

JOGI FÓRUM PUBLIKÁCIÓ

**A fogyasztók tájékoztatáshoz való jogának kontúrjai a pénzügyi szektorban, különös tekintettel
a fogyasztói hitelezésre. Szabályozási alapok és esetjogi példák**

Szerző:

Dr. Veres Zoltán PhD.

vármegyei jegyző, Komárom-Esztergom Vármegyei Önkormányzati Hivatal
megbízott oktató, Pázmány Péter Katolikus Egyetem, Jog- és Államtudományi Kar, Pénzügyi Jogi
Tanszék

2023.december 29.

I. Bevezetés¹

„A fogyasztóvédelem legmarkánsabb feladata a tájékoztatás, hiszen a fogyasztóvédelem esszenciális magja a tájékoztatáshoz való jog...” - olvasható a Fogyasztóvédelmi Portálon,² jól érzékeltetve a tárgyalt téma jelentőségét. Az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (a továbbiakban: Fgytv.) preambuluma kontextusba helyezve a tájékoztatáshoz és oktatáshoz való jogot, a *fogyasztói érdekeket* - példálózó felsorolással - a következők szerint határozza meg: a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, a hatékony jogorvoslathoz, továbbá az egyesületeken keresztül történő fogyasztói érdekképviselethez fűződő érdekek védelme. Bár az Fgytv. a pénzügyi szolgáltatások szempontjából nem alkalmazható,³ a fogyasztóvédelem szempontjából jelzésértékű, hogy e törvényben mintegy félszáz alkalommal, a legkülönbözőbb relációkban (ár feltüntetése, panaszkezelési lehetőségek, vállalkozás adatai, stb.) fordul elő a tájékoztatás, többségében a vállalkozás vagy egyéb szervezet *kötelezettségeként*.

Másik oldalról, a *tájékoztatáshoz való jogot* a fogyasztói alapjogok korai megfogalmazásai is rendre nevesítik⁴ és alapvető fontossággal bír a *szerződéses jogviszonyokban* is,⁵ így kijelenthető, hogy kiemelkedő jelentősége van akár önmagában, akár a többi jog érvényesülése/érvényesítése szempontjából. Mindez a *fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti jogviszonyokban* is igaz, azonban számos esetben vitatott ennek tényleges tartalma; azaz *mikor tesz eleget a szolgáltató megfelelő tájékoztatási kötelezettségének*, mit jelent a megfelelő tájékoztatás, illetve mikor érvényesült kellőképpen a fogyasztó tájékoztatáshoz való joga...

¹ Jelen tanulmány a Budapesti Gazdasági Egyetemen működő Fogyasztóvédelmi Kutatócsoport II. Fogyasztóvédelmi aktualitások című tudományos konferenciáján elhangzott, *A fogyasztók tájékoztatáshoz való joga, mint a pénzügyi fogyasztóvédelem egyik sarkalatos pontja - szabályozási kiindulópontok és joggyakorlati példák* címmel tartott előadásomon alapul, de annak kereteit meghaladó, aktualizált, szerkesztett változatának tekinthető.

² Fogyasztóvédelmi Portál: Hová fordulhatok panaszommal című, 2022. augusztus 25-én közzétett bejegyzés. Elérhető: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/hova_fordulhatok_vasarlokent_panaszommal

³ Ld. az Fgytv. 1. § (2) bekezdését: E törvény hatálya nem terjed ki a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek MNB által felügyelt tevékenységére (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltatási tevékenység).

⁴ Ld. pl.: J. F. Kennedy: Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest. March, 15 1962. <https://www.presidency.ucsb.edu/documents/special-message-the-congress-protecting-the-consumer-interest>

⁵ Ptk. 6:62. §. Külön kiemelését érdemel, hogy a 6:62. § (1) bekezdés értelmében az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség a szerződéskötési tárgyalások alatt, a szerződés megkötésénél, fennállása alatt és megszüntetése során is terheli a feleket. Amennyiben a szerződés általános szerződési feltételek alkalmazásával kerül megkötésre, a Ptk. 6:78. és 6.79. § további tájékoztatási szabályokat ír elő.

Jelen tanulmányom keretében röviden áttekintem a pénzügyi piacokra vonatkozó alapvető jogszabályokban található, tájékoztatásra vonatkozó előírások kialakulását, majd a fogyasztói hitelezésre vonatkozó szabályozást, ezt követően néhány jogalkalmazási példán keresztül megkísérlem megrajzolni a pénzügyi intézetek tájékoztatási kötelezettségének alapvonalait, az erre vonatkozó aktuális tartalmi követelményeket.

II. A kutatás módszere, keretei és a téma szakirodalmi háttere

Kutatásom alapvetően (jog)történeti módszeren alapul; a rendszerváltozás utáni, tárgyalt témára vonatkozó jogi szabályozás alakulását tekintem át elsődlegesen a korabeli jogszabályszövegek alapján. Különösen a hatályos szabályok értelmezésénél néhány jogeset is áttekintésre kerül, így a grammatikai mellett a jogalkalmazói jogértelmezés (bíróági és felügyeleti esetjog) eszköztárát is segítségül hívom. A szekunder forrásokra a tanulmány megírása során korlátozott mértékben tudtam támaszkodni, mivel - a következő pontban részletesebben kifejtettek szerint - kifejezetten a pénzügyi szolgáltatók tájékoztatási kötelezettségének részletkérdéseire vonatkozó elemzésekkel kutatásom során elvétve találkoztam.

Jelen tanulmányom a fogyasztói hitelezésre vonatkozó megállapítások tekintetében támaszkodik egy korábbi, kifejezetten a fogyasztói hitelezés szabályozását vizsgáló írásomra és az abban hivatkozott szakirodalomra (Veres 2022.), azonban annál szélesebb megközelítéssel és részben eltérő fókusszal él: kifejezetten a fogyasztók tájékoztatáshoz való jogát vizsgálja a pénzügyi szektorokban, nagyobb részt jogforrásokra és esetjogra támaszkodva.

A hazai szakirodalom a téma fontosságához képest viszonylag keveset foglalkozott a tájékoztatási jog/kötelezettség tartalmának részletkérdéseivel, noha azt az e körben publikáló szerzők egyöntetűen elismerik, hogy a tájékoztatási szabályok kiemelkedő fontosságú részét képezik a pénzügyi fogyasztóvédelemnek. Hajnal Zsolt 2009-ben adott a szektor egészére vonatkozó áttekintést (Hajnal 2009.), amelyben hangsúlyosan megjelenik, hogy a felmerülő fogyasztóvédelmi problémák „elsősorban a nem megfelelő tájékoztatásnak és a fogyasztói informátlanságnak voltak

köszönhetőek.” Jó tíz évvel később, szintén tágabb - több szektorra, illetve a pénzügyi fogyasztóvédelemre általánosságban kiterjedő - perspektívából vizsgálja a kérdéskört az azóta keletkezett kutatási eredmények felhasználásával Nagy Zoltán és Csák Csilla tanulmánya (Nagy - Csák, 2021.), kiemelve, hogy „a *pénzügyi piacok szabályozásának oka és célja lett* tehát az ügyfelek védelme, a pénzügyi rendszer zavartalan működése, az *információs aszimmetria csökkentése* és a tisztességes versenyfeltételek biztosítása.” Egy másik, a pénzügyi fogyasztóvédelmi szabályozás három fő irányát megkülönböztető tanulmány az információs szabályozást külön irányként nevesíti, megkülönböztetve az anyagi jogi fogyasztóvédelmet, az információs, illetve tájékoztatási szabályokat és a jogérvényesítésre vonatkozó eljárási rendelkezéseket (Lovas - Horváth 2018.), azonban a hivatkozott tanulmányok a tájékoztatás tartalmával, annak megfelelőségével (mikor tekinthető közérthetőnek, világosnak, átláthatónak, stb.), mikéntjével részletesen nem foglalkoznak.

III. A tájékoztatási szabályok alakulása a pénzügyi szektorban a rendszerváltástól napjainkig.

Rövid történeti visszatekintés

A részletes történeti visszatekintést mellőzve, csak a rendszerváltás utáni magyar pénzügyi fogyasztóvédelem szempontjából releváns szabályokra tekintve is nyilvánvaló, hogy a vonatkozó szabályozás és az arra épülő joggyakorlat is jelentősen gyarapodott, ami mutatja, hogy e fontos alapjog érvényesülése számos problémát felvetett és felvet mind a mai napig.

Az egyes pénzügyi ágazatokban (pénzügyintézeti, tőkepiaci, biztosítási szektor) irányadó tájékoztatási szabályok tárgyalása előtt kiemelendő, hogy már az 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről (a továbbiakban: rPtk.) *valamennyi szerződésre vonatkozóan* rögzítette, hogy a felek a szerződés megkötésénél kötelesek együttműködni, és figyelemmel kell lenniük egymás jogos érdekeire. A *szerződéskötést megelőzően is* tájékoztatniuk kell egymást a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről.⁶

⁶ Az rPtk. 205. § (3) bekezdésének 1978. március 1. napjától hatályos szövege. Megállapította: 1977. évi IV. törvény a Magyar Népköztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény módosításáról és egységes szövegéről.

III.1. Pénzügyi szektor

Az 1991. évi LXIX. törvény a pénzügyintézetekről és a pénzügyintézeti tevékenységről (Pit.) mindössze egyetlen szakaszban foglalta össze az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó szabályokat, amelyek az üzletszabályzat és egyéb nyilvános adatok ingyenes rendelkezésére bocsátását írták elő.⁷ Az 1996-os Hpt.⁸ XXIX. fejezete Az ügyfelek védelme címet viseli. Ebben már a közlönyállapot szerinti szövegben is meghatározó részt tesznek ki a tájékoztatásra vonatkozó előírások. Ennek kapcsán kiindulópontot képez, hogy a pénzügyi intézmény *egyértelműen és közérthetően* köteles ügyfeleit, illetve jövőbeni ügyfeleit (előzetes tájékoztatási kötelezettség!) „a pénzügyi intézmény által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeiről, valamint e feltételek módosulásáról tájékoztatni.”⁹ E tájékoztatást a pénzügyi intézmény köteles az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben könnyen *hozzáférhető* helyen kifüggeszteni, valamint az ügyfél kívánságára azt ingyenesen az ügyfél rendelkezésére bocsátani. Emellett az rHpt. a betétesek¹⁰ és a folyamatos szerződéssel rendelkező ügyfelek¹¹ irányába további tájékoztatási kötelezettségeket (előbbi esetben ez lényegében az Országos Betétbiztosítási Alapra vonatkozó információ átadást, utóbbi esetben rendszeres kivonatküldést) írt elő a pénzügyi intézményeknek, de rögzítette az általános szerződési feltételek *üzletszabályzatban* történő rögzítésének kötelezettségét¹², a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó *szerződések egyes kötelező, a fogyasztók tájékoztatását szolgáló tartalmi elemeit*¹³ és az *egyoldalú szerződésmódosítási jog kereteit*.¹⁴

Az rHpt. vonatkozó szabályai az idők során változtak, majd a fogyasztók szempontjából lényeges változást hozott a 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről (Fht.) hatályba lépése.¹⁵

Az e törvény felhatalmazása alapján kiadott 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet a fogyasztónak nyújtott

⁷ Pit. 52. § (1) - (2) bekezdés.

⁸ 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: rHpt.).

⁹ rHpt. 203. § (1) bekezdés

¹⁰ rHpt. 204-205. §.

¹¹ rHpt. 206. §.

¹² rHpt. 207. §.

¹³ rHpt. 210. § (2) A pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződésben egyértelműen meg kell határozni a kamatot, díjat és minden egyéb költséget vagy feltételt, ideértve a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeit is.

¹⁴ rHpt. 210. § (3)-(4) bekezdés. A kamatot, díjat vagy egyéb szerződési feltételt csak akkor lehet egyoldalúan, az ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani, ha szerződés ezt - külön pontban - a pénzügyi intézmény számára meghatározott feltételek, illetve körülmények esetére egyértelműen lehetővé teszi. Az üzletszabályzat kamatot, díjat vagy egyéb feltételeket érintő - az ügyfelek számára kedvezőtlen - módosítását, a módosítás hatálybalépését tizenöt nappal megelőzően, hirdetményben közzé kell tenni.

¹⁵ A vonatkozó szabályozás fejlődéséhez ld. még: Veres Zoltán: A fogyasztói hitelezés szabályainak fontosabb változásai az elmúlt évtizedben, különös tekintettel a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló törvényre. *Iustum Aequum Salutare*, 2022/1. 107-116.

hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról tovább pontosítja a hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatás és a fogyasztói kezességi szerződéshez és a fogyasztói zálogszerződéshez kapcsolódó tájékoztatás szabályait. A szabályozás mai formáját az új hitelintézeti törvény, a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.) hatálybalépésével nyerte el. A jelenleg hatályos, pénzügyi szektorra irányadó jogszabályok rendelkezéseit a 2. pontban tekintem át.

III.2. Biztosítási szektor

Hazánkban a rendszerváltás után biztosítási szektor önálló törvényi szintű szabályozása egészen 1995-ig váratott magára. Ezt megelőzően az 1979. évi II. törvény az állami pénzügyekről eredetileg egyetlen szakaszt szentelt a biztosítóknak.¹⁶ Az 1995. évi XCVI. törvény a biztosítóintézetekről és a biztosítási tevékenységről Az ügyfelek tájékoztatása rész alatt egyetlen szakaszt tartalmazott,¹⁷ emellett a törvény 6. számú melléklete adott részletesebb leírást biztosítási szerződésre vonatkozó tájékoztatás tartalmáról. Kiemelendő, hogy a törvény már *ismerte a szerződéskötés előtti tájékoztatást*.

A következő biztosítási törvény hazánkban a 2003. évi LX. törvény a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről volt. Ebben az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó joganyag terjedelmesebb lett, az immár két hosszabb szakasz¹⁸ mellett továbbra is megmaradt egy külön melléklet¹⁹ a tájékoztatás tartalmáról. A lényeges változások az alábbiakban foglalhatók össze:

- a korábbi törvényhez képest a 2003. évi Bit. külön szabályokat határoz meg a biztosítási szerződésekre vonatkozó tájékoztatás tartalmára és az életbiztosítási termékismertető tartalmára vonatkozóan;
- egyes tájékoztatási elemeknek (ld. 166. § (6) bekezdés) figyelemfelhívásra alkalmas módon való megjelenítése;

¹⁶ Ld. az 1979. évi II. törvény 34. §-t.

¹⁷ 1995. évi XCVI. törvény a biztosítóintézetekről és a biztosítási tevékenységről 102. § (1) A biztosítónak a *szerződés megkötése előtt* írásban, *közérthető* módon, *egyértelműen* és *részletesen* tájékoztatást kell adnia a szerződést kötni kívánó ügyfélnek a biztosító főbb adatairól (a társaság neve, jogi formája, címe) és a biztosítási szerződés jellemzőiről. A biztosítási szerződésre vonatkozó tájékoztatás fontosabb jellemzőit a 6. számú melléklet tartalmazza.

(2) A biztosító a szerződés megkötése előtt köteles beszerezni az ügyfél arra vonatkozó írásbeli nyilatkozatát, hogy az (1) bekezdésben meghatározott tájékoztatást megkapta.

(3) Ha a biztosító elfogadó nyilatkozatát bélyeg, igazoló jegy vagy pecsét tanúsítja, a biztosító köteles a biztosítás megkötésének helyén az (1) bekezdésben meghatározottakat tartalmazó tájékoztatót kifüggeszteni.

¹⁸ 2003. évi LX. törvény 166-167. §.

¹⁹ 10. számú melléklet a 2003. évi LX. törvényhez Az ügyfelek tájékoztatásáról.

- rendszeres, legalább évente egyszeri tájékoztatási kötelezettség intézményesítése a 166. § (9) bekezdésében meghatározott paramétereiről.

Ezek mellett a törvény a Felügyelet ellenőrzési feladatai között kifejezetten nevesíti az ügyfelek biztosító általi *pontos, közérthető és időbeni* tájékoztatásának a megvalósítását.²⁰

A jelenleg hatályos 2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről (Bit.) alapvetően az Ügyfélforgalommal kapcsolatos szabályok címet viselő fejezetben tárgyalja az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó szabályokat, de emellett a jogszabály számos pontján találunk elsősorban a tájékoztatásra vonatkozó rendelkezéseket.²¹ Kiindulópont, hogy már a *szerződés megkötése előtt* kellő időben, bizonyítható és azonosítható módon, *világos, pontos, közérthető, egyértelmű, nem félrevezető, tisztességes, részletes és díjmentes írásbeli* tájékoztatást kell adnia a szerződést kötni kívánó ügyfél részére a törvényben felsorolt körülményekről.²² Ezen kívül bizonyos esetekben a Bit. további tájékoztatási kötelezettséget ír elő:

- az ún. *keresztértékesítésre* vonatkozó többletkövetelmény, hogy az ügyfelet külön is tájékoztatni kell arról, hogy van-e lehetőség a csomagban történő értékesítés esetén a csomag vagy megállapodás különböző elemeinek külön történő megvásárlására, és amennyiben igen, megfelelő tájékoztatást kell adni a megállapodás vagy csomag különböző elemeiről, valamint az egyes elemek költségeiről és díjairól;²³
- ún. unit linked biztosítások esetén;²⁴
- biztosításközvetítő és kiegészítő biztosításközvetítő számára.²⁵

A hatályos Bit. is tartalmaz egy külön mellékletet az ügyfelek tájékoztatásáról.²⁶

²⁰ 2003. évi LX. törvény 169. § (2) bekezdés g) pont.

²¹ Ld. pl. Bit. 123/A.§ (kárrendezési tájékoztató), 158/B. § (biztosítási termékismertető), 158/C. § (keresztértékesítéssel kapcsolatos tájékoztatás), 166/B-F. § (biztosítási alapú befektetési termékekre vonatkozó tájékoztatásra vonatkozó követelmények).

²² Bit. 152. § (1) bekezdés.

²³ Bit. 158/C. § (1) bekezdés.

²⁴ Bit. 166/B-E. §.

²⁵ Bit. 378. §.

²⁶ Bit. 4. melléklet.

III.3. Tőkepiaci szektor

Közvetlenül a rendszerváltozás időszakában született az első, témánk szempontjából releváns jogszabály, az 1990. évi VI. törvény egyes értékpapírok nyilvános forgalomba hozataláról és forgalmazásáról, valamint az értékpapírtőzsdéről. E törvény az értékpapír kibocsátók számára viszonylag részletes, rendszeres és rendkívüli tájékoztatásra vonatkozó rendelkezéseket tartalmazott. Ezek egyrészt a nyilvánosság,²⁷ másrészt a tőzsde, illetve a Felügyelet tájékoztatására²⁸ vonatkozó szabályokat fektették le, de a törvény előírta azt is, hogy az értékpapír vételére, illetve eladására vonatkozó megbízás elfogadásakor a forgalmazó köteles tájékoztatást adni az értékpapír napi árfolyamáról, a piaci helyzetről és minden olyan jelentős információról, amely a megbízás teljesítése esetén lényeges lehet.²⁹ A jogalkotó szabályozta a félrevezető tájékoztatás *jogkövetkezményeit* is: alapvetően a kártérítést, de lehetőség volt az ügyész és/vagy a Felügyelet általi perindításra is a kibocsátó és a forgalmazó, illetőleg a bennfentes személy ellen a félrevezető tájékoztatással kibocsátott értékpapírra vonatkozó vagy a bennfentes kereskedelemmel létrejött szerződés érvénytelenségének megállapítása iránt.³⁰

A tőkepiaci szektor szabályozásának következő fontos mérföldkövét az 1996. évi CXI. törvény az értékpapírok forgalomba hozataláról, a befektetési szolgáltatásokról és az értékpapír-tőzsdéről jelentette. Ennek VII. fejezete (48-54. §§) A kibocsátó tájékoztatási kötelezettsége címet viselte, továbbá a törvény 5. számú melléklete a rendszeres tájékoztatások kötelező tartalmi elemeit, 6. számú melléklete a rendkívüli tájékoztatás keretében közzéteendő információk köréről rendelkezett. Az ezt felváltó és máig hatályos 2001. évi CXX. törvény a tőkepiacról megjelenése óta számos módosításon átesett. Már a közlőnyállapot is rögzítette a rendszeres és rendkívüli tájékoztatás szabályait. A szolgáltatók tevékenységi szabályait keretében szolt a szerződés megkötéséről, melynek során a szolgáltatót széleskörű tájékoztatási kötelezettség terheli.³¹ A *jogkövetkezmények* körében a

²⁷ Ld. 1990. évi VI. törvény 33. § (1) A kibocsátó köteles a nyilvánosan forgalomba hozott értékpapírban megtestesített jogok és kötelezettségek fennálltaig, illetve az értékpapír lejártáig - az állampapírok kivételével - a nyilvánosságot gazdasági-pénzügyi helyzetének, működésének főbb adatairól évente legalább egy alkalommal tájékoztatni (a továbbiakban: éves jelentés).

²⁸ 1990. évi VI. törvény 34. § (1) A kibocsátó köteles két napon belül a tőzsdének, valamint a Felügyeletnek megküldeni és a 33. § (2) bekezdésében meghatározottakkal azonos módon közzétenni azokat az információkat, amelyek a gazdálkodásában beállt, vagy beáll, az értékpapírok értékét, vagy hozamát közvetve, vagy közvetlenül érintő változásokra vonatkoznak, ha ezekre a változásokra a legutóbbi éves tájékoztató nem tartalmazott adatot vagy utalást.

²⁹ 1990. évi VI. törvény 35. §.

³⁰ 1990. évi VI. törvény 83-84. §.

³¹ Tpt. 115. § (1) A befektetési szolgáltató, illetőleg az árutőzsdei szolgáltató tevékenységéhez kapcsolódó *szerződés megkötését megelőzően* köteles tájékoztatni az ügyfelet a befektetési eszköz, illetőleg a tőzsdei *termék árfolyamáról*, az ügyletkötést

Tpt. rögzítette, hogy a Felügyelet meghatározott időre, de legfeljebb tíz napra felfüggesztheti a befektetési jegy folyamatos forgalmazását, ha az alapkezelő nem tesz eleget a tájékoztatási kötelezettségének vagy ha azt a befektetők érdekeinek védelme egyébként szükségessé teszi (Tpt. 251. §).

A Tpt 3. számú melléklete a tájékoztató kötelező tartalmi elemeit nevesítette, az 5. és 6. számú melléklet a rendszeres és rendkívüli tájékoztatások kötelező tartalmi elemeit.

2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (Bsz.) X. fejezete Az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó szabályok címet viseli. Emellett a szerződés minden létszakasza alatt köteles a szolgáltató az ügyfeleit tájékoztatni, az alábbiak szerint:

- a XI. fejezet a szerződéskötés szabályai körében előírja az előzetes tájékoztatási (43. §) és tájékozdási kötelezettséget (44-46. §);
- a XIII. fejezet a szerződés teljesítése és végrehajtása körében pedig rögzíti, hogy a befektetési vállalkozás megfelelően tájékoztatja ügyfeleit a végrehajtási politikáról. „A tájékoztatás során *világosan és kellően részletesen, az ügyfelek által könnyen értelmezhető módon* ismerteti, hogy a befektetési vállalkozás hogyan fogja végrehajtani ügyfelei megbízásait.”³²
- a szolgáltató a megbízás végrehajtását követően is köteles tájékoztatni az ügyfelet a végrehajtás tényéről és az ahhoz kapcsolódó információkról.³³

megelőző időszak árfolyam-alakulásáról, piaci helyzetéről, a nyilvános információkról, az ügylet kockázatáról, az ügyfél rendelkezésére álló esetleges befektetővédelmi rendszerről és minden olyan egyéb információról, amely a szerződés megkötése és teljesítése esetén lényeges lehet. A befektetési szolgáltató, illetőleg az árutőzsdei szolgáltató a tájékoztatás megtörténtét köteles belefoglalni a szerződésbe.

(2) A befektetési szolgáltató, illetőleg az árutőzsdei szolgáltató köteles az ügyfelét tájékoztatni a szerződéshez kapcsolódó díjakról, költségekről.

(3) A befektetési szolgáltató, illetőleg az árutőzsdei szolgáltató a származtatott ügyletre vonatkozó szerződés megkötése előtt köteles vizsgálni azt, hogy az ajánlott befektetési eszköz, tőzsdei termék, ügylettípus, befektetési konstrukció *megfelelő-e az ügyfél piaci ismeretei és kockázatviselő képessége szempontjából.*

(4) Határidős vagy opciós ügylet megkötésére irányuló megbízás elfogadása esetén a befektetési szolgáltató, illetőleg az árutőzsdei szolgáltató külön kockázatfeltáró nyilatkozatot köteles tenni, és annak tudomásulvételét az ügyféllel aláíratni, vagy más hitelt érdemlő módon igazoltatni.

³² Bsz. 63. § (3).

³³ Bsz. 67. §.

IV. A tájékoztatási kötelezettség jelenlegi tartalmának vázlatos áttekintése a pénzügyi szektorban

IV.1. A Hpt. szabályozása

A hatályos Hpt-ben a jogalkotó az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó rendelkezéseket Az ügyfelek védelme címet viselő XIII. fejezetben helyezte el. A tájékoztatásra vonatkozó 9-ban a Hpt. a korábbiakhoz hasonlóan garantálja az üzletszabályzatok, szerződési feltételek és a kamatok, díjak, költségek megismerhetőségét.³⁴ E fejezet emellett külön szabályokat tartalmaz:

- a kereskedelmi kommunikációra,
- a betétesek tájékoztatására,
- az időszakos tájékoztatásra
- és az ügyfelek tájékozódása szempontjából kiemelkedő jelentőségű üzletszabályzatra.

IV.2. A fogyasztói hitelek szabályozásának jelentőségéről

Amíg a Hpt. szabályai általánosságban minden ügyfél tájékoztatására vonatkoznak, az Fht. a fogyasztónak minősülő (quasi laikus) ügyfelek tekintetében tartalmaz többlet követelményeket. E törvény hatálya főszabályként a fogyasztónak nyújtott hitelre terjed ki, függetlenül attól, hogy azt a hitelező pénzügyi szolgáltatásként nyújtja-e vagy nem. A törvény uniós jogi aktusoknak való megfelelés érdekében született³⁵ és számos olyan *előremutató előírást* tartalmaz, amely a pénzügyi fogyasztóvédelem fontos intézményévé vált (hitelszerződés tartalmára vonatkozó követelmények, fogyasztó elállási joga, előtörlesztés, hiteltúllépés, stb.). Az implementált irányelv vonatkozásában - így az Fht-re is kiterjedő érvénnyel - Lovas és Horváth tanulmánya összefoglaló jelleggel megállapítja, hogy az „jóval túlmutat a korábbi szabályozáson, és sokkal részletesebben szabályozza a hitelezők által a fogyasztók számára nyújtandó információk körét, illetve a fogyasztókat megillető

³⁴ Hpt. 271. §.

³⁵ Ld. mindenek előtt: Az Európai Parlament és a Tanács 2008/48/EK irányelve (2008. április 23.) a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről.

jogosultságokról is rendelkezik” (Lovas - Horváth, 2018. 246.). Mindez igaz az implementációt megvalósító, helyenként az uniós jogalkotónál szigorúbb szabályokat előíró Fht-ra is.

A tájékoztatás szempontjából különösen az alábbiak érdemelnek kiemelését:

- (i) A törvény kiemelt jelentőséget tulajdonít a *szerződés megkötését megelőző tájékoztatásnak*. Ezzel kapcsolatban rögzíti, hogy a szolgáltató a fogyasztó részére köteles olyan felvilágosítást adni, amelynek alapján a fogyasztó felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett hitel és - ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül - a kapcsolódó szolgáltatás *megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének*. Ennek során a hitelező fogyasztó rendelkezésére bocsátja a különböző ajánlatok *összehasonlításához* szükséges információkat. ³⁶A tájékoztatás tartalmára vonatkozóan *általános sztenderdként* (az összehasonlíthatóságot megkönnyítendő) előírja, hogy az 1. mellékletben található formanyomtatvány felhasználásával kell a 6. §-ban írt elemekről tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a fogyasztó aláírásával igazolja.
- (ii) Részletesen foglalkozik az Fht. a *hitelköltségek módosítására* ³⁷és a *fizetési számlához kapcsolódó hitelre*,³⁸ valamint a *hiteltúllépésre*³⁹ vonatkozó hitelezői tájékoztatás szabályaival, tételesen meghatározva, hogy milyen elemekre kell a tájékoztatásnak kiterjednie.

IV.3. Néhány egyéb releváns szabályozás

A fogyasztók pénzügyi intézmények általi tájékoztatása kapcsán a Hpt. és az Fht. mellett számos más jogszabály tartalmaz fontos előírásokat.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) témánk szempontjából legfontosabb rendelkezései meghatározzák, hogy mi minősül tisztességtelen (Fttv. 3. §), megtévesztő (Fttv. 6-7. §) és agresszív (8. §) kereskedelmi gyakorlatnak. *Ezek kapcsán kiemelt jelentősége van a megfelelő tájékoztatásnak*, hiszen az Fttv. elsősorban olyan magatartásokkal szemben kíván védelmet nyújtani, amelyek a fogyasztó megfelelő

³⁶ Fht. 5. §.

³⁷ Fht. 18. §.

³⁸ Fht. 19. §.

³⁹ Fht. 26. §.

ügyleti döntését torzíthatják. A tájékoztatáshoz való jog szoros összefüggését az Fttv-vel a 4. pontban bemutatott egyik jogeset is illusztrálja.

A fogyasztói ügyleti döntések befolyásolásának fontos eszközei a *reklámok*, ezért feltétlenül ki kell emelni a 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (Grt.) jelentőségét. A reklámokra vonatkozó előírások betartását a Gazdasági Versenyhivatal is felügyeli; a biztosítási szektorban alkalmazott megtévesztő reklámokra ugyancsak a 4. pont alatt látunk példát.

IV.4. Példák a joggyakorlatból

Jelen sorok írásáig a pénzügyi szolgáltatókat terhelő tájékoztatási kötelezettségre vonatkozóan tekintélyes mennyiségű döntés született a különböző jogalkalmazó szervek részéről, így ezek bemutatása jelen tanulmány keretében csak önkényes válogatáson alapulhat.

IV.4.1. Kúria: a tájékoztatási kötelezettség terjedelme és az átlagfogyasztó mércéje

A különböző fórumok döntései közül a legismertebbek minden bizonnyal a Kúria aktusai. Ezek közül a 6/2013. számú PJE határozat 3. pontja rögzíti, hogy a pénzügyi intézményt a jogszabály alapján terhelő *tájékoztatási kötelezettségnek ki kellett terjednie* az árfolyamváltás lehetőségére, és arra, hogy annak milyen hatása van a törlesztőrészletekre. A tájékoztatási kötelezettség *nem terjedhet ki az árfolyamváltás mértékére*.

Amennyiben a fogyasztó nem kapott megfelelő tájékoztatást a szerződéses kockázatokról, ez - az Európai Unió Bírósága által a C-26/13. számú ügyben kifejtendő állásponttól is függően - felvetheti azt a kérdést, hogy a téves, nem a valóságnak megfelelő tájékoztatás folytán a szerződés egyes feltételei megfelelnek-e az *átláthatóság* elvének; ha nem, ez akár tisztességtelenséget is eredményezhet.

A téves vagy nem megfelelő tartalmú tájékoztatás, illetve a félrevezető tájékoztatás - bizonyítottság esetén - annak megállapításához is vezethet, hogy az adós a szerződés megkötésekor tévedésben volt vagy a pénzügyi intézmény őt szándékosan megtévesztette.

A fogyasztókat terhelő felelősséget hangsúlyozza a Kúria annak kimondásával, miszerint „*nem értékelhető* azonban *tévedésként* az, *ha az adós arra hivatkozik, hogy nem olvasta el a szerződést, illetve a tájékoztatást vagy átolvasta ugyan, de annak egyes rendelkezéseit nem értette meg.* Egy kölcsönvevőtől *minimálisan elvárható* ugyanis, hogy a szerződést alaposan áttanulmányozza és szükség esetén az egyes általa nem érthető rendelkezésekről tájékoztatást kérjen.”

2/2014 PJE határozatában a Kúria fontos megállapításokat tett az *átlagfogyasztóra* vonatkozóan, általános elvárhatósági mércét, igazodási pontot kijelölve:

„Az árfolyamváltozás hatásait a fogyasztókra hárító rendelkezés tisztességtelensége csak akkor állapítható meg, ha az általánosan tájékozott, észszerűen figyelmes és körültekintő átlagos fogyasztó számára annak tartalma a szerződéskötéskor - figyelemmel a szerződés szövegére, valamint a pénzügyi intézménytől kapott tájékoztatásra is - nem volt világos, nem volt érthető.”

*

Általánosságban megállapítható, hogy az ügyfelek, fogyasztók is kiemelt fontosságot tulajdonítanak a megfelelő tájékoztatásnak. Ezt tükrözi, hogy a Felügyelet felé készített beadványaik jelentős hányada sérelmezte a tájékoztatás hiányosságait.⁴⁰ A továbbiakban néhány felügyeleti döntést mutatok be röviden.

IV.4.2. Felügyeleti döntések

A Felügyelet adott ügyben (A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Stabilitási Tanácsának H-FH-I-B-64/2014. számú határozata a Magnetissimo Pénzügyi Zrt. számára) fogyasztóvédelmi bírsággal sújtotta a pénzügyi szolgáltatót, mivel - egyebek mellett - megállapította, hogy „a pénzügyi szervezet a 'Készpénzfelvétel belföldi postahivatalban POS terminálról' elnevezésű *dijra* vonatkozóan a 2013.

⁴⁰ A pénz- és tőkepiaci szektorban a tájékoztatási hiányosságok a 2013. III. és IV. negyedévében is a második leggyakoribb problémaként jelentkeztek az ügyfelek beadványaiban. Ld. Összefoglaló a felügyeleti hatóság 2013. III. negyedéves, illetve a Magyar Nemzeti Bank 2013. IV. negyedéves fogyasztóvédelmi célú hatósági tevékenységéről 8. és 9. ábra. Elérhető: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyved-hat-jel-2013q34.pdf>

január 1-jén hatályba lépő hirdetményben közzétett *tájékoztatása kapcsán* megvalósította az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglalt tényállást, mellyel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezéseket.”⁴¹ Ugyanezen eljárás keretében megállapításra került a *fogyasztókra nézve hátrányos, egyoldalú szerződésmódosítást végrehajtása is*, a Hpt. 210. § (12) bekezdésének második mondatában és a Hpt. 210. § (12) bekezdésében foglaltakat megsértve.

Egy másik ügyben⁴² a Felügyelethez forduló ügyfél előadta, hogy a pénzügyintézet ügyfélszolgálatán arról tájékoztatták, hogy a számláján elmaradás mutatkozik, amely után késedelmi pótlékot számítottak fel. Mivel az Ügyfél átutalási igazolásokkal bizonyítani tudta, hogy minden alkalommal eleget tett a fizetési kötelezettségének, ezért a Takarékszövetkezet elismerte, hogy valószínűsíthetően a Takarékszövetkezetnél történhetett a hiba. Ügyfél kérte, hogy a Takarékszövetkezet ezt rögzítse írásban és küldje meg a címére, de a Takarékszövetkezet ezt nem tette meg. Ügyfél kifogásolta, hogy 2010-ben még *egyenlegértésként sem kapott* a Takarékszövetkezettől.

A Felügyelet megállapította, hogy a pénzügyintézet a fogyasztóvédelmi eljárás során nem tudta igazolni, hogy az Ügyfél által sérelmezett időszakban eleget tett az *éves kimutatás küldési kötelezettségének*, ezért fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a szolgáltatóra.

Kérelmező adott ügyben⁴³ több ponton is kifogásolta a pénzügyintézet eljárását, az alábbiak szerint:

- (i) előadta, hogy a kölcsön nyújtásának *előfeltétele volt az életbiztosítási szerződés megléte*, amellyel kapcsolatban kifogásolja, hogy a Bank megtévesztette, ugyanis *erre vonatkozó rendelkezést a kölcsönszerződés nem tartalmaz*;
- (ii) a Bank a 2010 májusában lejárt lakáselőtakarékosági szerződés alapján a Banknak 2010. június 15-én *átutalt megtakarítási összeget a soron következő törlesztőrészlet esedékességekor nem fordította a kölcsön előtörlesztésére*, és ezen összeg zárolását csak azt követően oldotta fel, miután az Kérelmező a kölcsönt 2011. október 6-án végtörlesztette;

⁴¹ A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Stabilitási Tanácsának H-FH-I-B-64/2014. számú határozata a Magnetissimo Pénzügyi Zrt. számára. Elérhető: <https://www.mnb.hu/letoltes/keksz-9009543.pdf>

⁴² A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FK-I-FB-50279/2011. számú, fogyasztóvédelmi bírság kiszabását és intézkedést tartalmazó határozata a Duna Takarékszövetkezet számára. Elérhető: <https://www.mnb.hu/letoltes/keksz-6201456.pdf>

⁴³ A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének H-FK-I-B-1099/2012. számú, fogyasztóvédelmi bírság kiszabását és intézkedést tartalmazó határozata az Erste Bank Hungary Zrt. számára. Elérhető: <https://www.mnb.hu/letoltes/keksz-6744136.pdf>

- (iii) Kérelmező azt is kifogásolta, hogy a Banktól a *végtörlesztés kapcsán nem kapott tájékoztatást a megtakarítási összeg zárolásáról*, valamint arról, hogy a hitelügyének lezárása rendben megtörtént-e.
- (iv) Kérelmező kifogása kiterjedt arra is, hogy a Bank a *panaszára nem válaszolt*.

A Felügyelet a rendelkezésére álló dokumentumok alapján megállapította az alábbi jogsértéseket:

- (i) a Bank a rögzített árfolyamon történő végtörlesztés során az *Ügyfelet nem megfelelően tájékoztatta a végtörlesztendő összegről, az helytelenül került megállapításra*, figyelemmel arra, hogy a Bank a megtakarítási összeg zárolásának feloldását elmulasztotta. A Bank *nem az észszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a tisztesség és jóhiszeműség alapvének megfelelően elvárható gondossággal járt el* a végtörlesztendő összeg kiszámításakor, és ezáltal a rögzített árfolyamon történő végtörlesztés összegéről olyan *valótlan információt közölt*, amely alkalmas volt arra, hogy az Ügyfelet olyan üzleti döntés meghozatalára készítse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. A Bank *megtévesztő tájékoztatása* ahhoz vezetett, hogy az Ügyfél a bankszámlájára nem a megfelelő összeget helyezte el a végtörlesztés teljesítésére, így oda többet fizetett, mint amennyi a teljesítéshez szükséges lett volna. A Felügyelet álláspontja szerint, a végtörlesztendő összeg nem megfelelő közlése alkalmas volt arra, hogy az Ügyfelet üzleti döntésében tisztességtelenül befolyásolja, tehát a megtévesztő tájékoztatás rontotta Ügyfél lehetőségét a szükséges információ birtokában való tájékozott döntésre, ezáltal alkalmas volt arra, hogy eltérítse Ügyfelet a valós információk birtokában meghozható, a rögzített árfolyamon történő végtörlesztés érdekében szükséges intézkedések megtételétől. Fentiek alapján a Felügyelet megállapította, hogy *a Bank megvalósította* az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontjában foglalt *megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot*, amellyel megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát.
- (ii) A Felügyelet a rendelkezésére álló dokumentumokból megállapította, hogy a Bank az Ügyfél 2011. október 10-én kelt és aznap átvett panaszának kezelése során megsértette a Hpt. 215/B. § (7) bekezdésében foglalt panaszkezelési határidőt, mivel a panaszra a 2011. december 1-jén kelt levelében adott választ.

IV.4.3. Megtévesztő reklám

Adott ügyben a Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa megállapította, hogy a 2012. decembere és 2015. május 31. közötti időszakban közzétett, a 4Life Direct Kft. által közvetített és a Red Sands Life Company (Europe) Limited által nyújtott Időskori Biztonság életbiztosítási termékre vonatkozó kereskedelmi gyakorlat *megtévesztette a fogyasztókat*, amikor egyes kommunikációs eszközök azt sugallták, hogy a biztosítás minden konstrukcióban érdemi segítséget jelent a temetési és egyéb költségekben. A versenytanács rögzítette, hogy a megbírságolt szolgáltatók megtévesztő állításokkal népszerűsítették az Időskori Biztonság életbiztosítást a közvetítő honlapján, a rádió- és televízió reklámokban, a teletexten, az online hirdetéseken, a szórólapokon, a direkt marketing levelekben és az SMS-ekben 2012. decembere és 2015. májusa között. A jogsértés abban állt, hogy a kereskedelmi gyakorlat hamisan sugallta, hogy a biztosítás különböző havidíjakért, de már „akár napi 100 Ft-ért” „érdemi segítséget jelent a temetési és egyéb költségekben”, illetve „a családjának kifizetett készpénz akár 3.500.000 Ft-ot is elérheti, amely segítségükre lesz, ha Ön már eltávozott”. Napi 100 forintért azonban legfeljebb 50.000 forint biztosítási összeg volt elérhető a reklámokkal megcélzott nyugdíjas korosztály számára, és a hirdetésekben hivatkozott egymillió forint temetési költség fedezésében az utóbbi összeg nem nyújt érdemi segítséget (Vj/117-76/2014.).

V. Következtetések, javaslatok

A fogyasztók tájékoztatáshoz való joga alapvető jelentőséggel bír, hiszen megfelelő információk hiányában a fogyasztó nem tud tájékozott, ésszerű döntést hozni, márpedig - mint láttuk - a Kúria és alapvetően a közösségi jog fogyasztóképe is az ésszerűen tájékozott, körültekintő fogyasztót - mint átlagfogyasztót - teszi általános zsinórmértékké. E rövid áttekintés is érzékelteti, hogy a szabályozás és az arra épülő joggyakorlat dinamikusan bővült hazánkban a rendszerváltozást követően. Ezek alapján kísérletet tehetünk néhány jellemző *tendencia* felvázolására:

1. a rendszerváltozás idején megjelenő, az egyes pénzügyi szektorokat szabályozó alapvető jogszabályok már tartalmaztak deklaratív jellegű utalásokat a fogyasztók tájékoztatására, de ezek részletes szabályai még nem nyertek kidolgozást;

2. Az 1990-es évek második felében újraszabályozásra kerültek az egyes szektorok, az ekkor megjelenő jogszabályokban már többnyire találunk *önálló, az ügyfelek/fogyasztók védelmére vonatkozó fejezetet*, melyben kiemelten foglalkoznak a szolgáltatók tájékoztatási kötelezettségével;
3. A pénzügyi szektort, sőt a gazdaság egészét megrengető 2008-as válság ismét újabb szabályozási hullámot indukált. Hazánkban az ezzel kapcsolatban kialakult egyik fő társadalmi probléma a devizahitelezéshez kapcsolódott, amely fogyasztók nagy tömege számára okozott igen nehéz élethelyzetet. Ezt követően előtérbe került a megelőzés, az előzetes tájékoztatás, sőt a fogyasztói hitelekre külön - uniós jogi alapokon nyugvó - jogszabály is született (Fht). Az átalakulást a felügyeleti struktúra reformja zárta le, amelynek eredményeként a pénzügyi közvetítőrendszer felügyelete és a pénzügyi fogyasztóvédelem feladatköre a Magyar Nemzeti Bankhoz került 2013. októberétől.
4. A 2010-es évek második felétől egyre erősödő kihívást jelentenek *az új technológiák* (FinTech, kriptopénzek, stb.), melyek kapcsán a szabályozás megszületése még várat magára (ld. Halász, 2022.), bár a fogyasztói hitelekre vonatkozó megújult EU-s irányelv hangsúlyozza, hogy reflektálni kíván a digitalizáció okozta jelentős változásokra (maga a direktíva példálózó jelleggel az új termékek megjelenését, valamint a fogyasztói magatartás és preferenciák alakulását emeli ki).⁴⁴ Félő azonban, hogy ez esetben hangsúlyosan igaz, hogy a szabályozás önmagában nem fogja megoldani a jelentkező problémákat, a technológiai tudás, a virtuális világban történő eligazodás képessége nélkül a fogyasztók széles tömege fokozott veszélyeknek van kitéve...

Végezetül a megvizsgált joganyagokban foglalt egyes, tájékoztatásra vonatkozó követelmények értelmezése kapcsán a következőket rögzíthetjük. Az áttekintett jogszabályok bár gyakran eltérő szóhasználattal élve, de lényegében az alábbi követelményeket fogalmazták meg a tájékoztatás „milyenségével” kapcsolatban:

- közérthetőség (világosság, egyértelműség) - az átlagfogyasztó számára,

⁴⁴ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2023/2225 irányelve (2023. október 18.) a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 2008/48/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről, (4) preambulumbekkezdés.

- részletesség (minden körülményre kiterjedő),
- időszerűség, azaz a szerződés megkötése előtt, a szerződéskötés során és a szerződés valamennyi létszakában fennálló folyamatos tájékoztatás.

Egyes követelmények kapcsán további eligazítást találhatunk a Magyar Nemzeti Bank ajánásaiban. Így a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) számú ajánlásában - igaz, a panaszra adott válasz kapcsán, azonban álláspontunk szerint ennél általánosabb körben is alkalmazhatóan - az MNB a következő értelmezését adja a *közérthetőség* követelményeknek: „a pénzügyi szervezet nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, illetve alapszabály pontos szövegére hivatkozik, hanem *azokat röviden értelmezi*, és válaszát *ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával*, továbbá *egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva* kommunikál” (MNB, 2021. 28. pont). Ehhez hasonlóan, egy másik ajánlásában az MNB elvárásként fogalmazza meg, hogy „amennyiben a pénzügyi szervezet a fogyasztó tájékoztatása során jogszabályi rendelkezésre hivatkozik, akkor az adott jogszabályhelyet pontosan jelölje meg, továbbá adjon egyszerű, közérthető tájékoztatást annak tartalmáról és az adott esetre történő alkalmazásának indokáról,” továbbá, hogy a pénzügyi szervezet a személyes ügyfélkapcsolat esetén az írásbeli tájékoztatást „azzal tartalmilag összhangban lévő, azzal nem ellentétes *szóbeli magyarázattal is egészítse ki*.” Emellett kívánatos, hogy „a pénzügyi szervezet a kommunikáció során - ahol lehetséges - kerülje a jogi, pénzügyi szakkifejezéseket, illetve azokat közérthető magyarázattal alkalmazza.” (MNB, 2020. 10. pont).

A *részletes*, mindenre kiterjedő *tájékoztatás* ugyanakkor sok fogyasztó számára nehezen áttekinthető mennyiségű információt jelent. E probléma mérséklése érdekében az MNB követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet dolgozzon ki „a szerződési feltételek legfontosabb pénzügyi paramétereit és a szerződés lényeges feltételeit tartalmazó olyan közérthető, átlátható, jól olvasható, *rövid összefoglalókat, kivonatokat*, amelyből egyértelműen kitűnnek a szerződés legfontosabb elemei, hangsúlyozva a fogyasztóra háruló kötelezettségeket” (MNB, 2020. 15. pont).

A szabályozás és joggyakorlat rövid áttekintését követően kirajzolódik a jogalkotó és jogalkalmazó szervek törekvése aziránt, hogy a pénzügyi szolgáltatók ügyfelei, különösen fogyasztói megfelelő (közérthető, részletes, tisztességes) tájékoztatást kapjanak ahhoz, hogy szükségleteiknek megfelelő

döntést tudjanak hozni. E szándék tényleges érvényesülése szempontjából ugyanakkor valamennyi piaci szereplő hozzáállása lényeges. Ezért elengedhetetlen a fogyasztók és a *szolgáltatók munkatársainak megfelelő, folyamatos képzése, érzékenyítése is*, hiszen képzett, elkötelezett munkatársak nélkül a mégoly tudatos fogyasztó sem kerülhet megfelelő információk birtokába.

Irodalomjegyzék

- 6/2013. Polgári jogegységi határozat
- 2/2014. Polgári jogegységi határozat
- A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Stabilitási Tanácsának H-FH-I-B-64/2014. számú határozata a Magnetissimo Pénzügyi Zrt. számára.
- A Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról. <https://www.mnb.hu/letoltes/9-2020-fogyved-elvek.pdf>
- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről. <https://www.mnb.hu/letoltes/16-2021-panaszkezeles-ajanlas.pdf>
- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FK-I-FB-50279/2011. számú, fogyasztóvédelmi bírság kiszabását és intézkedést tartalmazó határozata a Duna Takarékszövetkezet számára. <https://www.mnb.hu/letoltes/keksz-6201456.pdf>
- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének H-FK-I-B-1099/2012. számú, fogyasztóvédelmi bírság kiszabását és intézkedést tartalmazó határozata az Erste Bank Hungary Zrt. számára. Elérhető: <https://www.mnb.hu/letoltes/keksz-6744136.pdf>
- Fogyasztóvédelmi Portál, 2022. Hova fordulhatok vásárlóként panaszommal? Online tartalom, publikálva 2022. augusztus 25. https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/hova_fordulhatok_vasarlokent_panaszommal
- Hajnal Zsolt: A pénzügyi fogyasztóvédelmi szabályok aktuális változásai az Európai Unió jogalkotási folyamatainak tükrében. *Debreceni Jogi Műhely*, 2009/1. szám, http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009.
- Halász Zsolt: Kihívások a pénzügyi fogyasztóvédelem szabályozásában: Kripto eszközök és ügyfélvédelem. *Iustum Aequum Salutare*, XVIII. 2022/1. 75-83.
- Kennedy, J. F. 1962. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest. March, 15 1962. <https://www.presidency.ucsb.edu/documents/special-message-the-congress-protecting-the-consumer-interest>
- Lovas Dóra - Horváth Bettina: Pénzügyi fogyasztóvédelmi jogviszony alakulása a globális pénzügyi-gazdasági válság előtt és után. *Glossa Iuridica*, 2018/1-2., 223-252.

- Magyar Nemzeti Bank: Összefoglaló a felügyeleti hatóság 2013. III. negyedéves, illetve a Magyar Nemzeti Bank 2013. IV. negyedéves fogyasztóvédelmi célú hatósági tevékenységéről <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyved-hat-jel-2013q34.pdf>
- Nagy Zoltán - Csák Csilla: A pénzügyi fogyasztóvédelmi jog, különös tekintettel a közpénzügyi szabályozásra. *Miskolci Jogi Szemle*, 16. évfolyam (2021) 1. különszám, 226-237.
- Veres Zoltán: A fogyasztói hiteljog főbb szabályozási fejleményei másfél évtized távlatából, különös tekintettel a közösségi jogra. *Pázmány Law Working Papers*, 2022/10.
- Veres Zoltán: A fogyasztói hitelezés szabályainak fontosabb változásai az elmúlt évtizedben, különös tekintettel a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló törvényre. *Iustum, Aequum, Salutare* 2022/1. 107-116.
- Vj/117-76/2014. <https://tinyurl.com/499pb49y>

Hivatkozott jogi aktusok és jogszabályok

Az Európai Unió jogi aktusai

- Az Európai Parlament és a Tanács 2008/48/EK irányelve (2008. április 23.) a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2023/2225 irányelve (2023. október 18.) a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 2008/48/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről

Magyar jogszabályok

- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről (rPtk.)
- 1977. évi IV. törvény a Magyar Népköztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény módosításáról és egységes szövegéről
- 1979. évi II. törvény az állami pénzügyekről
- 1990. évi VI. törvény egyes értékpapírok nyilvános forgalomba hozataláról és forgalmazásáról, valamint az értékpapírtőzsdéről
- 1991. évi LXIX. törvény a pénzintézetekről és a pénzintézeti tevékenységről (Pit.)

- 1995. évi XCVI. törvény a biztosítóintézetekről és a biztosítási tevékenységről
- 1996. évi CXI. törvény az értékpapírok forgalomba hozataláról, a befektetési szolgáltatásokról és az értékpapír-tőzsdéről
- 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (rHpt.)
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 2001. évi CXX. törvény a tőkepiacról (Tpt.)
- 2003. évi LX. törvény a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (Bsztv.)
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (Fttv.)
- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (Grt.)
- 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről (Fht.)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről (Bit.)