
- A jogorvoslathoz való jog: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy jogorvoslattal éljen az olyan bírósági, hatósági és más közigazgatási döntés ellen, amely a jogát vagy jogos érdekét sérti.” [Alaptörvény XXIV. cikk (7) bekezdés].

### **Az alkalmazott jogszabályok**

- Magyarország Alaptörvénye;
- Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (Ajbt.);
- Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.);
- A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (Kp.);
- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (Mnbtv.);

- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- A lakástakarék-pénztárakról szóló 1996.évi CXIII törvény (Ltpvt.)
- A befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány-kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet (panaszkezelési Korm. rendelet)

## A megállapított tényállás

A beadvány szerint a panaszos az OTP Lakástakarék-pénztárnál lakás-előtakarékossági szerződéssel rendelkezett, amelyre az utolsó havi befizetést 2019 szeptemberében teljesítette. A szerződéses összeget a hitelintézet 2020. január 13-ig nem utalta ki, ezért a panaszos meghatalmazásából a férje panaszt terjesztett elő a hitelintézetnél, amelyre azonban nem érkezett választ. A panaszos állítása szerint a panasz előterjesztését követő egy hónap elteltével férje érdeklődésére a hitelintézet alkalmazottja azt válaszolta, hogy a panaszt a központ felé továbbította, várjanak türelemmel.

Ezt követően panaszos az MNB fogyasztóvédelmi eljárását kérelmezte. A 2020. március 12-én kelt fogyasztóvédelmi kérelemben azt sérelmezte, hogy az OTP Lakástakarék-pénztárnál előterjesztett panaszára nem kapott tájékoztatást. Előadta, hogy a szerződéses összeg késedelmes kiutalása miatt panaszt tett, amit a banki alkalmazott felvett, azonban erről nem adott ki semmilyen igazoló iratot.

Az MNB a kérelem alapján egy eljárást megszüntető végzést és egy fogyasztóvédelmi bírságot kiszabó határozatot hozott.

Az MNB 2020. október 8-án kelt V-FK-I-148/2020. sz. végzésében a fogyasztói panasz átvételének igazolására vonatkozó kifogás tekintetében az eljárást megszüntette. Az MNB a végzés indokolásában kifejtette, hogy az Mnbvtv. 81. §-nak fogyasztóvédelmi rendelkezései nem rögzítenek a személyesen előterjesztett írásbeli fogyasztói panasz átvételének igazolására vonatkozó szabályokat, ezért a lakás-takarékpénztár kifogásolt magatartása *fogyasztóvédelmi eljárásban nem vizsgálható*. A MNB ezért az Ákr. 46. § (1) és 47. § (1) bekezdés a) pontja alapján az eljárást *hatáskör hiánya miatt* szüntette meg.

Az MNB a fogyasztóvédelmi eljárás lezárásáról szóló, 2020. október 12-én kelt, H-FK-I-B-131/2020. sz. határozatában az OTP Lakástakarék-pénztárat felhívta a panaszok határidőben való megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartására és 350.000 forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. A határozat megállapította, hogy a panaszos férje 2020. január 13-án írásbeli panaszt nyújtott be, annak érkezett példánya azonban nem állt rendelkezésre a bankfiókban. A bankfiók a panaszt saját hatáskörben úgy rendezte, hogy a szerződéses összeget 2020. január 13-án kiutalta és a lakás-előtakarékossági számlát lezárta, erről az ügyfelet telefonon tájékoztatta. A hitelintézet nyilatkozata szerint az ügyfél az intézkedést és a telefonos tájékoztatást elfogadta, ezzel összefüggésben panaszt nem tett. A hitelintézet a kiutalásról 2020. február 12-én kelt levelében tájékoztatást küldött.

Az MNB a határozatban megállapította, hogy a pénzügyi intézet a panaszt nem kezelte *panaszként*, arra nem adott 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli választ, csupán a kiutalás megtörténtéről adott tájékoztatást a 2020. február 12-én kelt levelében, ezzel megsértette a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdésében foglalt rendelkezését.

Az MNB az Mnbvtv. 88. § (1) bekezdésének a) pontja alapján, ha megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, a 75. § (4) bekezdésének a), c), és e)-i) pontjaiban meghatározottak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával

a szükséges intézkedések és jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hívhatja fel a felügyelt intézményt.

Az MNB az Mnbtv. 88. § (1) bekezdésének f) pontja szerint, ha megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, a 75. § (4) bekezdésének a), c), és e)-i) pontjaiban meghatározottak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki. Ennek összege az Mnbtv. 89. § (1) bekezdése értelmében a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó, százmillió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező szervezet esetében az éves nettó árbevételének öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén legfeljebb kétmilliárd forintig terjedhet.

Az MNB a fogyasztóvédelmi bírság összegének kiszabása során figyelembe vette az Mnbtv. 75. § (4) bekezdésének a) és c) pontjához, a szabályszegés vagy mulasztás súlyosságához, valamint a cselekmény fogyasztókra gyakorolt hatásához kapcsolódóan, a jogszabályi rendelkezés megsértését illetően, hogy a megvalósított jogsértés az ügyfél jogérvényesítéshez fűződő jogát érintette. A panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések értelmében a pénzügyintézetnek megfelelő körültekintéssel kell eljárnia a panaszkezelés során, hogy az ügyfelet a megfelelő panaszkezeléssel mihamarabb abba a helyzetbe kell hozni, hogy meggyőződjék panaszja megalapozottságáról és megismerhesse a pénzügyintézet ezzel kapcsolatos álláspontját. Az MNB a fogyasztóvédelmi bírság összegének meghatározásánál figyelembe vette, hogy a pénzügyintézet a panasz alapján a kifizetést haladéktalanul teljesítette és erről a panaszost aznap tájékoztatta. Az MNB a kirótt fogyasztóvédelmi bírsággal kívánta teljesíteni azt a jogalkalmazói célt, hogy a jövőre nézve visszatartsa a hitelintézetet a hasonló jogsértések megvalósításától.

A panaszos az MNB fogyasztóvédelmi eljárásának lezárását követően beadvánnyal fordult hozzám. Az intézkedésemet azért kérte, mert az MNB határozata alapján nem látta egyértelműnek, hogy a hitelintézet jogszerűen használta-e a megtakarítását a kiutalást megelőzően, illetve tévesnek ítélte azt a megállapítást, miszerint a hitelintézet szóbeli tájékoztatását ő elfogadta. A panaszos továbbra is sérelmezte a hitelintézeti panaszkezelés és érdemi válasz elmaradását. Azt is kifogásolta, hogy az MNB határozata a jegyzőkönyv hiányát tényként, nem mulasztásként rögzítette és emiatt a kirótt fogyasztóvédelmi bírság összegét is alacsonynak véli.

A panaszos az MNB határozatával összefüggésben nehezményezte a jogszabályban rögzített ügyintézési határidőt túllépését is, mivel a 2020. március 12-én előterjesztett fogyasztóvédelmi kérelmét az MNB a 2020. október 8-án kelt eljárást megszüntető végzésével és a 2020. október 12-én kelt határozatával bírálta el.

A panaszos kifogásolta végül azt is, hogy az MNB határozata szerint jogorvoslatot csak kötelező jogi képviselő mellett vehet igénybe.

Eljárásom során áttekintettem a csatolt iratokat és a vonatkozó jogszabályi előírásokat, a pénzügyi szervezet releváns szervezeti, belső szabályzatait, valamint a vizsgálat eredményessége érdekében megkerestem a MNB-t.

Megkeresésemre írt válaszában *az MNB elnöke kifejtette*, hogy az MNB tv. 81. §-a alapján a fogyasztóvédelmi eljárás célja annak ellenőrzése, hogy az MNB felügyelete alatt álló szolgáltató az MNB hatáskörében vizsgálható jogszabályoknak megfelelően, azokat maradéktalanul betartva járt-e el a szolgáltatás nyújtása során. Az MNB a kérelemhez kötöttség elvének alkalmazásával *a fogyasztóvédelmi vizsgálatot kizárólag a kérelmező által megjelölt kifogásokra vonatkozóan folytathatja le*.

A kapott tájékoztatás szerint *a panaszos az MNB részére írt kérelmében nem kifogásolta a lakástakarék-pénztári kifizetés elhúzódását, valamint a megtakarítási összeg jogszerűtlen használatát*, így a kifizetés határidőben való teljesítése vagy a határidő megsértése és az összeg pénzügyintézeti használásának jogszerűsége *nem képezhette fogyasztóvédelmi eljárás tárgyát*.

A panaszos hozzám intézett beadványában tévesnek ítélte azt a megállapítást, miszerint a hitelintézet telefonos szóbeli tájékoztatását elfogadta. Az MNB elnöke ezzel kapcsolatban jelezte, hogy a hitelintézet munkatársának 2020. április 3-án kelt nyilatkozata szerint 2020. január 13-án a kifizetés megtörtént, amelyről a panaszost aznap telefonon tájékoztatták, mely egyeztetés pozitív hangvételű volt, a panaszos korábbi kifogását nem hozta szóba. *A hitelintézet 2020. április 21-én kelt nyilatkozata szerint a panaszos az intézkedést és a szóbeli tájékoztatást elfogadta.*

A panaszkezelés és az érdemi válasz elmaradásával kapcsolatos panasz vizsgálata során az MNB a panaszokra vonatkozó 30 napos válaszadási határidő betartását ellenőrizte. *Az MNB megállapította, hogy a kérelmező panaszára a pénzügyintézet nem adott 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli választ, csupán a kiutalás megtörténtéről küldött tájékoztatást 2020. február 17-én. Az MNB határozatában megállapította, hogy a pénzügyintézet megsértette a fogyasztói panaszok határidőben való megválaszolásának kötelezettségét, ezért fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. A teljes körű válasz hiányát az MNB erre vonatkozó panasz hiányában nem vizsgálta.*

*Az MNB a jegyzőkönyv hiányának tényként és nem mulasztásként való kezelésével kapcsolatban kifejtette, hogy az Mnbvtv. 81. §-nak fogyasztóvédelmi rendelkezései nem rögzítenek a személyesen előterjesztett írásbeli fogyasztói panasz átvételének igazolására vonatkozó szabályokat, ezért a pénzügyintézet magatartása fogyasztóvédelmi eljárásban nem volt vizsgálható, ezt tartalmazza a 2020. október 8-án kelt eljárást megszüntető végzés.*

*Az MNB az ügyintézési határidő túllépésével kapcsolatban rögzítette, hogy a panaszos kérelme 2020. március 17-én érkezett, majd az MNB 2020. április 1-jén kelt, 132742-2/2020. sz. levélben tájékoztatta a panaszost az eljárás megindításáról és az Mnbvtv. 49. § (4) és 83. § (4) bekezdésében foglalt ügyintézési határidő-számítási szabályairól. Ennek értelmében a határidőbe nem számít bele a tényállás tisztázásához szükséges adatközlésre, nyilatkozattételre a felhívástól a válaszadásig terjedő időszak, valamint a hatósági megkeresés és a döntés postára adásától annak kézbesítéséig terjedő időszak. Az MNB az OTP Lakástakarék-pénztárt megkereste, így – az előzőekben ismertetett rendelkezésre figyelemmel – a döntéshozatali határidő 2020. október 12-én járt le. Az MNB ezen a napon hozott határozatával zárta le az eljárást. A tértivevény tanúsága szerint a határozatot a panaszos férje 2020. október 15-én átvette, azzal szemben bírósági felülvizsgálati kérelmet nem terjesztettek elő.*

*Az MNB a bírság alacsony összegét kifogásoló panasszal összefüggésben rögzítette, hogy a bírság összegét az Mnbvtv. 89. § (1) bekezdésében foglalt keretek között határozta meg.*

*Az MNB elnökének tájékoztatása szerint az MNB vizsgálata során a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően járt el, a panasz alapján további intézkedés megtételét nem látta indokoltnak.*

## **A vizsgálat megállapításai**

### **I. A hatáskör tekintetében**

A feladat- és hatáskörömet, valamint ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságaimat az Ajbt. határozza meg, amely 18. § (1) bekezdésének g) pontja alapján az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint *közigazgatási jogkörben eljáró egyéb szerv* e jogkörében tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási pert – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva.

A konkrét ügyben megállapítható, hogy a panaszos nem kérte az ügyben hozott határozatok bírósági felülvizsgálatát.

A vizsgálati jogosultságom tehát egyértelműen fennáll – közigazgatási jogkörben eljáró, az Ajbt. alapján hatóságnak minősülő szervként – a MNB pénzügyi felügyeleti hatósági feladatainak részét képező egyedi pénzügyi fogyasztóvédelmi kérelmek vizsgálata során hozott döntéseivel, eljárásával összefüggésben felmerülő, az ügyfél alapvető jogait érintő sérelem esetén.

Az Ajbt. 28. § (1) bekezdése szerint az alapvető jogok biztosa az általa lefolytatott vizsgálatról jelentést készít, amely tartalmazza a feltárt tényeket és az ezeken alapuló megállapításokat és következtetéseket.

## **II. Az érintett alapvető jogok és elv tekintetében**

Az alapvető jogok biztosa egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggésrendszer feltárása során autonóm, objektív módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget az Alaptörvényben kapott mandátumának. Az ombudsmani intézmény megalakulása óta az országgyűlési biztos támaszkodik az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazza az alapjog-korlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott alapjogi tesztek.

Így jelen ügyben is elvi megállapításaim megfogalmazása, az alapjogok és az alkotmányos elvek jelen ügyben releváns szempontok szerinti értelmezése során irányadónak tekintem az Alkotmánybíróság határozataiban, azok indokolásában kifejtett megállapításokat, következtetéseket.

**1. Az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése szerint *Magyarország független, demokratikus jogállam*.** Az Alkotmánybíróság több határozatában rámutatott, hogy a jogállam nélkülözhetetlen eleme a jogbiztonság. Az Alkotmánybíróság a 30/2012. (VI. 27.) AB határozatában kimondta, hogy az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése és az Alkotmány 2. § (1) bekezdése azonosan deklarálja a jogállami klauzulát, tehát az eddig kialakított alkotmánybírósági gyakorlat továbbra is releváns. Az Alkotmánybíróság a 45/2012. (XII. 29.) AB határozatban a jogállam klauzulát alkalmazva kinyilvánította továbbá a jogállami értékek megváltoztathatatlanosságát, az értékek elért szintje csökkentésének tilalmát: *„Az alkotmányok tartalmi és eljárási mércéi és követelményei demokratikus jogállamban állandóak. A tartalmi és eljárási alkotmányos követelmények nem lehetnek alacsonyabbak az Alaptörvény időszakában, mint az Alkotmány (törvény) időszakában voltak. Az alkotmányos jogállam követelményei továbbra is és folyamatosan érvényesülő követelmények a jelenben és programok a jövőre nézve. Az alkotmányos jogállam konstans értékek, elvek és garanciák rendszere. Az alkotmányos jogállamban egyszer már elfogadott értékek, elvek, garanciák, követelmények szintjei nem csökkenhetnek, és azok érvényesülésének a megkövetelése sem veszíthet szigorából.*” Ennek következtében továbbra is irányadóak a jogállamiság elve vonatkozásában a korábbi, az Alkotmány 2.§ (1) bekezdésével összefüggő alkotmánybírósági döntésekben kifejtettek az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdésében foglaltak értelmezése tekintetében.

Az Alkotmánybíróság töretlen gyakorlata alapján: *„A jogállam nélkülözhetetlen eleme a jogbiztonság. A jogbiztonság az állam – s elsősorban a jogalkotó – kötelességévé teszi annak biztosítását, hogy a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is világosak, egyértelműek, működésüket tekintve kiszámíthatóak és előreláthatóak legyenek a norma címzettjei számára. Vagyis a jogbiztonság nem csupán az egyes normák egyértelműségét követeli meg, de az egyes jogintézmények működésének kiszámíthatóságát is*”. [9/1992 (I. 30.) AB határozat]

Mint arra a 38/2012. (XI. 14.) AB határozat is utal, a fenti, jogbiztonságra vonatkozó követelmény mellett a jogállamiság elvéből levezethető a közigazgatás közhatalommal rendelkező szervek törvény alá rendeltségének követelménye is:

*„Az Alkotmánybíróság gyakorlatában a jogállamiság elve alapján értelmezte a közhatalom – benne a jogalkotás – gyakorlásának korlátait, kereteit, és a jogállamiságból két, a jelen ügy megítélése szempontjából irányadó követelményt vezetett le, a jogbiztonság és a közigazgatás törvény alá rendeltségének követelményét. [...]*

*Az Alkotmánybíróság több határozatában rámutatott arra, hogy az Alkotmány 2. § (1) bekezdésében szabályozott jogállamiság elvéből fakadó követelmény az is, hogy a közhatalommal rendelkező szervek a jog által meghatározott szervezeti keretek között, a jog által szabályozott eljárási rendben, az anyagi jog által megállapított keretek között hozzák meg döntéseiket. [56/1991. (XI. 8.) AB határozat, ABH 1991, 454, 456.]”*

**2.** Az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdése rögzíti: *„Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.”* Mint arra az Alaptörvény ezen cikkéhez fűzött Indokolás is rámutat, az Alaptörvény a közigazgatási hatósági eljárásokra vonatkozó tisztességes eljárás követelményét az Európai Unió Alapjogi Chartájának 41. Cikkében foglalt megfelelő ügyintézéshez, az ún. „jó közigazgatáshoz” való jog mintájára fogalmazza meg.

Az Alkotmánybíróság az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdésével összefüggésben számos megállapítást tett az elmúlt években. Az alaptörvényi rendelkezés legfontosabb elemeit a következők szerint azonosította a testület a 3223/2018. (VII. 2.) AB határozatban és – ezzel egyezően – a 7/2019. (III. 20.) AB határozatban. Az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdése szerinti alapjog alanya az ügyfél, a jog kötelezettje pedig a közigazgatási hatóság. Az alapjog rendeltetése, hogy ügyfélközpontú megközelítésben biztosítsa a közérdek és a szubjektív jogvédelem közötti egyensúlyt, az anyagi jog érvényesülését, végső fokon a hatóság jogszerű működését.

Az elv alkalmazása szempontjából a hatóság fogalmába tágabb értelemben minden jogalkalmazó, közhatalom gyakorlására feljogosított szerv beletartozik. A testület a következők szerint foglalta össze releváns gyakorlatát a 3223/2018. (VII. 2.) AB határozatban: *„Az Alkotmánybíróság az Alaptörvény hatálya alatt is fenntartotta azon megállapítását, miszerint „a hatósági eljárások a közhatalom birtokában lévő állami szerv által folytatott, célhoz kötött, vizsgálati jellegű eljárások” {165/2011. (XII. 20.) AB határozat, ABH 2011, 478, 520.; idézi: 3342/2012. (XI. 19.) AB határozat, Indokolás [13]}. Az idézett döntésben a testület a hivatalbóli eljárás sajátosságaival jellemezte a hatósági eljárást és a jogszabályokban megnyilvánuló közérdek közhatalom útján történő érvényesítését. Megállapította, hogy a kötelező vizsgálati jelleg különbözteti meg a közigazgatási eljárást a polgári, avagy a büntetőeljárás sajátosságaitól: a döntés alapját képező tényállást és annak valódiságát az eljárásban egyéni érdekeltiség nélküli, de a köz érdekében fellépő hatóság köteles feltárni és bizonyítani. A közigazgatási szerv dönti el, hogy melyek a döntés meghozatalához szükséges, és melyek az irreleváns tényállási elemek.”*

**3.** Az Alaptörvény XXV. cikkének értelmében *mindenkinek joga van ahhoz, hogy egyedül vagy másokkal együtt, írásban kérelemmel, panasszal vagy javaslattal forduljon bármely közhatalmat gyakorló szervhez.*

A petíciós jog klasszikus tartalma alapján ugyanis két fogalmi elemmel bír: érteni kell alatta nemcsak a kérelem, panasz, illetve javaslat benyújtását akár egyénileg, akár kollektíven, hanem a közhatalmat gyakorló szerv válaszadását is, ami magával vonja, hogy az adott ügygel foglalkoznia kell. Az Alkotmánybíróság értelmezésében *mindenkinek joga van arra, hogy egyedül vagy másokkal együttesen írásban kérelmet vagy panaszt terjesszen elő azokhoz az*

illetékes állami szervekhez, amelyeknek a külön jogszabályok által megállapított egyik alapvető funkciója azok elbírálása és orvoslása. [987/B/1990. AB hat.]

Ezek együttes vizsgálata adja ki a jelen ügy szempontjából lényeges alapjogi tartalmat, amely szerint a vizsgálat alá vonható állami szervek alapjogi kötelezettsége felőleli mind az eljárás lefolytatásának tényét, mind annak minőségét.

**4.** Az Alaptörvény a jogorvoslathoz való jogot az alkotmányos alapjogok között rögzíti.

Az Alaptörvény XXVIII. cikk (7) bekezdése szerint mindenkinek joga van ahhoz, hogy jogorvoslattal éljen az olyan bírósági, hatósági és más közigazgatási döntés ellen, amely a jogát vagy jogos érdekét sérti. Az Alkotmánybíróság állandó gyakorlata szerint a jogorvoslathoz való jog, mint alkotmányos alapjog immanens tartalma az érdemi határozatok tekintetében a más szervhez vagy ugyanazon szervezeten belüli magasabb fórumhoz fordulás lehetősége. A jogorvoslathoz való jog tényleges érvényesüléséhez a „jogorvoslás” lehetősége, vagyis az is szükséges, hogy a jogorvoslat fogalmilag és szubsztanciálisan tartalmazza a jogsérelem orvosolhatóságát.

Az Alkotmánybíróság 3285/2017. (XI.14.) AB határozatában megállapította, hogy a jogorvoslat lehetőségének jogalkotó általi megteremtése a fellebbezést elbíráló bíróságok számára egyúttal olyan, az Alaptörvény 28. cikkéből fakadó alkotmányos kötelezettséget is létrehozott, amely szerint jogalkalmazásuk során a jogalkotó által megnyitott jogorvoslat lehetőségének – annak gyakorolhatóságához kapcsolt kötelező jogi képviselet szakszerű fellebbezések megkövetelésében testet öltő céljával összhangban – az Alaptörvényből levezethető követelményeknek megfelelően, így hatékonyan és ténylegesen is érvényesülnie kell.

### **III. Az ügy érdeme tekintetében**

1. Az MNB a hitelintézethez intézett panasz megválaszolásának elmulasztására vonatkozó panasszal kapcsolatos érdemi döntéséről

Az Mnbtv. a hatósági eljárások közös szabályairól szóló fejezetében, a 46. § (1) bekezdésében kimondja, hogy az MNB-nek törvényben meghatározott hatósági eljárása és ellenőrzése során a 39. § (1) bekezdésében meghatározott törvények szerinti ügyfajtára irányadó *különös eljárási szabályokban nem szabályozott kérdésekben az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseit* és e rendelkezésekhez kapcsolódó, az Ákr. 139. és 140. §-ában kapott felhatalmazás alapján kiadott rendeleteket megfelelően alkalmazni kell.

Az Mnb. fenti rendelkezése által hivatkozott 46. § (2) bekezdése szerint az Ákr.-nek az alapelvek szerepére, a jogszerűség elvére, a hivatalbóliség elvére, a hatékonyság elvére, az ügyfélre vonatkozó alapelvekre, a jóhiszeműség elvére és a bizalmi elvre vonatkozó *rendelkezései megfelelően alkalmazandók.*

Az Ákr. 2. §-a az alapelvi szinten rögzített jogszerűség elvét az alábbiak szerint határozza meg: a közigazgatási hatóság jogszabály felhatalmazása alapján, hatáskörét a jogszabály keretei között, rendeltetésszerűen gyakorolva jár el. A hatóság a hatásköre gyakorlása során

- a) a szakszerűség, az egyszerűség, az ügyféllel való együttműködés és a jóhiszeműség követelményeinek megfelelően,
- b) a törvény előtti egyenlőség és az egyenlő bánásmód követelményét megtartva, indokolatlan megkülönböztetés és részrehajlás nélkül,
- c) a jogszabályban meghatározott határidőn belül, észszerű időben jár el.



*A kérelemhez kötöttség elvét az Mnbvtv. 49. § (1) bekezdése a következőképp fogalmazza meg: (...) a kérelem a kérelmező ügyfél olyan nyilatkozata, amellyel MNB-eljárás lefolytatását, illetve az MNB döntését kéri jogának vagy jogos érdekének érvényesítése érdekében. (...) A kérelmező ügyfél a kérelmével a tárgyban hozott döntés véglegessé válásáig rendelkezhet.*

Az Mnbvtv. 88. § (1) bekezdése értelmében, amennyiben az MNB megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában meghatározott szempontok figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával 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 Mnbvtv. 81. § (3) bekezdés a) pontja alapján *a fogyasztóvédelmi eljárás kérelemre történő megindításának feltétele*, hogy a fogyasztó a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személynél vagy szervezetnél, e személy vagy szervezet által meghatározott és közzétett elérhetőségein keresztül – személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon, az erre a célra üzemeltetett informatikai rendszeren keresztül – azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a személy vagy szervezet szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos *panaszát már korábban előterjesztette, azonban a panaszára nem kapott választ.*

A Hpt. 288. § (1) bekezdése a panaszkezelés lehetőségét és alapvető szabályait rögzíti. Eszerint *a pénzügyi intézmény és a független közvetítő biztosítja, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény és a független közvetítő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.* A Hpt. 290. § (1) bekezdés j) pontja *felhatalmazást ad a Kormánynak arra, hogy rendeletben állapítsa meg a pénzügyi intézmények és a független közvetítők panaszkezelésének eljárására, valamint a panaszkezelési szabályzatára vonatkozó részletes szabályokat.*

A panaszkezelési Korm. rendelet 2. § (1)-(3) bekezdése alapján a szolgáltató a Hpt. 288. § (1) bekezdése szerinti

- a) szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- b) telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig,
- c) írásbeli panaszt elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. A szolgáltató a szóbeli panaszt – a (4) bekezdésben meghatározott kivétellel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – az (5) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra

vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Az előzőekben hivatkozott, (4) bekezdés szerinti kivétel az az eset, hogy ha *a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – az (5) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A hivatkozott (5) bekezdés kimondja, hogy a szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek.*

A Korm. rendelet 3. §-a előírja, hogy *a szolgáltató az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokról vezetett nyilvántartás vezetésének szabályairól panaszkezelési szabályzatot készít. A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról. A szolgáltató az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza*

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatot a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén közzéteszi.

A Ltptv. 3. § (2) bekezdése szerint *a lakástakarék-pénztár szakosított hitelintézet, ezért a panaszkezelésére az előzőekben ismertetett rendelkezések vonatkoznak.*

Az OTP Lakástakarék Zrt. honlapján közzétett panaszkezelésre vonatkozó jogi nyilatkozat szerint az OTP Lakástakarék Zrt. részére a Magyar Nemzeti Bank (korábban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) által jóváhagyott megbízási szerződés alapján a panaszkezeléssel összefüggő feladatokat az OTP Bank Nyrt. Központi Panaszkezelési Főosztálya látja el.

Az OTP Lakástakarék Zrt. *a sajátjának fogadta el az OTP Bank Panaszkezelési Szabályzatát* is, amely az OTP Bank Általános Üzletszabályzatának 3. számú al melléklete és elérhető az OTP Bank honlapján.<sup>1</sup>

A Panaszkezelési Szabályzatnak a panaszkezelés módjáról szóló 1. fejezete tartalmazza, hogy a panasz benyújtására – többek között – a bankfiókokban, ügyintézőkön keresztül, nyitvatartási időben személyesen szóban és írásban, más által átadott irat útján, meghatalmazott útján (a bankfiókokban és a Bank honlapján elérhető mintanyomtatvány alapján) van lehetőség.

A panasz fogadásáról szóló 2. fejezet rögzíti, hogy az OTP Bank Nyrt. a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azt hatékonyan és gyorsan kezelni. A Bank a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit

---

<sup>1</sup>A 2014. március 15. előtt kötött szerződésekre vonatkozó Panaszkezelési Szabályzat: [https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Altalanos\\_USZ\\_20140315\\_elott\\_3sz\\_mell\\_Panaszkezelesi\\_szabalyzat\\_20180706.pdf](https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Altalanos_USZ_20140315_elott_3sz_mell_Panaszkezelesi_szabalyzat_20180706.pdf)

A 2014. március 15. után kötött szerződésekre vonatkozó Panaszkezelési Szabályzat: [https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Altalanos\\_USZ\\_20140315\\_utun\\_3sz\\_mell\\_Panaszkezelesi\\_szabalyzat\\_20210218.pdf](https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Altalanos_USZ_20140315_utun_3sz_mell_Panaszkezelesi_szabalyzat_20210218.pdf)

szem előtt tartva jár el, továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A bankfiókban személyesen tett panaszt – amennyiben lehetséges – az OTP Bank Nyrt. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy az ügyfél nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint a bank szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a panaszról, az alábbiakban részletezett adatokkal rögzít jegyzőkönyvet az OTP Bank Nyrt. bejelentés kezelő rendszerében, azt két példányban kinyomtatja, és az ügyfélnek átadja. Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt az OTP Bank Nyrt. részére visszaadja.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

A Panaszkezelési Szabályzatok 5. fejezetében meghatározott általános eljárásrend értelmében az OTP Bank Nyrt. a panasz kezelését a Hpt.-ben, a panaszkezelési Korm. rendeletben és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi. Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszok kezelését az OTP Bank Nyrt.-nél központosítva a Központi Ügyfélkapcsolati Főosztály végzi, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit. (...) A Bank a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, mely tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét.

*A fentiek alapján megállapítottam, hogy az Mnbvtv. 81. § (1) bekezdésének a) pontjában foglalt utalószabálya alapján fogyasztóvédelmi eljárás tárgyát képezi a lakástakarék-pénztári panaszkezeléssel szemben előterjesztett, a panaszkezelési Korm. rendelet rendelkezéseit sértő eljárással kapcsolatos panasz.* Ezt erősíti meg az Mnbvtv. 81. § (3) bekezdése azzal, hogy a fogyasztóvédelmi eljárás megindításának feltételeként határozza meg – többek között – azt az esetet, amikor a fogyasztó a pénzügyi szervezetenél előterjesztett panaszára nem kapott választ.

Az eljárás megszüntetésének indokaként megjelölt, a személyesen előterjesztett írásbeli fogyasztói panasz átvétele igazolásának kérdésköre kifejezetten a panaszkezeléssel és a panasz megválaszolásának kötelezettségével összefüggő kérdés, amelyet a fent hivatkozott törvényi rendelkezések alapján folytatott fogyasztóvédelmi eljárás keretében nem lehet figyelmen kívül hagyni. Ezt támasztja alá az is, hogy a panaszkezelési Korm. rendelet és az annak alapján alkalmazandó panaszkezelési szabályzatok egyaránt tartalmaznak a szóbeli vagy írásbeli panasz rögzítésére, jegyzőkönyvezésére és kivizsgálására vonatkozó szabályokat.

*Mindezek alapján megállapítom, hogy az Alaptörvényben biztosított tisztességes eljáráshoz és a petíciós joghoz fűződő alapjogokkal kapcsolatban visszásságot okozott az MNB 2020. október 8-án kelt, V-FK-I-148/2020. sz. végzése, amely az eljárást hatáskör hiányára hivatkozva megszüntette a személyesen előterjesztett írásbeli fogyasztói panasz átvételének*

*igazolására vonatkozó kifogás tekintetében azzal az indokolással, hogy az Mnbtv. 81. §-a ezen esetre nézve nem tartalmaz szabályozást.*

*Ugyanezen alapjogok tekintetében visszásságot okozott az MNB 2020. október 12-én kelt, H-FK-I-B-131/2020. sz., a fogyasztóvédelmi eljárás lezárásáról szóló határozata, amelyben az OTP Lakástakarék-pénztárt felhívta a panaszok határidőben való megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartására és 350 000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot rótt ki, azonban az Mnbtv. 88. § (1) bekezdésében foglalt jogkövetkezményeket nem alkalmazta teljeskörűen, továbbá nem intézkedett a konkrét panasz kivizsgálásának és megválaszolásának előmozdítása érdekében.*

2. Az MNB eljárására vonatkozó, a hat hónapos ügyintézési határidő túllépését érintő panasz

*A panaszos kérelme 2020. március 17-én érkezett a MNB-hoz, ennek kapcsán kifogásolja a beadványozó az ügyintézési határidő túllépését.*

*Az MNB eljárása során az OTP Lakástakarék-pénztárt megkereste. Az MNB döntését 2020. október 12-én hozta meg, ezen a napon hozott határozatával zárta le az eljárást. Az MNB 2020. április 1-jén kelt, 132742-2/2020. sz. levélben tájékoztatta a panaszost az eljárás megindításáról és az Mnbtv. 49. § (4) és 83. § (4) bekezdésében foglalt ügyintézési határidő-számítási szabályairól. Az eljárás időtartama 6 hónap és 25 naptári nap volt.*

*Az Mnbtv. 83. § (4) bekezdése szerinti fogyasztóvédelmi eljárásra meghatározott hat hónapos ügyintézési határidőbe a kérelemre indult eljárásokban – egyebek mellett – a következő eljárási cselekmények nem számítanak be:*

- az eljárás felfüggesztésének, szünetelésének, a megkeresésnek az időtartama,
- a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére, illetve nyilatkozattételre irányuló felhívástól annak teljesítéséig terjedő idő.

*Megállapítom, hogy a panaszos ügyében folytatott fogyasztóvédelmi eljárásban – figyelemmel az OTP Lakástakarék-pénztár megkeresésével történt, a tényállás tisztázásához szükséges adatközlés teljesítésére megállapított határidőre – az MNB az eljárására vonatkozó határidő-számítás jogszabályi kereteit betartotta, azzal összefüggésben alapjogi visszásság nem tárható fel.*

3. Az alapvető jogok biztosához intézett beadványban foglalt, de az MNB részére megküldött, fogyasztóvédelmi eljárás iránti kérelemben nem említett kifogások

- 1) A fogyasztóvédelmi bírság összegét érintő és a szóbeli tájékoztatás elfogadására vonatkozó panasz

*A panaszos MNB-hez intézett kérelmei alapján folytatott MNB fogyasztóvédelmi eljárásában alkalmazandó Ákr. rendelkezése értelmében az ügyfél rendelkezési joga, a kérelemhez kötöttség a hatósági eljárásban azt jelenti, hogy az ügyfél kérelme jelöli ki a közigazgatási hatósági eljárás kereteit. Tartalma szerint azt jelenti, hogy a hatóságnak a kérelem alapján kell eljárnia és azt kell megvizsgálnia a kérelem keretei között, hogy, amit az ügyfél kér, az a releváns jogszabályok alapján teljesíthető-e. A kérelemhez kötöttség elvét megfogalmazó ügyféli rendelkezési jog a hatósági eljárási kötelezettséget jelöli ki, azaz a kérelem nem maradhat elbírálatlanul.*

*Ezt az elvet az Mnbtv. 49. § (1) bekezdése a következőképp bontja ki: (...) a kérelem a kérelmező ügyfél olyan nyilatkozata, amellyel MNB-eljárás lefolytatását, illetve az MNB döntését kéri jogának vagy jogos érdekének érvényesítése érdekében. (...) A kérelmező ügyfél kérelmével a tárgyban hozott döntés véglegessé válásáig rendelkezhet.*

Az MNB az Mnbtv. 81. §-a értelmében a fogyasztóvédelmi eljárás keretében a kérelemhez kötöttség és az ügyfél rendelkezési joga elvének figyelembevételével vizsgálja, hogy az MNB felügyelete alatt álló szolgáltatók az MNB hatáskörében vizsgálható jogszabályok maradéktalan betartásával jártak-e el a szolgáltatás nyújtása során. Az MNB kérelemre indított fogyasztóvédelmi eljárása során tehát kizárólag a kérelmező által az MNB részére írt kérelemben megjelölt kifogásokra folytathat vizsgálatot.

*Ezzel összefüggésben megállapítottam, hogy a MNB eljárása és határozata a fenti jogszabályok értelmében nem okozott az Alaptörvényben biztosított tisztességes eljáráshoz való, a petíciós joghoz való alapjogot érintő visszásságot azzal, az MNB kizárólag a részére megfogalmazott kérelemben foglalt kifogásokat vizsgálta a fogyasztóvédelmi eljárás során.*

Az Mnbtv. 75. § (4) bekezdése szerint az MNB az intézkedések alkalmazásánál tekintettel van:

- a) a szabályszegés vagy mulasztás súlyosságára,
- b) a cselekménynek a biztonságos működésre vagy a piacra gyakorolt hatására,
- c) a cselekménynek a 62. § (1) bekezdésében meghatározott jogszabályok hatálya alá tartozó személyekre és szervezetekre, valamint annak tagjaira vagy ügyfeleire gyakorolt hatására,
- d) a cselekménynek a pénzügyi intézményrendszer más tagjaira gyakorolt hatására,
- e) a szabályszegéssel vagy a mulasztással előidézett kockázatra, a kár mértékére, illetve a sérelemdíj-követelés alapjául szolgáló személyiségi jogsérelem nagyságára és a kárenyhítési hajlandóságra,
- f) a felelős személyek által az MNB-vel kapcsolatban tanúsított együttműködésre,
- g) az intézkedéssel érintett személy jó- vagy rosszhiszeműségére, az általa a szabályszegéssel vagy a mulasztással elért vagyoni előnyre és az elkerült vagyoni hátrányra,
- h) az intézkedés alapjául szolgáló adatok, tények, információk eltitkolására, illetve annak szándékára, valamint
- i) a szabályok megsértésének ismétlődésére, és gyakoriságára.

Az Mnbtv. a fogyasztóvédelmi bírság összegének meghatározására vonatkozó 89. §-ban foglalt rendelkezések szerint a fogyasztóvédelmi bírság összege *tizenötezer forinttól a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó, százmillió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező szervezet esetében az éves nettó árbevételének öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig*, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén *legfeljebb kétmilliárd forintig terjedhet*.

*Megállapítom, hogy az Mnbtv. széles körű mérlegelési jogot biztosít az MNB számára a fogyasztóvédelmi bírság megállapításakor. Az MNB a fogyasztóvédelmi bírság összegének meghatározásakor a jogszabályban meghatározott szempontokat mérlegelve határozta meg a kirótt 350 000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot, döntésével összefüggésben a tisztességes eljáráshoz való joggal összefüggő visszásságot nem állapítottam meg.*

*Megállapítom továbbá, hogy az Ajbt. törvényi keretei között nem volt lehetőségem a hitelintézet és a panaszos között elhangzott telefonbeszélgetés tartalmát vizsgálnom, nem foglalhatok állást a nyilatkozatok ellentmondásai ügyében, erre tekintettel nincs lehetőségem értékelni az MNB határozatának a panaszos hitelintézet részéről történt szóbeli tájékoztatás elfogadására vonatkozó megállapításait.*

## 2) A kötelező jogi képviseletet érintő panasz

A közigazgatási perben előírt kötelező jogi képviseletről a Kp. 27. § (1) bekezdésében előírja, hogy kötelező a jogi képviselet a) a Kúria előtt, b) a 13. § (3) bekezdésében meghatározott jogvitában, továbbá c) a közigazgatási szerződéssel kapcsolatos perben. A jogszabályhely b) pontjában hivatkozott, a 13. § (3) bekezdésében foglalt illetékességi

szabályok szerint a Fővárosi Törvényszék kizárólagosan illetékes (...) ad) a Magyar Nemzeti Bank közigazgatási tevékenységével kapcsolatos (...) jogvita elbírálására.

A kötelező jogi képviselet – a MNB határozatában helytállóan hivatkozott – előírásáról az Alkotmánybíróság korábbi, 3285/2017. (XI.14.) AB határozatában már megállapította, hogy az alkotmányosnak tekinthető. Az Alkotmánybíróság elfogadta a jogalkotó szakszerű és megalapozott eljárás megteremtésére irányuló szándékát, és leszögezte, hogy a szakszerű eljárás nyilvánvalóan a képviselt személy érdekében is áll, hiszen ezáltal nagyobb eséllyel érvényesítheti jogait. A jogi képviselő szerepe nem csupán a képviselt személy helyettesítése, hanem a képviselt érdekeinek védelme, jogai érvényre juttatásának elősegítése.

*Mindezek alapján a kötelező jogi képviselet törvényi előírásával kapcsolatban nem állapítottam meg a jogorvoslathoz való joggal összefüggő visszásságot.*

## **Intézkedésem**

A jelentésemben feltárt, az Alaptörvényben biztosított tisztességes eljáráshoz és a petíciós joghoz fűződő alapjogokkal kapcsolatos visszásság orvoslása, valamint jövőbeli megelőzése érdekében – az Ajbt. 32. § (1) bekezdése alapján – *felkérem a Magyar Nemzeti Bankot*, hogy

- amennyiben erre időközben még nem került sor, tegyen eleget az Mnbtv.-ben foglalt pénzügyi felügyeleti hatósági feladatai részét képező ellenőrzési kötelezettségének és kezdeményezze a panaszos ügyében a hitelintézeti panaszkezelés, a panasz megválaszolására vonatkozó hitelintézeti kötelezettség teljesítését.
- fogyasztóvédelmi eljárásaiban legyen kiemelt figyelemmel a pénzügyi szervezetek panaszkezeléssel és a panaszok megválaszolásával összefüggő törvényi rendelkezések teljesítésére.

Budapest, 2021. az elektronikus dátumbélyegző szerint

Dr. Kozma Ákos