

Veres Zoltán*

Ügyfélvédelem a pénzügyi szektorban: Gondolatok a pénzügyi fogyasztóvédelem egyes alapkérdéseiről¹

„A pénzügyi fogyasztóvédelemben nincs honnan ellesni a legjobb gyakorlatot, mert mindenki most tanulja.”
(Balogh László)²

Mit jelent és miért szerepel a hitelekkel kapcsolatos reklámokban gyakran hallható, látható THM kifejezés? Mit tehetünk, ha úgy érezzük, a bankunk, biztosítónk nem megfelelően járt el velünk? Mikor, milyen szervek előtt érvényesíthetjük jogainkat a pénzügyi szektor szereplőivel szemben? Ilyen és ehhez hasonló kérdésekre keresi a választ a pénzügyi fogyasztóvédelem, amely – mint arra a fenti idézet is utal - egy meglehetősen fiatal, kialakulóban lévő területe jogunknak. Emiatt számos tisztázatlan kérdés merül fel vele kapcsolatban, többek között már az elnevezése kapcsán sincs teljes körű konszenzus: egyaránt előfordul fogyasztóvédelem és ügyfélvédelem kifejezés a forrásokban. Ezért talán nem haszontalan e területre vonatkozó néhány alapkérdés, probléma felvetése. Ezt megelőzően azonban rögzítünk néhány olyan gondolatot általában a fogyasztóvédelemről, amelyek jórészt a pénzügyi fogyasztóvédelemre is igazak. Sok esetben egyébként az általános és a pénzügyi fogyasztóvédelem éles elkülönítése nem is lehetséges, annak ellenére, hogy a jogalkotó szándéka szerint a pénzügyi fogyasztóvédelem intézményileg is elkülönül a fogyasztóvédelemtől, de mint látni fogjuk, ez a szándék nem mindig érvényesül következetesen.

I. Bevezetés

1. A fogyasztóvédelemről általában

Korunk társadalmát gyakran *fogyasztói társadalom*nak nevezik, amelyre többek között a *termelés – elosztás – fogyasztás körforgása* jellemző.³ A felsorolt elemek között azonban a legritkább esetben van egyensúly: manapság a piacon a fogyasztók többsége kiszolgáltatott helyzetben van a kínálati oldal professzionális szereplőivel szemben, akik a kiterjedt reklám és marketing tevékenység révén képesek a keresletet manipulálni, továbbá olyan információkkal rendelkeznek az értékesíteni kívánt termék/szolgáltatás, az ügyletre vonatkozó jogszabályok, gazdasági ismeretek, stb. vonatkozásában, amelyekkel az átlagos vásárlók nincsenek tisztában. Ezt az egyenlőtlen információ eloszlást nevezi a szakirodalom *információs aszimmetriának*. A fenti *egyensúlytalan helyzet*, illetve ennek mérséklése érdekében *a gazdaságba történő állami beavatkozás* lehetőségét a közgazdászok többsége is elismeri, hiszen a teljesen *korlátlan verseny végül magát a piaci versenyt is ellehetetlenítheti* a monopóliumok, erőfölényes vállalkozások

* Titkárságvezető-helyettes, Komárom-Esztergom Megyei Önkormányzat Hivatala; Megbízott oktató, Pázmány Péter Katolikus Egyetem, Jog- és Államtudományi Kar. E-mail: dr.veres.zoltan@gmail.com.

¹ A tanulmány a TÁMO P-4.2.1.B-11/2/KMR -2011-0002 támogatásával készült.

² Így nyilatkozott Balogh László, a PSZÁF akkori alelnöke 2012 júniusában az MTI-nek adott interjújában. Idézi: <http://www.kosarmagazin.hu/inet/kosar/hu/cikkek/2011/june12/pszaf.html> (letöltve: 2012-08-10).

³ A fogyasztói társadalom vonatkozásában egzakt meghatározás nehezen adható, tekintettel arra, hogy annak sokféle (gazdasági, szociológiai, stb.) megközelítése lehetséges. A fogyasztói társadalom fogalmával, lényegével kapcsolatban ld. pl. SIMÁNYI Léna: Bevezetés a fogyasztói társadalom elméletébe. Replika, 51-52. sz., 165-195. o. Elérhető: <http://hu.scribd.com/doc/92987069/Bevezetes-a-Fogyasztoi-om-Elmeletebe-Simanyi> (letöltve: 2012-08-10).

létrejötté révén. Mások a beavatkozás létjogosultságát a piaci kudarcok megelőzésében látják.⁴ Az állami beavatkozás mikéntjét, terjedelmét illetően azonban már erősen megoszlanak a vélemények; ezzel is magyarázhatók a különböző *fogyasztóvédelmi elméletek* is. Ezek szélső pontjait egyfelől a *paternalista* (túlzott beavatkozás), másfelől a *laissez faire* felfogások tükrözik – ez utóbbi az önszabályozásra helyezi a hangsúlyt, így az állam szerepe eszerint csupán a gazdasági verseny feltételeinek megteremtésére, fenntartására korlátozódik.⁵

A fogyasztóvédelem nem csupán gazdasági, hanem jogi szempontból is megközelíthető, hiszen az állami működés – így a gazdaságba történő állami beavatkozás is – gyakran jogszabályok megalkotásában, végrehajtásában ölt testet. A *fogyasztóvédelem, mint jogág* (fogyasztóvédelmi vagy fogyasztói jog⁶) nem sorolható be a klasszikus közjog-magánjog megkülönböztetésen alapuló felosztás szerint egyik jogterület alá sem, hiszen rendelkezései egyaránt érintenek alkotmány-,⁷ polgári, közigazgatási, versenyjogi,⁸ eljárásjogi, sőt büntetőjogi és szabálysértési kérdéseket is.⁹ Némi leegyszerűsítéssel azt mondhatjuk, hogy a fogyasztóvédelmi vagy fogyasztói jog több jogágot érintő, *interdiszciplináris terület, mely „minimálisan a fogyasztás során és az annak érdekében keletkező jogviszonyokat foglalja magában.”*¹⁰ Más megközelítésben a fogyasztóvédelmi szabályozás a piaci viszonyokat az egyén, a fogyasztó oldaláról közelíti meg, méghozzá a fogyasztó szerződésen túli, jogszabályok általi fokozott védelmén keresztül.¹¹ Ez a beavatkozás azonban nem öncélú: a nem optimális fogyasztói döntések nem csupán az adott fogyasztóra hatnak ki, hanem közvetetten érinthetik a többi fogyasztót is,¹² ezért a megfelelő fogyasztói döntés elősegítése közérdek.

⁴ Ld. KÁLMÁN János: Pénzügyi szolgáltatások szakigazgatási alapjai. 497. o. In: LAPSÁNSZKY András (szerk.): Közigazgatási jog. Fejezetek szakigazgatásaink köréből II. Gazdasági közigazgatás, infrastruktúra igazgatás. Complex Kiadó, Budapest, 2013.

⁵ A fogyasztóvédelem gazdasági háttérét illetően az utóbbi időben magyar nyelven is több munka jelent meg, ld. pl. BENCSIK András: A fogyasztói jogok tartalmának és érvényesülésének közjogi keretei Magyarországon c. PhD értekezésének (Pécs, 2012.) I. fejezetét, ill. az ott hivatkozott szakirodalmat.

⁶ Magyarországon szinte kizárólagosan a *fogyasztóvédelmi jog* (consumer *protection law*) kifejezést alkalmazzuk a jogterület elnevezésére, a *fogyasztói jog* kifejezés ugyanis inkább a fogyasztókat megillető jogok vonatkozásában használatos. Ezzel szemben az angol irodalom az ilyen utóbbi értelemben vett fogyasztói jogokat consumer rights, vagy rights of consumer elnevezéssel illeti, míg a jogterület vonatkozásában gyakran találkozunk a consumer law kifejezéssel. Ez valószínűleg azzal függ össze, hogy az angolszász megközelítés nem annyira a direkt védelemre helyezi a hangsúlyt, hanem a laissez faire irányzatokhoz áll közelebb. Ezek alapján FAZEKAS Judit – elismerve, hogy a magyar szakirodalomban inkább a fogyasztóvédelem kifejezés honosodott meg - a fogyasztói jog elnevezés mellett tör lándzsát, mivel az egyrészt tágabb jelentéstartalmú, másrészt jobban tükrözi azt az elvárást, hogy a fogyasztói magatartás nem korlátozódhat passzív szerepre, az állami védelem befogadására, hanem a fogyasztókat meg kell tanítani a lehetőségeik ismeretére és aktív kihasználására. Ld. FAZEKAS Judit: Fogyasztói jogok – fogyasztóvédelem. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1995. 75-76. o.

⁷ Az alkotmányjogi vonatkozásokat illetően ld. pl. VÉRTESY László: Az Alaptörvény egyes rendelkezései a pénzügyi szektor tekintetében. In Borbély – Virányi (szerk.): Az új Alaptörvényről – elfogadás előtt. Az Országgyűlés Alkotmányügyi, igazságügyi és ügyrendi bizottsága 2011.; VERES Zoltán: Gondolatok a fogyasztóvédelem alkotmányos rangra emelése kapcsán, különös tekintettel a pénzügyi fogyasztóvédelemre. Jogelméleti Szemle, 2013/1. 179-183. o.

⁸ HALUSTYIK Anna a fogyasztóvédelmi jogot egyenesen a versenyjog „kisöccsének” nevezi, ld. HALUSTYIK Anna: A szabályozás egy különös területe. A „szabályozott piacok” néhány jellemzője. 161. o. In: HAJAS Barnabás, SCHANDA Balázs (szerk.): Formatori Iuris Publici Studia in Honorem Geisae Kilényi Septuagenarii, Ünnepi kötet Kilényi Géza professzor 70. születésnapjára; Budapest, Szent István Társulat, 2006.

⁹ A fogyasztóvédelmi büntetőjogot illetően ld. KARSAI Krisztina: Fogyasztóvédelem és büntetőjog. HVG ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., 2011.

¹⁰ FAZEKAS Judit nyomán FEKETE Orsolya meghatározása, ld. FEKETE Orsolya: A felügyeleti szervek tevékenysége Magyarországon a fogyasztóvédelem egyes területein – kitekintéssel a rendszerszintű problémák megoldási lehetőségeire. PhD értekezés. Szeged, 2011. 63. o.

¹¹ HALUSTYIK: i.m. 161. o.

¹² BALOGH Virág: Fogyasztóvédelem, szabályozás, hatékonyság. Iustum, Aequum, Salutare, 2012/3-4. 7-26. o.

2. A fogyasztóvédelem két alapkérdése: a fogyasztó fogalma és a fogyasztói alapjogok

Fentiek ismeretében joggal merül fel a kérdés, hogy kit is kell védelemben részesíteni, azaz ki tekinthető – jogi értelemben - fogyasztónak? Néhány évvel ezelőtt gyakorlatilag még azt lehetett mondani, hogy ahány jogág, annyiféle fogyasztó fogalom létezett (polgári jogi, versenyjogi, reklámjogi, stb.),¹³ mára azonban bizonyos mértékű *egységesítés* következett be ezen a téren. Talán a legismertebb meghatározást a Polgári Törvénykönyv tartalmazza, miszerint *fogyasztónak a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célből szerződést kötő személyt kell tekinteni*.¹⁴ Sokáig erre rímelt a Fogyasztóvédelmi törvény definíciója, amely fogyasztó alatt az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró *természetes személyt* értette, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Ezt a fogyasztó fogalmát – álláspontunk szerint indokolatlanul – a természetes személyek körére szűkítő meghatározást váltotta fel 2012 augusztusától egy új meghatározás, amely szerint *fogyasztó lehet a természetes személyeken kívül civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás, egyéni vállalkozó is*.¹⁵

A fogyasztóvédelem alanyának meghatározását követően tekintsük át, milyen elvek, jogosultságok mentén szükséges védeni a fogyasztókat. E jogok különös jelentőségét az adja, hogy egyes nézetek szerint¹⁶ a fogyasztóvédelem feladata ezek érvényre juttatása. Természetesen itt is sokféle megközelítés jöhet szóba – tény mindenestre, hogy John F. KENNEDY 1962-es kongresszusi beszéde mérföldkövet jelentett a fogyasztói jogok elismerése terén. Az elnök az alábbi *fogyasztói alapjogokat* jelölte meg: *a biztonsághoz, az információhoz, a választáshoz és a képviselőhöz való jog*. A későbbiekben számos dokumentum átvette, illetve kiegészítette ezt a katalógust: legjelentősebbnek talán az ENSZ Közgyűlésének a Fogyasztóvédelmi Irányelvek elfogadásáról szóló határozata (1985) tekinthető.¹⁷ Ami a közösségi jogot illeti, 1973-ban az Európai Tanács közgyűlése elfogadta a Fogyasztóvédelmi Alkotmányt, amely megkísérelte elhatárolni a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos állami és vállalati feladatokat.¹⁸ Ennek alapján az Európai Tanács 1975. április 14-én elfogadta „Az Európai Gazdasági Közösség első, előzetes programja a fogyasztók védelmének és informálásának politikájáról” címet viselő határozatot,

¹³ Ezeket illetően ld. pl. KÖHIDI Ákos: A fogyasztóvédelem pragmatikus aspektusa. Elérhető: http://www.jogiforum.hu/files/publikaciok/kohidi_akos-a_fogyasztovedelem_pragmatikus_aspektusa%5Bjogi_forum%5D.pdf (letöltve: 2013-10-31).

¹⁴ Ld. 1959. évi IV. törvény (Ptk.), 685.§ d) pont.

¹⁵ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.) 2.§ a) pont a következőképpen fogalmaz:

fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; ettől eltérően a pénzügyi jogok biztosára vonatkozó szabályok alkalmazásában a pénzügyi szervezet szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy - ideértve az egyéni vállalkozót is - és mikrovállalkozás.

¹⁶ Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület: Fogyasztóvédelmi alapismeretek. Elérhető: <http://tamop.ofe.hu/inet/osszefogas/hu/modul/hasznos/alapism.html> (letöltve: 2013-10-31).

¹⁷E dokumentumban az ENSZ rögzítette, hogy minden állampolgár fogyasztóként – jövedelemre és társadalmi rangra való tekintet nélkül – alapvető jogokkal rendelkezik. Ezeket a következők szerint határozta meg:

a. Az alapvető szükségletek kielégítéséhez való jog; b. A veszélyes termékek és eljárások ellen való tiltakozás joga (biztonsághoz való jog); c. A megfontolt választáshoz szükséges tények ismeretének joga (tájékoztatáshoz való jog); d. A különféle termékek és szolgáltatások közötti választás joga (választáshoz való jog); e. A kormány irányelveinek meghatározásába és a végrehajtásba való beleszólás joga (képviselethez való jog); f. A jogos panaszok tisztességes rendezéséhez való jog (jogorvoslathoz való jog); g. A tájékozott és tudatos fogyasztóvá váláshoz szükséges ismeretek és tudás elsajátításához való jog (oktatáshoz való jog); h. Jog az egészséges és elviselhető környezetben való élethez (tisztta környezethez való jog).

¹⁸ <http://tamop.ofe.hu/inet/osszefogas/hu/modul/hasznos/alapism.html> (letöltve: 2013-10-31).

amely szerint a fogyasztói jogok közé tartozik a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme, a fogyasztók vagyoni érdekeinek védelme, a jogorvoslathoz való jog, a tájékoztatáshoz és oktatáshoz való jog, illetve a meghallgatáshoz és a fogyasztók érdekeinek képviseléséhez való jog. A Maastrichti Szerződés pedig a hivatalos politikák közé emelte a fogyasztóvédelmet is (129/A cikk).¹⁹

II. Fogyasztóvédelem a pénzügyi szférában

A pénzügyi fogyasztóvédelem lényegének megértéséhez – minimálisan - az alábbiak leírása szükséges:

- a védelem alanyának,
- tárgyának
- és a védendő fogyasztói érdekek meghatározása.²⁰

A védelem alanya az I. pontban meghatározott fogyasztó (az ügyfél megnevezéssel kapcsolatos problematikára a Terminológiai kérdések alatt térünk ki), a védelem tárgyával kapcsolatban pedig a II. 2. pont alatt szólunk. Ami a védendő fogyasztói érdekeket illeti, annak kapcsán a fogyasztói alapjogokból indulunk ki.

1. Terminológiai kérdések

1.1. *Ügyfélvédelem vagy fogyasztóvédelem?*

Mint a bevezetőben is szó volt róla, a pénzügyi szektorban mind a fogyasztóvédelem, mind az ügyfélvédelem kifejezéssel találkozhatunk a tárgykörbe tartozó terület megnevezése kapcsán. Bár a Hitelintézeti törvény (Hpt.)²¹ XXIX. fejezete „Az ügyfelek védelme” címet viseli, mégis szerencsésebbnek tartjuk a fogyasztóvédelem megnevezést, az alábbi okok miatt:

- a fejezet elnevezése ellenére maga a Hpt. is gyakran használja (a fejezeten belül is), sőt definiálja is a fogyasztó fogalmát.²² Ezért - bár úgy tűnik, a Hpt. ügyfél fogalma szélesebb az általa használt, természetes személyekre leszűkített fogyasztó fogalomnál - de lege ferenda megfontolandó lehet az elnevezés egy jogszabályon belüli egységesítése;
- álláspontunk szerint a pénzügyi szervezetek ügyfeleinek védelmére vonatkozó szabályokat nem egy forrásban találunk, hanem ilyen rendelkezéseket számos jogszabály és egyéb norma tartalmaz, amelyek többsége a fogyasztó elnevezést használja;
- az általunk jelen munkában hivatkozott szakirodalomban is túlnyomóan fogyasztóvédelem elnevezéssel találkozunk;
- eljárási szempontok is a fogyasztóvédelem elnevezést indokolják: a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank is fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást folytat le.²³

¹⁹ HAJNAL Zsolt: Fogyasztói alapjogok a hatályos magyar jogi szabályozás és az európai uniós fejlődési tendenciák tükrében. Debreceni Jogi Műhely, 2009/1. Letölthető: http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_penzugyi_fogyasztovedelmi_szabalyok_aktualis_valtozasa_i_az_europai_unio_jogalkotasi_folyamatainak_tukreben/ (letöltve: 2013-10-31).

²⁰ CZAJLIK István – HORVÁTH Anna – SZ. PAP Judit: Korszerű pénzügyi fogyasztóvédelem. 433. o. In: LENTNER Csaba (szerk.): Bankmenedzsment. Bankszabályozás - pénzügyi fogyasztóvédelem. Nemzeti Közszerkesztési és Tankönyvkiadó, 2013.

²¹ 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról.

²² Ld. Hpt. 2. sz. melléklet, III. 4. pont: Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

²³ Ld. 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (MNB-törvény), 29. pont.

1.2. Miért „pénzügyi” fogyasztóvédelem?

A terület elnevezése kapcsán a pénzügyi jelző is számos problémát vet fel, noha a közfelfogás szerint e szabályanyag a pénzügyi piac résztvevői közül a szolgáltatásokat igénybe vevők védelmével foglalkozik. A pénzügyi piacon tevékenykedő szereplők különböző szempontok szerint csoportosíthatók. Az egyszerűség kedvéért azt a felosztást alkalmazzuk, amely keresleti és kínálati oldal, valamint szabályozó-felügyelő szervek között tesz különbséget.

A keresleti oldalt leegyszerűsítve a fogyasztók, ügyfelek jelenítik meg, a szabályozó-felügyeleti szervekről pedig érintőlegesen a III.3.2. pont alatt lesz szó. Ami a kínálati oldalt illeti, többféle szóhasználattal találkozhatunk, amelyek nem teljesen szinonimái egymásnak. Gyakori a *pénzügyi szektor* kifejezés, amely ugyanakkor nehezen körülírható.²⁴ Hasonló a helyzet a *pénzügyi szervezetek* fogalmával is, bár a korábbi felügyeleti szerv elnevezésében is ez a kifejezés szerepelt. Talán közelebb kerülünk a megoldáshoz, ha a hazai felügyeleti struktúra történetéből indulunk ki: a PSZÁF a bank, a biztosítási, a tőkepiaci és a pénztárfelügyelet integrációjaként jött létre 2000-ben (a PSZÁF 2011 júniusában megjelent Kockázati jelentésében is lényegében ugyanezt a felosztást alkalmazza azzal, hogy a pénzügyintézetek egységes kezelése helyett külön tárgyalja annak egyes, Hpt-ben nevesített típusait). Ennek alapulvételével az alábbi csoportok különíthetők el:

- pénzügyintézeti szektor,
- befektetési szektor,
- biztosítási szektor,
- pénztári szektor.

A szakirodalomban a *pénzügyi rendszer* és a *pénzügyi piac* fogalma is felbukkan: eszerint a pénzügyi piac a pénzügyi rendszer alrendszere, amely alapvetően pénz- és tőkepiacra bontható.²⁵ HALUSTYIK Anna pedig a *szabályozott piacok* megjelölést használja „a pénzpiacok, a bankvilág, a biztosítási piac, a tőkepiac, a tőzsde világa és a körülöttük kialakult határterületek” összefoglaló neveként.²⁶ Jelen írás keretei között csupán azt rögzítjük, hogy a továbbiakban a *pénzügyi fogyasztóvédelem kapcsán a pénzügyintézeti, a befektetési, a biztosítási és a pénztári szektor szolgáltatásait igénybe vevők védelmére hivatott szabályanyagot vizsgáljuk, elsődlegesen a pénzügyintézeti szektorra koncentrálva.*

2. A pénzügyi fogyasztóvédelmi szabályozás főbb tárgyköreiből

A pénzügyi szférában az információs aszimmetria, az ügyfelek kiszolgáltatottsága talán még inkább jelen van, mint néhány más piaci szegmens esetében. Ennek okát az alábbi problémákban jelölhetjük meg:

- A szolgáltatók az éles piaci versenyben egyre komplexebb, *bonyolult feltételrendszerű termékeket* dolgoznak ki, amelyek lényegét, gazdasági és jogi hátterét, kockázatait az átlagfogyasztók nem értik;
- *Nehezen átlátható és összehasonlítható árazás* és költségek;
- Fogyasztók *nem megfelelő tájékoztatása* – például túl bonyolult, nehezen érthető, esetleg szándékosan félreérthető tájékoztatás, kockázatok elhallgatása.

²⁴ MARJÁN Attila szerint e megjelölés pontatlan, ld. uő.: Az európai pénzügyi szolgáltatási szektor és a gazdasági és monetáris unió (PhD értekezés). Budapest, 2003. 15. o.

²⁵ KÁLMÁN: i.m. 495. o.

²⁶ HALUSTYIK Anna: A pénzügyi jog szabályozási trendjei. 28. o. Iustum, Aequum, Salutare 2006/1-2. 27-35. o.

CARTWRIGHT²⁷ a következő főbb fogyasztóvédelmi problémákat azonosítja a pénzügyi szolgáltatások piacán:

- A fogyasztó számára a vásárlás (*szerződéskötés*) előtt nagyon nehéz a termékek jellemvonásait megismerni.
- A pénzügyi szerződések gyakran annyira összetettek, hogy még ha a fogyasztót részletes és pontos információban részesítik is, súlyos problémát jelent ennek az *információnak a megértése*.
- A pénzügyi termékek vásárlásának *hatásait* gyakran csak jóval később, *a jövőben tapasztalják* a fogyasztók.

Az alapvető jogok biztosja szerint ezért a pénzügyi szolgáltatók ügyfelei esetében is szükség van legalább olyan szintű védelemre, mint amekkora oltalomban a nem biztonságos termékeket előállító társaságok vásárlói részesülnek a Fogyasztóvédelmi törvény alapján.²⁸ A fent körülírt jelenségek alkalmasak arra, hogy aláássák a fogyasztók pénzügyi szektorba vetett bizalmát, márpedig a *fogyasztói bizalom* a pénzügyi szektornak és az egyes piaci szereplőknek is érdeke. Mindezek mellett általános nézet, hogy a *magyar lakosság pénzügyi kultúrája meglehetősen alacsony*, így a pénzügyi szférában különösen is indokolt a fogyasztók, ügyfelek védelme.

Az ilyen és ehhez hasonló problémák megoldásával, mérséklésével foglalkozó joganyagot nevezhetjük pénzügyi fogyasztóvédelemnek, hozzátéve, hogy ez a terület meglehetősen kialakulatlan, képlékeny, (tudományos) rendszere kidolgozatlan. Emiatt *jogrendszerbeli elhelyezkedése* sem tisztázott: kérdés, hogy a pénzügyi jog, vagy inkább a fogyasztóvédelmi jog (amely, mint arra korábban utaltunk, maga is interdiszciplináris terület) keretében tárgyalható-e, vagy esetleg új jogág van kialakulóban. Tény mindenestre, hogy a 2008-as válság begyűrűzését követően hazánkban a pénzügyi fogyasztóvédelem egyre nagyobb szerepet kap mind a jogalkotás, mind a jogalkalmazás területén, sőt a médiában is. *Nem biztos ugyanakkor, hogy a mennyiségileg több jogszabály összességében kedvezőbb helyzetet jelent a fogyasztók számára*, hiszen általában a szabályozás növekedése többletköltségeket eredményez, amit végső soron gyakran a fogyasztók fizetnek meg, nem is beszélve arról, hogy sok esetben bonyolult, nehezen átlátható szabályrendszer kialakulását eredményezi.

A jelzett nehézségek ellenére a pénzügyi fogyasztóvédelem sajátos *szabályozási tárgyai* viszonylag jól elkülöníthetők; ezeket általánosságban a következőkben jelölhetjük meg DORKÓ Katalin műve²⁹ alapján:

1. tisztességes ügyfélszerzés követelménye, azaz a *hirdetésekre, reklámokra vonatkozó előírások*,
2. *fogyasztók tájékoztatására* vonatkozó szabályok,
3. *a szerződések megkötésével, tartalmával, formájával kapcsolatos rendelkezések*,
4. *jogérvényesítés, panaszkezelés*.

Az újabb szakirodalom³⁰ ezt a tematizálást tovább cizellálja, illetve kiegészíti: a Világbank által 2012-ben kiadott hatályos joggyakorlat-gyűjteményre hivatkozással a hatékony pénzügyi fogyasztóvédelmi szabályozás építőköveit az alábbiakban jelölik meg:

²⁷Peter CARTWRIGHT (szerk.): Consumer Protection in Financial Services. Kluwer, London, 1999. Idézi: VINCZE János: Fogyasztóvédelem a pénzügyi piacokon és a viselkedés-gazdaságtan. In: VALENTINY Pál, KISS Ferenc László, NAGY Csongor István (szerk.): Verseny és szabályozás 2011. MTA KRTK Közgazdaság-tudományi Intézet, Budapest, 2012. 239–258. o.

²⁸ Ld. Az állampolgári jogok országgyűlési biztosának Pénzügyi jogi projekt c. kiadványát. ÁJOB Projektfüzetek, 2011/3. 16. o.

²⁹ DORKÓ Katalin: A lakossági bankügyletek. KJK-KERSZÖV, Budapest, 2000. 20–21. o.

³⁰ Ld. CZAJLIK– HORVÁTH– SZ. PAP: i.m. 434. o.

1. a fogyasztók tájékoztatására és a pénzügyi termékek értékesítésére, az ügyféligenyek felmérésére vonatkozó szabályok;
2. a pénzügyi fogyasztóvédelem intézményrendszerére vonatkozó szabályok;
3. az ügyfélkezelésre vonatkozó szabályok, magatartási kódexek;
4. a számlavezetésre, a fogyasztók nyilvántartására vonatkozó szabályok;
5. a banktitokra, adatvédelemre vonatkozó szabályok;
6. a védőhálóra (pl. betétbiztosítás) vonatkozó szabályok;
7. a fogyasztói jogviták rendezésének szabályai.

A fenti tárgykörökön kívül álláspontunk szerint bizonyos adatvédelmi kérdések is érinthetik a fogyasztók jogait, így különösen a Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR) és a banktitok harmadik személyek, hatóságok általi megismerhetősége.

3. A magyar pénzügyi fogyasztóvédelmi szabályozás fejlődési tendenciái a rendszerváltástól napjainkig

Jelen pont alatt egyrészt a szabályozási háttér fejlődésének általános indokai közül emelünk ki néhányat, másrészt bemutatjuk a jogérvényesítési fórumokra vonatkozó szabályozás kialakulásának főbb lépéseit.

3.1. A szabályozási háttér (ki)fejlődésének egyes mérföldkövei

Míg az általános fogyasztóvédelmi szabályok történetét általában az ókorig szokás visszavezetni,³¹ addig a mai értelemben vett pénzügyi fogyasztóvédelem gyökerei csupán néhány évtizedesek. Hazánkban a rendszerváltás előtt gyakorlatilag a pénzügyi fogyasztóvédelmet életre hívó problémák nagy része nem volt jelen, hiszen a bankbetéteket az állam 100%-ban garantálta; illetve nem létezett a napjainkban jellemző, széleskörű, bonyolult termékpalletta sem. A helyzet a *kétszintű bankrendszer* megjelenésével, 1987-től kezdett változni: egyrészt a kereskedelmi bankok egyre összetettebb termékeket kínáltak az ügyfeleknek, másrészt a *bankbetétek állami garanciáját 1993-ban felváltotta a piacgazdasági alapokra épülő betétbiztosítás* rendszere, melyet az *Országos Betétbiztosítási Alap (OBA)* működtet. Az OBA által nyújtott garancia ugyanakkor a korábbi állami garanciához képest szűkebb körű:

- egyrészt a biztosítás összeghatára limitált (jelenleg betétesenként és egy hitelintézetre összevontan legfeljebb 100 ezer eurónak megfelelő forint összeg erejéig fizet kártalanítást),
- másrészt a biztosítás köre is szűkebb: Több pénzügyintézet is kínál ugyanis olyan megtakarítási formát, amely nem védett, mint pl. önkéntes nyugdíjpénztári megtakarítás, a kamatozó részvény, a szövetkezeti részjegy vagy célrészjegy. A betétbiztosítás nem védi a bankok által 2003. január 1. előtt kibocsátott kötvényeket, letéti jegyeket, valamint nem terjed ki a nyílt, vagy zárt végű befektetési alapok befektetési jegyeire sem.³²

A rendszerváltást követő gazdaságpolitika lehetővé tette – sőt, ösztönözte – a gazdaságba történő külföldi befektetést, a külföldi vállalatok, pénzügyintézetek pedig nem csak tőkét, hanem ismereteket, *pénzügyi, gazdasági, sőt jogi kultúrát is hoztak magukkal*, melyek gyorsan terjedtek hazánkban is. Az új megoldások azonban a lakosság széles köre számára ismeretlenek voltak,

³¹ A különböző szerzők által képviselt vélemények skálája meglehetősen széles: vannak, akik a kezdeteket az ókorig vezetik vissza (ld. pl. JAKAB Éva: *Stipulationes aediliciae* (A kellékhibákért való helytállás kialakulása és szabályai a római jogban) *Acta Jur. et Pol.* Tomus XLIV. Fasciculus 7., Szeged, 2003. 38-40. o., 46-47. o.), míg a skála másik végpontját alkotó nézetek szerint a fogyasztóvédelem a XX. század vívmánya (pl. FAZEKAS Judit: *A fogyasztóvédelmi jog fejlődése. A civilisztika fejlődéstörténete. „Novotni Alapítvány a Magánjog Fejlesztéséért”* Miskolc, 2003. 11. o.).

³² <http://oba.hu/hu/betetvedelem/mieltt-elhelyezne-penzet> (letöltve: 2013-08-27).

így ezek előnyeit, hátrányait, kockázatait nem tudták megfelelően felbecsülni. A változások ütemével a fogyasztóvédelmi szabályozás nem tartott lépést.

A pénzügyi szektor alapvető szabályait tartalmazó, 1991-es Pénzügyi törvény (Pit) csak elszórtan tartalmazott fogyasztóvédelmi jellegű rendelkezéseket, de sokszor ezek sem nyújtottak kellő védelmet az ügyfeleknek (így pl. az ügyfelek tájékoztatása kapcsán csak az üzletszabályzat elérhetővé tételéről rendelkezett).³³ A hirdetések vonatkozásában pedig rögzítette, hogy pénzügyi vállalkozások körében betételhelyezésre, hitelfelvételre vagy egyéb pénzügyi szolgáltatás igénybevételére felhívó hirdetési tevékenységet csak nyilvános módon, hírközlő szerv útján folytathat.³⁴ Az 1996-ban a Pit. helyébe lépő Hitelintézetek törvénye (Hpt.) már külön fejezetet szentelt a fogyasztóvédelemnek (illetve a Hpt. szóhasználatában: ügyfél védelemnek, ld. XXIX. fejezet). Ennek legfontosabb előrelépése az ügyfél tájékoztatásra vonatkozó részletesebb szabályok megalkotása volt, de emellett nagy hangsúlyt fektetett az ügyfelek megtévesztésének elkerülésére is (pl. bank, takarékszövetkezet elnevezést csak jogi értelemben vett bank, takarékszövetkezetként működő cég használhatott a nevében). Hiányosság viszont, hogy hatálybalépésekor a panaszkezelésre vonatkozó szabályokat a Hpt. még nem tartalmazta. 1997-ben további jelentős előrelépés történt: megalkotásra került a fogyasztóvédelmi törvény,³⁵ és a Polgári Törvénykönyvbe bekerültek a pénzügyi vállalkozások szerződéseiben is gyakran alkalmazott általános szerződési feltételekre vonatkozó fogyasztóvédelmi szabályok.³⁶ A fogyasztóvédelmi törvény akkori állapotában számos, kifejezetten a pénzügyi szektorra vonatkozó rendelkezést tartalmazott, így pl. meghatározta a fogyasztási kölcsön, vagy a biztosítási szolgáltatás fogalmát (mára e rendelkezések jórészt szektorspecifikus jogszabályokban nyertek elhelyezést).

A pénzügyi fogyasztóvédelmi szabályozás ezt követően a 2008-as pénzügyi válság begyűrűzését követően változott meg jelentősen. Bár a hatályos szabályozás főbb elemeinek részletes ismertetése meghaladná jelen írás kereteit, néhány jogszabályt és az általuk szabályozott főbb kérdéseket az Összegzésben mutatunk be.

3.2. Fogyasztói jogérvényesítési fórumok kialakulása

A fogyasztók számára nyitva álló *jogérvényesítési fórumok* fejlődése röviden az alábbiakban foglalható össze. Kezdetben gyakorlatilag egyedülként a *bírói út* állt a fogyasztók rendelkezésére jogsérelmeik orvoslására. A rendszerváltás és a pénzügyi közvetítőrendszer kiépülésének időszakában létrejöttek a pénzügyi szektorok felügyeleti szervei is³⁷ (1987: Állami Biztosításfelügyelet, 1990: Állami Bankfelügyelet, 1990: Állami Értékpapír-felügyelet, 1993: Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárak Felügyelete), melyek fokozatos egységesülésével 2000-ben létrejött a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF), mely a *pénzügyi fogyasztóvédelem általános szerve* lett. Ez a helyzet némiképp ellentmondásos, hiszen az ún. prudenciális felügyeletet is a PSZÁF látta el. A prudenciális szabályozások célja - némi leegyszerűsítéssel -, hogy csökkentsék a csőd bekövetkezésének valószínűségét, ésszerű keretek között tartsák a kockázatvállalást, mérsékeljék a pénzügyi zavarok miatt felmerülő költségeket, valamint a rendszerkockázatot.³⁸ A fogyasztóvédelem és a prudenciális felügyelet szempontjai, prioritásai ugyanakkor eltérőek lehetnek, így adott esetben előfordulhat, hogy az ilyen kettős szerepbe kényszerített felügyelet szembe fordul az ügyfelekkel szembeni inkorrekt magatartás

³³ 1991. évi LXIX. törvény a pénzügyi vállalkozásokról és a pénzügyi tevékenységről (Pit.) 52.§.

³⁴ Pit. 49.§.

³⁵ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről.

³⁶ Részletesen ld. 1997. évi CXLIX. törvény a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény módosításáról.

³⁷ A pénzügyi szektor felügyeletének történetéhez ld. ASZTALOS László György: Kilencven éve alapították a magyar pénzügyi felügyeletet. Pénzügyi Szemle, 2005. (összevont szám) 71-90. o.

³⁸ <http://ecopedia.hu/prudencialis> (letöltve: 2013-08-28).

felett, ha ez a tőkehelyzet javítása miatt fontos (természetesen elméletileg ennek fordítottja is elképzelhető).³⁹

Bár a pénzügyi fogyasztóvédelemért felelős szervként a PSZÁF került meghatározásra, ez a gyakorlatban nem jelentett kizárólagosságot: adott esetben *számos más fórum* is a fogyasztók rendelkezésére állt sérelmeik orvoslására. Azonban itt is igaz, hogy a több szerv nem feltétlenül jelent hatékonyabb fogyasztóvédelmet. Az egyes fórumok közötti munka-, illetve hatáskörmegosztás problémáit jól illusztrálja, hogy *tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat* (pl. valótlan információ közlése, lényeges információ elhallgatása) *esetén* például az alábbi hatóságok jártak el:

- *Általános hatáskörrel a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) jár el, kivéve a piaci versenyt érdemben érintő ügyeket (ez a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre), illetve a PSZÁF által felügyelt ügyeket.*
- A Felügyelet jár el a pénzügyi szervezeteket érintő ügyekben, *ha azok nem a versenyt érintik.*
- A GVH jár el a *versenyt érintő* valamennyi ügyben, ideértve a reklámok meghatározott körét is (pl. ha az egy országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg). A jogsértés ugyanakkor nem tartozik a GVH hatáskörébe, ha az csak címkén, használati és kezelési útmutatóban, illetve egyes speciális, külön jogszabályban előírt tájékoztatási követelmények megsértésével valósul meg (ez utóbbi esetben, pénzügyi szervezetek vonatkozásában a PSZÁF járt el).

Megjegyezzük, hogy az egyes hatóságok közötti hatáskörmegosztás problémáira az állampolgári jogok országgyűlési biztosa is felhívta a figyelmet. A probléma lényege abban állt, hogy egyes ügyekben sem az NFH, sem a PSZÁ nem járt el, saját hatáskörének hiányát megállapítva. Az NFH álláspontja szerint ugyanis a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyekben a Fogyasztóvédelmi Hatóság nem járhatott el, mert az akkori Pszáf-tv.⁴⁰ 4.§ c) pontja értelmében a Hpt. hatálya alá tartozó személyek, szervezetek felügyelete a PSZÁF hatáskörébe tartozott. Ezzel szemben a PSZÁF azt az álláspontra helyezkedett, hogy 225/2007 (VIII. 31.) Korm.rendelet 7.§ (1) bekezdése az NFH-t jelölte ki eljáró hatóságként, így a Fogyasztóvédelmi törvény betartásának ellenőrzésére az NFH rendelkezik hatáskörrel.⁴¹

A fenti hatóságok mellett, 2011-től *alternatív* (bírói út helyett igénybe vehető) *vitarendezési fórum*ként fordulhatnak a fogyasztók a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) is. Mint írtuk, a szerződésekkel kapcsolatos kérdések bírósági hatáskörbe tartoznak, azonban a bíróságok előtti eljárás hosszadalmas és többnyire költséges, szakértelmet igénylő procedúra, ezért a fogyasztók ódzkodnak a bírói út igénybe vételétől. Napjainkban ezért egyre jobban terjednek a bíróságok helyett igénybe vehető, gyorsabb, olcsóbb, kevésbé formalizált eljárást kínáló, ún. *alternatív vitarendezési fórumok*. Magyarországon ezt a lehetőséget a választottbíráskodás, illetve a Fogyasztóvédelmi törvény alapján működő békéltető testületek testesítették meg. Ehhez a körhöz csatlakozott a Pénzügyi Békéltető Testület, amely az akkori Pszáf-tv. alapján *2011. július 1-jétől kezdte meg működését*, eljárását ezen időponttól lehet kezdeményezni. Létrehozását többek között az indokolta, hogy *a korábban működő hagyományos békéltető testületeket* a pénzügyi szolgáltatók részéről gyakran érte az a vád, hogy nem kellően felkészültek a pénzügyi szektorban előforduló problémákkal kapcsolatban, ezért aztán nem voltak hajlandók alávetni magukat az eljárásuknak.

³⁹ További problémákkal kapcsolatban ld. Az MNB pénzügyi felügyeleti funkcióinak megerősítése c. írást a http://www.mnb.hu/Root/Dokumentumtar/MNB/Sajtoszoba/vitaanyagok/Felugyelet_HU.pdf (letöltve: 2013-08-28) oldalon.

⁴⁰ 2010. évi CLVIII. törvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről.

⁴¹ Állampolgári jogok országgyűlési biztosa: Pénzügyi jogi projekt, ÁJOB Projektfüzetek 2011/3. 14-15. o.

A PBT hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Pszáf-törvényben, majd a MNB-törvényben meghatározott szervezetek és személyek (pénzügyi szolgáltatók, pl. bankok, biztosítók, pénzügyi vállalkozások, pénztárak, befektetési szolgáltatók) között - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban - létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek, ún. *pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése*. Ez az eljárás lényegesen gyorsabb és olcsóbb (külön eljárási illetéket a PBT eljárásáért nem kell fizetni, csak a felmerült költségeket kell megtéríteni), mint a bíróságok előtti per, azonban kötelező határozatot csak azon pénzügyi intézmények vonatkozásában hozhat, melyek alávetési nyilatkozatot⁴² tettek.

A legújabb, 2012-től rendelkezésre álló fórum a *pénzügyi jogok biztosa* (vagy elterjedt, ám álláspontunk szerint nem szerencsés elnevezéssel: „pénzügyi ombudsman”).⁴³ A pénzügyi biztos eljárásának tárgya a pénzügyi szervezet azon - pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő - tevékenysége vagy mulasztása, amely a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos fogyasztói jogokat és törvényes érdekeket sérti, vagy a sérelem közvetlen veszélyét idézi elő. A pénzügyi jogok biztosa kérelemre vagy hivatalból kivizsgálja a fentiekkel kapcsolatban tudomására jutott visszasságokat, orvoslásuk érdekében intézkedéseket tehet.⁴⁴

Jogosítványai viszonylag korlátozottak:

- ha visszasságot tapasztal, *kezdeményezéssel* élhet a pénzügyi intézmény felé a sérelem orvoslása érdekében;
- ha a kezdeményezés nem, vagy ésszerűtlenül hosszú idő múlva vezetne eredményre, a pénzügyi jogok biztosa a jogsérelem, illetve annak közvetlen veszélye megszüntetése céljából *ajánlást* tesz a pénzügyi szervezetnek, melyre az állásfoglalást tehet;
- a pénzügyi jogok biztosa a kezdeményezés, illetve az ajánlás eredményéről az eljárás lefolytatásának rövid összefoglalását is tartalmazó *zárójelentést* készít;
- ha a pénzügyi jogok biztosa megállapítja, hogy a védett jogok sérelme, illetve azok közvetlen veszélyeztetése a jogi szabályozás hiányosságaira vezethető vissza, a miniszternek *javaslatot* tehet jogszabály kiadására, módosítására vagy hatályon kívül helyezésére;
- a biztos értesíti a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságot, így különösen a felügyeletet ellátó szervet vagy a GVH-t, ha működése során olyan tényről értesül, amely megalapozhatja az adott hatóság eljárását.

Fenti jogosítványai mellett a pénzügyi jogok biztosa a feladat- és hatáskörét érintő döntések és jogszabályok előkészítése során *véleményalkotási joggal* rendelkezik. *A pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében* a biztos - tevékenységének tapasztalatait felhasználva - közreműködik a pénzügyi kultúra széleskörű terjesztését szolgáló kiadványok, publikációk készítésében, a pénzügyi rendszer intézményeinek, működési rendszerének széleskörű megismertetésében, továbbá együttműködik oktatási intézményekkel, civil szervezetekkel.⁴⁵

⁴² „Az *alávetés* a pénzügyi szolgáltató írásban tett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. Az alávetési nyilatkozatában a pénzügyi szolgáltató korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon.” PSZÁF: Mindent a PBT-ről, 25. pont. Elérhető: http://www.pszaf.hu/pbt/bal_menu/a_pbt_mukodese (letöltve: 2013-08-28).

⁴³ Bár az ombudsman egzakt meghatározása kapcsán többféle nézettel találkozhatunk, általában az International Bar Association 1974-es meghatározása elfogadottnak tekinthető. Eszerint „... az ombudsman olyan tisztségnek tekinthető, amelyet az *Alkotmány* vagy a *törvényhozás* vagy a *Parlament* hoz létre, s amelyet egy független, magas szintű köztisztviselő irányít, aki a *törvényhozásnak* vagy a *Parlamentnek* felelős (...)” Idézi: FRIEDERY Réka: Az európai ombudsman az Európai Unió intézményi világában (PhD értekezés). Győr, 2009. 13. o.

⁴⁴ 39/2012. (XII. 20.) NGM rendelet 3-4.§.

⁴⁵ 39/2012 (XII. 20.) NGM rendelet 14-22.§.

Végezetül nem hagyhatjuk figyelmen kívül, hogy 2013. október 1-től alapvető változások léptek hatályba a pénzügyi fogyasztóvédelem szervezetét illetően: a PSZÁF megszűnésével a Felügyelet ezzel kapcsolatos feladatai a MNB-hoz kerültek.

III. A hatályos magyar szabályozás alapelemei, összetevői

Az egyes konkrét pénzügyi fogyasztóvédelmi előírások hazánkban több jogszabályban és egyéb előírásban található. A mára megnövekedett joganyagot többféleképpen is csoportosíthatjuk:

1. egyfelől különböztethetünk a szabályozás kötelező ereje,
2. másfelől a szabályozás szintjei,
3. továbbá a szabályozással érintett tárgykörök szerint.

A továbbiakban csupán a rendszerezési szempontokról szólnunk röviden, az azokat tartalommal kitöltő egyes normákat az átfedések, ismétlések elkerülése érdekében az Összegzés végén található táblázatban mutatjuk be példálózó jelleggel.

1. A szabályozás kötelező ereje szerinti felosztás

Ami a szabályozás kötelező erejét illeti, beszélhetünk *hard law és soft law* normákról. A hard law körébe az általános kötelező erővel rendelkező jogszabályok sorolhatók, melyek érvényesülését, kikényszerítését az állam biztosítja. A jogszabályok különböző típusai tovább csoportosíthatók, erről a 2. pont alatt lesz szó. A soft law körébe tartozó normák mögött nem áll közvetlen állami kényszer, ezek érvényesülését a jogalanyok belső meggyőződése biztosítja (pl. erkölcsi, etikai előírások, ajánlások). A fenti két kategória között sajátos *átmeneti formák* jöttek létre, mint például a 2009-ben megalkotott *Magatartási kódex a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról* (továbbiakban: Kódex) is. Bár a Kódex nem jogszabály, az elfogadóira nézve mégis kötelező erővel bír, így betartását a Felügyelet ellenőrzi, sőt számos esetben a Kódexben foglaltak megsértése miatt bírság kiszabására is sor került.⁴⁶ A Kódex sajátos helyzetét az is mutatja, hogy néhány rendelkezését később különböző jogszabályokba is átültették (pl. Hpt., Fhtv.).

2. A szabályozás szintjei szerinti csoportosítás

A jogszabályok szintjei szerinti rendszerezés a jogszabályi hierarchia alapján történik, melyet az Alaptörvény határoz meg: a törvény, a kormányrendelet, a miniszterelnöki rendelet, a miniszteri rendelet, a Magyar Nemzeti Bank elnökének rendelete, az önálló szabályozó szerv vezetőjének rendelete és az önkormányzati rendelet. Jogszabály továbbá a Honvédelmi Tanács rendkívüli állapot idején és a köztársasági elnök szükségállapot idején kiadott rendelete.⁴⁷

3. Rendszerezés a szabályozott tárgykörök szerint

A pénzügyi fogyasztóvédelem tárgyköreiről szóló részben bemutattuk a szabályozás által érintett főbb témákat, az Összegzésben pedig táblázatba foglaltunk néhány ide kapcsolódó példát, amelyek besorolhatók a szabályozási tárgykörök valamelyikébe.

4. Összegzés

⁴⁶ Ld. pl.: A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FH-I/B-15/2010. számú, felügyeleti intézkedést és bírság kiszabását tartalmazó határozata a Porsche Bank Zrt. számára.

⁴⁷ Alaptörvény Alapvetés T) cikk (2) bekezdés.

A hatályos szabályozás áttekintése során láthattuk, hogy a joganyag erőteljesen megnövekedett az utóbbi időben. Egyes nézetek szerint ez a pénzügyi válság szükségszerű következménye. Ezzel kapcsolatban az alábbiakra szeretnénk felhívni a figyelmet:

- Tény, hogy a rendszerváltást követően a (pénzügyi) fogyasztóvédelmi szabályozás kezdetleges volt, így a szabályok mennyiségi növekedése bizonyos fokig szükségszerűnek tűnt. Ugyanakkor a *jog* csak egy eszköz a sok közül, mely *a pénzügyi szektor megfelelő működését és a fogyasztók hatékony védelmét egymagában nem tudja garantálni*. Hasonlóan fontos szerepe van ezért a *felügyeleti és jogalkalmazó szervek hozzáállásának*, illetve az *ügyfelek, fogyasztók körültekintő magatartásának* is.
- A túlzott állami beavatkozás, *túlszabályozás adott esetben a szándékolt céllal ellentétes hatást érhet el*, hiszen a sok előírásnak való megfelelés, illetve ezek betartatása költséges, illetve a piaci verseny visszaszorulását eredményezheti azáltal, hogy néhány szereplő inkább kivonul a piacról. A magas költségek és az elégtelen verseny általában az árak, szolgáltatási díjak emelkedéséhez vezet, ezt pedig végső soron többnyire a fogyasztóknak kell megfizetni.

Végezetül a jelenleg hatályos, pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezéseket (is) tartalmazó néhány önkényesen kiválasztott jogszabályt és az általuk érintett témaköröket az alábbi táblázatban foglaltuk össze:

Jogszabály	Érintett tárgykör
1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)	Általános szerződési feltétel, Tisztességtelen kikötések, stb.
1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról (Tpv.)	fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalma (pl. megtévesztés, lényeges tulajdonságok elhallgatása), stb.
1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)	THM-plafon, egyoldalú szerződésmódosítás feltételei és korlátai, panaszkezelés szabályai, stb.
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (Fttv.)	Alapfogalmak, pl. reklám, fogyasztó, magatartási kódex; tisztességtelen, megtévesztő, agresszív gyakorlat értelmezése, stb.
2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (Gr.)	Reklámmal kapcsolatos alapfogalmak (pl. gazdasági reklámnak minősül a pénzügyi eszköz reklámja), tilalmak (pl. megtévesztő reklám), eljárási szabályok, stb.
A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. Törvény (Fht.)	Hirdetésekre vonatkozó szabályok, tájékoztatási kötelezettség a szerződéskötés előtt, stb.
2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról	Fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás szabályai
83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet a teljes hiteldíj mutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről („THM rendelet”)	Cím szerint
361/2009. (XII. 30.) Korm. Rendelet a körültekintő lakossági hitelezésről	alapelvek a körültekintő hitelezés vonatkozásában (pl. egyediesített hitelképesség vizsgálat, elvárhatóság, körültekintés), a fogyasztónak nyújtható hitel nagyságát korlátozza a fogyasztó teherbírására figyelemmel
1993. évi XCVI. törvény az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról	panaszkezelésre vonatkozó szabályok, fogyasztóvédelmi kapcsolattartó, kereskedelmi kommunikációra vonatkozó szabályok stb.
2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk	reklámtevékenységre vonatkozó szabályok, ügyfelek tájékoztatása, szerződéskötés szabályai, panaszkezelés, stb.

végezhető tevékenységek szabályairól (Bszt.)	
2003. évi LX. törvény a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről (Bit)	tájékoztatás, szerződés elemei, panaszkezelés, stb.