

Magyar Nemzeti Bank (MNB) fogyasztóvédelmi hatósági jogköre és Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) szerepe fogyasztói jogvita esetén

A fogyasztó az UniCredit Leasing és a hitelközvetítő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz esetén ezen panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölheti, mely panaszra az UniCredit Leasing indokolással ellátott választát legkésőbb a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a fogyasztó részére.

Amennyiben az UniCredit Leasing a fogyasztó panaszára – határidőn belül – nem válaszol, vagy a panaszt elutasítja, vagy a fogyasztó az UniCredit Leasing válasza alapján egyéb – a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti - fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez, a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

A fogyasztó a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita peren kívüli rendezése érdekében a PBT eljárását kezdeményezheti, feltéve, hogy előzetesen közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését az UniCredit Leasinggel vagy az UniCredit Leasingnél eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt és az adott ügyre vonatkozóan más eljárás nincs folyamatban. A fogyasztónak nyilatkoznia szükséges, hogy a PBT előtt általa kezdeményezett ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított.

A PBT eljárása kizárólagosan a fogyasztó kérelmére indul, az UniCredit Leasing az ügyet érintően nem indíthatja meg az eljárást.

A kérelmet a PBT-hez be lehet nyújtani személyesen – 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. vagy postai úton (levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest BKKP, Pf.:172.). Ezen kívül a megyeszékhelyeken működő kormányablakoknál vagy elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül (www.magyarorszag.hu) is előterjeszhető.

A fogyasztó által benyújtott kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- c) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- d) a fogyasztó nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
- e) az elutasított panaszt,
- f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- g) a döntésre irányuló indítványt.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a panasz elutasítását tartalmazó okiratot, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

A kérelmet bármilyen formában be lehet nyújtani, de a törvényben előírt kötelező tartalmi elemeknek meg kell felelnie. A PBT honlapjáról kérelem iratminta letölthető és alapul vehető a konkrét kérelem előterjesztése során.

A fogyasztó jogosult meghatalmazott útján eljárni a PBT előtt, ebben az esetben a kérelemhez csatolni kell a képviselő meghatalmazását, melyet teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazottként eljárhat természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

A PBT a vitás ügyben elsősorban egyezség létrehozását kísérli meg a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz, amely a fogyasztó kérelmének megalapozottsága esetén lehet kötelezést tartalmazó határozat, amennyiben az UniCredit Leasing a PBT döntését magára nézve kötelezőként elismerte (alávetés), vagy ajánlás, ha az UniCredit Leasing ilyen alávetést nem tett. A PBT akkor is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, ha az UniCredit Leasing alávetési nyilatkozatot ugyan nem tett, de a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A fogyasztó kérelmének megalapozatlansága esetén a PBT az eljárást megszünteti.

Az UniCredit Leasing tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a PBT eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak az UniCredit Leasing nem vetette alá magát.

A PBT eljárása díjmentes, de az eljárás érvényesítésével kapcsolatosan felmerült költségeket (ha ilyen van, mint például a jogi képviselt díja) a felek maguk viselik.

A PBT előtti eljárás igénybevétele nem vonja el a bírói út lehetőségét. A fogyasztó egyrészt, ha nem elégedett a PBT döntésével, igénye elbírálása érdekében bírósághoz fordulhat, másrészt, ha a PBT határozata, ajánlása a fogyasztóra tartalmaz általa sérelmesnek vélt döntést, úgy annak hatályon kívül helyezését kérheti a bíróságtól.

A fogyasztó a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel kérheti a Fővárosi Törvényszéktől annak hatályon kívül helyezését, ha a PBT eljárása során eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvényi rendelkezéseknek, a PBT-nek nem volt hatásköre az eljárásra.

Amennyiben a PBT által hozott kötelezést tartalmazó határozat vagy a határozattal jóváhagyott egyezség a teljesítési határidőn belül nem kerül végrehajtásra, a fogyasztó kérheti a lakóhelye szerint illetékes járásbíróságtól a PBT eljáró tanácsa határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását. A bíróság csak abban az esetben tagadhatja meg a határozat végrehajtásának elrendelését, ha a PBT-nek nem volt hatásköre az eljárásra.

A Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban bővebb információkhoz juthat az MNB <https://www.mnb.hu/bekeltetes> aloldalán.