

## PÉNZÜGYI ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMI TUDATOSSÁG A MAGYAR FOGYASZTÓK KÖRÉBEN<sup>3</sup>

*Manapság Magyarországon a fogyasztóvédelemről igen sok helyen, és szinte egész évben lehet értesülni. Olvassuk az újságokban és halljuk az esti híradóban, hogy milyen ellenőrzéseket folytatott a fogyasztóvédelmi hatóság és a fogyasztók egészségének, biztonságainak védelme érdekében illetőleg mekkora büntetéseket szabott ki. Gondolhatunk itt a húsvéti sonkák tesztelésre, nyáron a vízparti büffék, illetve a felfújható labdák, matracok ellenőrzésre, vagy éppen karácsony táján az elektronika termékre. Az a sajnálatos tény lehet azonban felfedezni, hogy a lakosság igen nagy hányada nem igazán ismeri a jogait, vagy ha ismeri is azokat, akkor sem mer a saját érdeke mellett kiállni, ha valamilyen panasza van, legyen az egy garanciaidő alatt tönkremenő cipő, vagy éppen a bankok által nyújtott hiteltörlesztő részletének megemlése. A felvett devizahitel a magyar családok többségében igen nagy problémát okozott/okoz, mivel a ki nem fizetett törlesztő részlet miatt sokan elvesztették otthonaik, autójukat, mely nem csupán egy gazdasági, társadalmi és szociális lavinát is elindított.*

### FINANCIAL CONSUMER AWARENESS OF THE HUNGARIAN USERS

*Today, in Hungary consumer protection in many places, and almost the whole year can be notified. We read in the newspapers and hear on the evening news, what checks follow an office of consumer protection and health of the consumer, for the protection of confidence or what penalties are imposed. We can think of at the Easter hams are tested, summer waterside buffets, and inflatable balls, mattresses control, or just around Christmas electronics products. The sad fact is that a very large proportion of the population do not really know your rights, or if you know them, you do not dare to stand up for their own interests, if any complaint, whether it is degrading in a warranty, shoes, or even installment loans granted by banks to raise. The foreign currency loans in Hungary the majority of families caused / causes a big problem, because due to the unpaid installment, many have lost their homes, their cars, which is not only an economic, social, but also launched a social avalanche.*

## 1. A FOGYASZTÓVÉDELEM TUDNIVALÓI

A fogyasztóvédelem egyidős a kereskedelemmel és azzal párhuzamosan fejlődött, öt alapelve van, melyet minden körülmények között figyelembe kell venni.

### 1.1. A fogyasztóvédelem kialakulása

A fogyasztóvédelem a kereskedelemmel egy időben jött létre és azzal együtt is fejlődött, de már a Biblia is tesz említést a tisztességes kereskedelmi tevékenységről: „*Legyen hiteles a mérleged, súlyod, hiteles a mértéked és a vékád.*” A fogyasztóvédelem a ma is használatos funkcióját a múlt

<sup>1</sup> Főiskolai docens, Szolnoki Főiskola Kereskedelmi, Marketing és Nemzetközi Gazdálkodás Tanszék, aszakacs1@gmail.com

<sup>2</sup>Főiskolai adjunktus, Szolnoki Főiskola Közgazdasági, Pénzügyi és Menedzsment tanszék, zsolt.szakacs@hotmail.com

<sup>3</sup> Lektorálta: Dr. Lakatos Vilmos CSc, Szolnoki Főiskola Közgazdaságtan, Pénzügy és Menedzsment Tanszék vezetője, főiskolai tanár, lakatosv@szolf.hu

század végén érte el, mikor a személytelen tömegtermés vált jellemzővé és kiszolgáltatottá tette a vásárlókat. Sajnos a magyar fogyasztók többsége még mindig nem tudja, hogy mi a teendője, ha valamilyen fogyasztásra irányuló káresemény történt vele és hová fordulhat panaszával.

A fogyasztóvédelem fő célja a fogyasztó érdekének védelme, biztonságának megóvása, mint ahogyan a különböző biztosítások is ugyanezen okból kifolyólag kötöttek. **A fogyasztóvédelem célja az, hogy egyensúlyi helyzetet teremtsen a fogyasztó és a terméket értékesítő között annak érdekében, hogy a fogyasztó jogai a legteljesebben érvényesüljenek.** Fogyasztónak a mai viszonylatban az a természetes személy tekinthető, aki az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében jár el, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Magyarországon 1989 előtt a fogyasztóvédelem alatt főként a minőségvédelmet, az ellátási biztonság garantálását, valamint az eladó és a vásárló közötti szerződéses kapcsolat kirívó egyenlőtlenségei elleni védelmet értették. A '90-es években rendszerváltást követően felerősödött a fogyasztók kiszolgáltatottsága a kínálatjelentős megnövekedése révén, ezért szükségessé vált a fogyasztóvédelem területének átfogó szabályozása. A szabályozásban, illetve az intézményrendszer kiépítésében döntő hatást gyakorolt továbbá az Európai Unióhoz történő 2004. május 1-ei csatlakozásunk is. Ugyanis Magyarországnak biztosítani kellett, hogy, amennyire lehetséges, jövőbeni jogszabályai a Közösség jogszabályaival összeegyeztethetők legyenek. Ehhez nyújtott segítséget az 1995-ben elfogadott ún. „*Fehér Könyv*”, amely a jogközelítés végrehajtása szempontjából az útmutató szerepét töltötte be, 23. fejezete foglalta össze a fogyasztóvédelmi jogharmonizáció követelményeit. A fogyasztóvédelmi intézményrendszer kiépítésének első lépéseként pedig 1991-ben létrehozták a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséget és a területi felügyelőségeket.

### 1.2. A fogyasztóvédelem öt alapelve

*A fogyasztóvédelem (1997. évi CLV. törvény) 5 fő alapelve:*

- a fogyasztó egészségének és biztonságának védelme;
- a fogyasztó gazdasági érdekeinek védelme;
- a fogyasztó tájékoztatása és oktatása;
- a fogyasztó igényeinek érvényesítése;
- a fogyasztók képviselete.

Magyarországon a fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV. törvény** is ezekre az alapjogokra építve határozza meg a fogyasztói érdekek védelmének állami feladatait, alapintézményeit.

A fogyasztók egészségét, biztonságát a biztonságos termékek szolgálják, amelyeket a gyártók, valamint a forgalmazók kötelesek garantálni. Ezen belül kiemelten fontos az élelmiszerbiztonság, valamint a termékek biztonságosságát ellenőrző intézmények. A biztonságot szolgáló előírások a termék alapvető tulajdonságain kívül címkézést, árfeltüntetést, használati és kezelési útmutatókat, esetleg szabványosítást is előírnak. A fogyasztók gazdasági érdekvédelmét több jogszabály is segíti. A modern vásárlási formák terjedésével vált fontossá, hogy az üzleten kívül kötött szerződések esetén lehetősége van a fogyasztónak 8 napon belül indoklás nélkül elállni a szerződéstől. **Az internetes, telefonos vásárlások esetén a fogyasztói jogokat az úgynevezett távollévők között kötött szerződésekről** szóló jogszabállyal védik. De jogszabály tiltja a **tisztes-ségtelen kereskedelmi gyakorlatot** (pl.: megtévesztő, agresszív eladói magatartást) és előírják

a reklámozással kapcsolatos alapszabályokat is. A fogyasztói érdekeink átfogó védelmét a hitelezéssel kapcsolatban külön is szabályozták.

*A fogyasztók tájékoztatása és oktatása hozzá kell, hogy járuljon az etikus gazdasági és társadalmi viselkedés terjedéséhez. A környezettudatosságot, fenntarthatóságot biztosító vállalati és fogyasztói magatartás formálását az állami és civil szervezetek egyaránt vállalják. Az állam az iskolai oktatás keretében is szervezi a fogyasztóvédelem megismerését.*

A fogyasztói igényeink érvényesítését egyrészt közvetlenül, vásárlóként gyakoroljuk, másrészt támogatnak minket ebben a fogyasztóvédelem intézményei, jogszabályai. Egyszerűbb esetekben a panaszkezelés, a vásárlók könyvébe történő bejegyzés is elegendő, de rendelkezésünkre állhat az ügyfélszolgálat, a békéltető testület, és a polgári jogi eljárást megindító keresetlevél bírósághoz történő benyújtása is.

A fogyasztói érdekeink képviselését közvetlenül is elláthatjuk, de jogi képviselő, vagy maga a fogyasztóvédelmi hatóság, fogyasztóvédelemmel foglalkozó egyesület, civil szervezet is képviselhet minket problémás fogyasztói ügyeinkben.

A fogyasztóvédelmi ellenőrzésekről, főként szezonálisan lehet hallani a különböző médiában, de a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** folyamatosan végezi kontroll tevékenységét.

Hatásköre, jogosítványa a következő területekre terjed ki:

1. *Általános, üzletek működésére vonatkozó előírások.* Ide sorolható többek között az ár-, nyitva tartás feltüntetése és a nyugtaadási kötelezettség is;
2. *Piacfelügyeleti tevékenység (árak, szolgáltatások biztosítása);*
3. *Tisztességtelen kereskedelmi (vásárlók megtévesztése) gyakorlat tilalma.* Együttműködik a Gazdasági Versenyhivatallal valamint 2013 októbere óta a Magyar Nemzeti Bankkal is mivel ebbe a szervezetbe olvadt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeltébe;
4. *Gazdasági reklámok megfelelősége (pl. gyermekek védelme, fegyver/ dohányáru reklámjának tilalma);*
5. *Elektronikus kereskedelmi tevékenység felügyelte;*
6. *Szavatosság és jótállás, valamint e jogok érvényesítése;*
7. *Panaszkezelés, pl. vásárlói kézikönyv megléte, panaszok reagálási ideje stb.;*
8. *Utazás-vendéglátás szolgáltatásainak ellenőrzése.* Ide sorolható a taxi szolgáltatás, vendéglátóhely a nemdohányzók védelmében hozott szabály betartása;
9. *Egyéb szolgáltatások monitoringja:*
  - földgázszolgáltatás;
  - villamos- energiaszolgáltatás;
  - távhőszolgáltatás;
  - ivóvízellátás;
  - hírközlés.

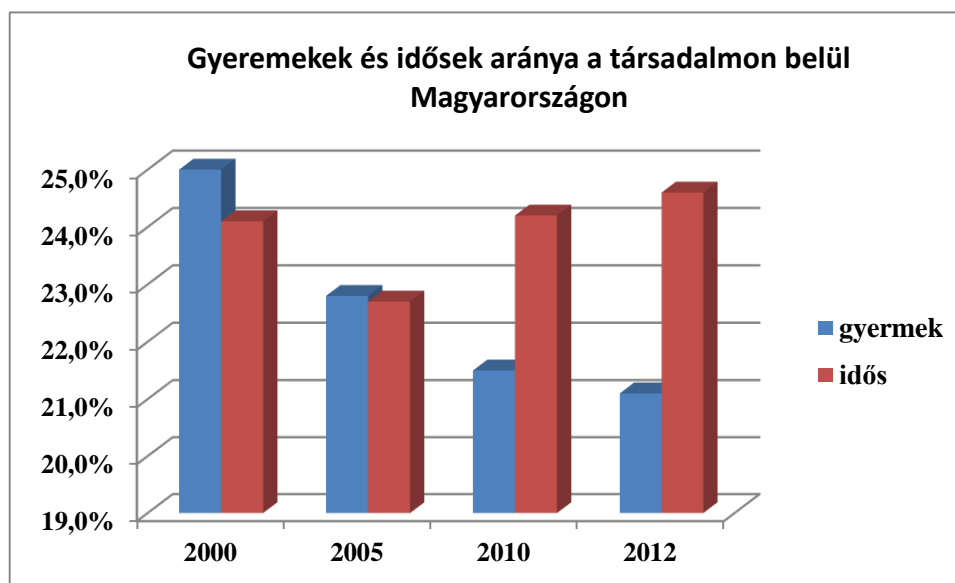
## 2. PÉNZÜGYI TUDATOSSÁG A MAGYAR FOGYASZTÓK KÖRÉBEN

A magyar lakosság elenyésző része rendelkezik csak megfelelő pénzügyi tudatossággal ahhoz, hogy eligazodjon a különböző fogalmak között, sok ember még a THM definícióját sem ismeri,

Így különösen a fiatalok és az idősök a leginkább veszélyeztetett korcsoport ezen a téren. Fontos lenne, hogy ők is kapjanak, legalább egy csekély ismerete ezen a téren pl. hogyan lehet lakossági folyószámlát nyitni, milyen előnyökkel jár a bankkártyás fizetés, vagy milyen befektetési formát érdemes választani. Szerencsére 2014-ben indult egy olyan program, mely keretében a civil lakosság pénzügyi tudatosságát tudják fejleszteni.

### 2.1. A kisgyermek és idősök pénzügyi tudatossága

Ez az a két főcsoport, akiknek a pénzügyi tudatossága eléggé alacsony, a kisgyermek, mert még nem találkozott a hitel, kölcsön, befektetés fogalmával az idősök pedig nem tudnak olyan könnyen tájékozódni, hiszen nincs internet hozzáférésük, csak legfeljebb a közösségi intézményeknél pl. könyvtáraknál, művelődési házakban.



1. ábra A gyermekek és idősök aránya Magyarországon az össztársadalmon belül (saját szerkesztés)<sup>4</sup>

A fenti 0. ábrán jól látható, hogy 2 éve ez a két korcsoport a társadalom majdnem felét jelenti, így ők sajnos igen könnyen becsaphatók, hiszen hiszékenyek és naivak.

Elég itt a csupán a buszos kirándulásokkal egybekötött árubemutatókra gondolni, ahol az eladó a bemutatott termékről ódákat zengve elmondja, hogy milyen jó hatással lesz az egészségére (ami sok esetben nem is igaz) és a vételár a bolti ár akár tízszerese is lehet. Az idősök naivak és mindenkit jóindulatúan kezelnek, így sok esetben nem is tudják, hogy mekkora csalás áldozatai lettek, és ha a szerződést aláírták (a legtöbb esetben kölcsönszerződéssel együtt) nem igazán tudják, hogy hogyan tudnák azt felbontani. A másik nagy probléma ezzel a fajta üzletkötéssel, hogy a fogyasztó által esetleg tapasztalt erőszakosságot, zaklatást, kényszerítést, illetve ezeknek a szerződéskötésre gyakorolt hatását utólag szinte lehetetlen bizonyítani.<sup>5</sup>

Ez nem csupán egy céget érint, hanem az ilyen fajta üzletkötést, és a fogyasztók igen nagy számmal fordultak a fogyasztóvédelmi hatósághoz. Fontos felhívni e károsultak figyelmét,

<sup>4</sup> Forrás: [http://www.ksh.hu/thm/2/indi2\\_1\\_2.html](http://www.ksh.hu/thm/2/indi2_1_2.html)

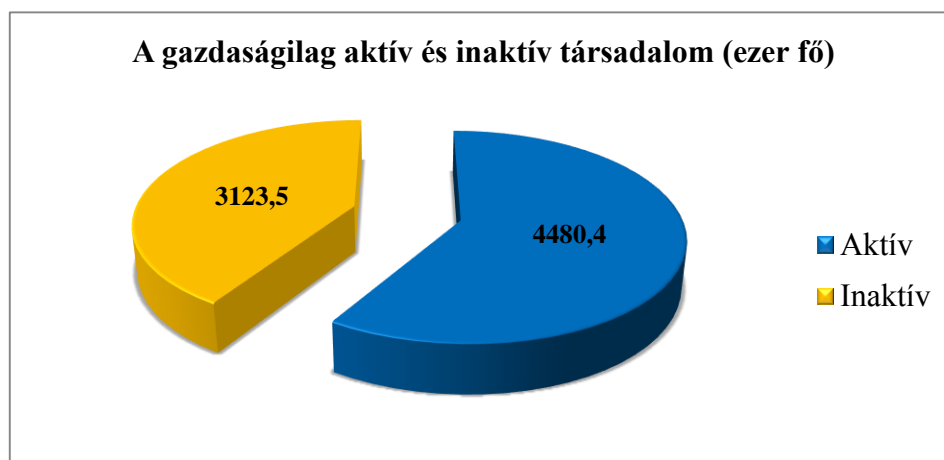
<sup>5</sup> HOFMEISTER -TÓTH ÁGNES: A fogyasztói magatartás alapjai, Akadémia Kiadó, Budapest, 2014 ISBN: 978-963-059-532-2

hogy a Békéltető Testületekhez nyugodtan fordulhatnak, hiszen ezek az eljárások ideje rövid, egyszerűbb és nem utolsósorban költségkímélőbb is, mintha a károsult a bírósághoz fordulna. Megelőzve a bajt, a szerződéskötést és az áruhitel felvétele előtt mindenképpen el kell olvasni a feltételeket, és ha valami nem egyértelmű megkérdezni az üzletkötőtől.

A kisgyermeket úgy lehet legjobban motiválni, ha a heti/havi zsebpénzüket ők maguk osszák be és úgy költik el, ahogyan szeretnék, hamar rájönnek, hogy mindent nem lehet egyszerre megvenni. A gyermek mérlegeli az alternatívákat, ha elkölti az adott időszak alatt a pénzmenyiséget kisebb, de nem túl értékes dolgokra, vagy spórol és akkor egy fél év alatt akár egy biciklit is meg tud venni. Manapság már vannak olyan bankkártyák is, hasonlóan a nyári fesztiválkártyákhoz, amelyre a szülő egy bizonyos összeget tud feltölteni és a gyermek csak a limitösszegig költhet róla, ez azért is hasznos, mert így az elektronikus pénzzel való bánást is megtanulja a fiatal. Arról nem is beszélve, hogy ha a nyári szünetben dolgozik, akkor a saját munkája utáni jövedelemét még jobban megbecsüli, hiszen tudja, mennyit kellett azért munkálkodnia. Ha gyermek később felsőfokú iskolába szeretne menni, de a szülők nem tudják támogatni fontos elmondani, hogy ő maga is vehet fel diákhitelt, de amikor elkezd dolgozni a kölcsönt is vissza kell fizetni kamattal együtt.

### 2.2. A felnőttek pénzügyi nézőpontja

Magyarországon a lakosság 58,9%-a aktív gazdaságilag, vagyis keresőképes felnőtt és 41,1%-a az inaktív vagyis a gyermek, diák vagy nyugdíjas tehát aki nem dolgozik (0.ábra).



2. ábra Magyarországon az aktív és az inaktív társadalom mértéke 2014 II. negyedévében (saját szerkesztés)<sup>6</sup>

A pénzügyi intelligencia nem csupán egy nemzeti sajátosság, amelyre egy magyar embernek kevesebb esélye lenne, mint bármely más uniós állampolgárnak, természetesen ezért tenni is kell. A pénzügyi intelligencia mérésére az alábbi hat kérdést kell megválaszolni, hogy megtudjuk, mennyire vagyunk az anyagi függetlenség szintjétől.

#### *Pénzügyi intelligencia*

- 1) Van pénzügyi önismeretem (ami a szülőktől, rokonoktól, barátoktól láttam példa);
- 2) Vannak pénzügyi céljaim (5-30 év távlatban);

<sup>6</sup> Forrás: [http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat\\_evkozi/e\\_qlf023.html](http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_qlf023.html)

- 3) Befektetői gondolkodásmód jellemez (minimum 3 hónapnyi megtakarítás, magán nyugdíjszámla);
- 4) Érték a tőzsdei kereskedéshez (vagy tudom kihez fordulhatok e ügyben tanácsért);
- 5) Van működő üzleti befektetésem (évente nő a profit és az ügyfélkör);
- 6) Vannak ingatlan befektetésem (lakás, ingatlan garázs kiadása albérletbe).

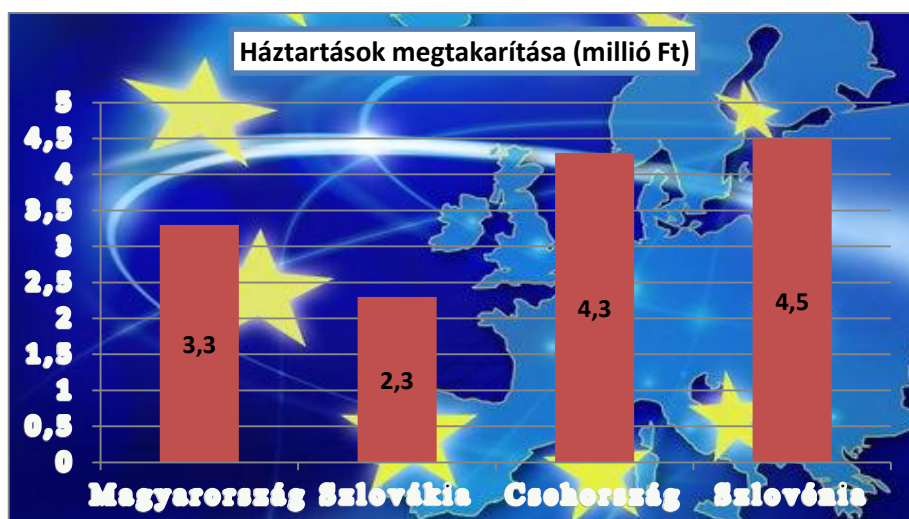
Az anyagi függetlenségnek több színtje is van, lehet ez nap, hogy hová menjen az ember vásárolni, vagy havi, hogy hogyan zsonglórködik a befizetnivaló sárga csekkkel. Van a hosszú távú, hogy hogyan tudok ingatlant vásárolni saját vagy a gyerekek részére, továbbá, hogy a nyugdíj előtt mit értem el és a nyugdíjas évek hogyan fognak telni, mennyit sikerült megtakarítani addig többek között magán nyugdíjszámlán.

### 2.3. Pénzügyi takarékoság

A Takarékoság Világnapja minden év októberének utolsó munkanapja (idén október 31), ez a neves nap egészen 1924. októberéig nyúlik vissza, amikor is Milánóban rendezett nemzetközi konferenciáján Európa, Ázsia, Ausztrália 28 országa takarékpénztárainak küldöttjei fordultak a világ takarékpénztáraihoz, hogy létrehozzák e világnapot.

Magyarországon a lakosság nagyobb része nem rendelkezik semmilyen megtakarítással egyik napról a másik napra él, és sokszor még a havi rezsizsámla kifizetése is gondot okoz. Ez azért baj, mert ha esetleg megbetegszik, vagy elveszíti, a munkáját semmilyen tartalékhoz nem tud nyúlni, ezért fontos, hogy bármekkora fizetés esetén is havonta már egy pár ezer forint is nagy segítség tud lenni a válságos időszakban. Sok fogyasztó arról sem tud, hogy többek között az önkéntes pénztárak (egészségbiztosítás, magánnyugdíj) után adókedvezmény is jár.

Magyarországon nagyjából 1,2 millió embernek van ilyen jellegű megtakarítása és az egészségpénztáraknak is megközelítőleg 1 millió tagja van. Egy átlagos háztartásnak kb. 3,3 millió Ft megtakarítása van, ami a Közép-Kelet Európai viszonylatban eléggé jónak mondható (0. ábra).



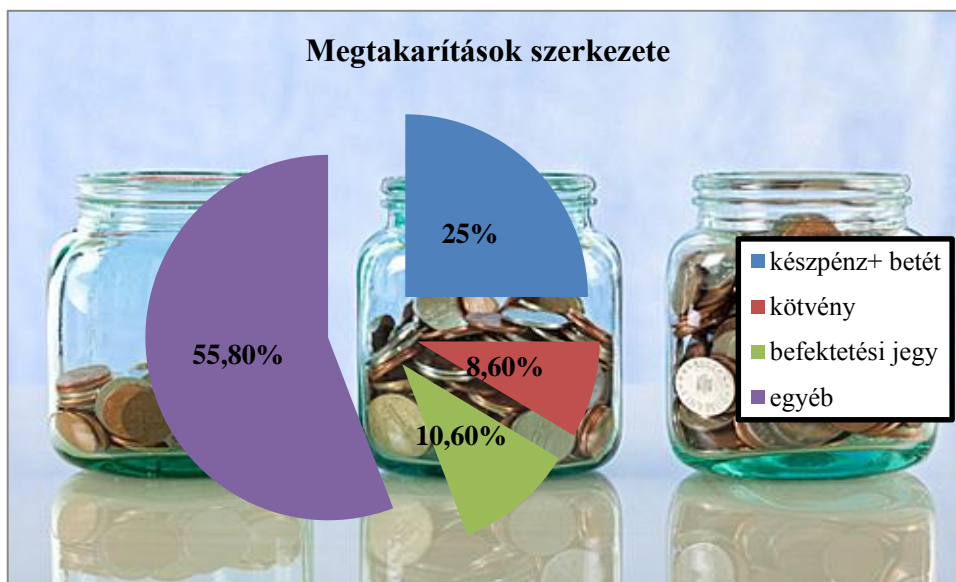
3. ábra A háztartások megtakarítási összegének nagysága néhány európai országban (saját szerkesztés).<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Forrás: <http://www.cigpannonia.hu/hirek/csak-rovid-tavra-terveznek-a-magyarok.html>

### 3. DEVIZAHITEL ÉS KOCKÁZATAI

A megtakarításoknak azért is van fontos szerepük, mert a megspórolt, összegyűjtött pénzösszeg segítségével nem lesz szükség akkora mértékű hitelre nagyobb beruházásoknál, mint amilyen egy ingatlan (lakás, ház, garázs, nyaraló) vagy éppen autó vásárláskor. Sajnos megfigyelhető az a jelenség is, hogy az emberek főként karácsony tájékán sokszor hitelt is vettek fel (szabad felhasználású személyi kölcsön, áruhitel) csak hogy minél drágább ajándékot vehessenek, főként műszaki cikkekre kell itt gondolni.

Az is fontos kérdés, hogy a megtakarítással mit tesznek a fogyasztók, hiszen ha csak otthon van a megtakarított összeg az nem fog kamatozni. A tartós betétlekötés sem ad túl sok kamatot jelenleg éves szinten 2,10%-nál kevesebb, hiszen június óta ennyi a jegybanki alapkamat. Többen meglátták annak a lehetőségét, hogy ingatlant vettek és azt kiadták albérletbe. Ennek az önerejét általában tudták biztosítani, de a többi részhez devizahitelt vettek fel, amely a 2008-as pénzügyi recesszió hatására a törlesztő részletek igen nagymértékben megemelkedtek és sok ember elveszítette az állását és a megélhetését is.



4. ábra A magyar megtakarítások szerkezete (saját szerkesztés)<sup>8</sup>

Jó befektetési forma még a kötvény és a befektetési jegy (0. ábra), vagy éppen az arany, hiszen régen (XIX. század) ez a nemesfém volt az egyik fizetési forma és a bankjegyek mögött még ma is több országban arany vagy éppen gyémánt fedezet van, e valuták értéke általában mindig magas a forinthez képest. Az 1944-ben megkötött Breton Woods-i egyezmény a világrendet változtatta meg, ahol az amerikai dollárt tették kulcsvalutává (azaz világpénzzé) a többi valutát pedig a dollárhoz kötötték, ezután aranyfedezet már csak a dollár (\$) mögött volt. Ezt nevezzük más szóval fix valutaárfolyam rendszernek. Az 1970-es év után ez a valuta is elvesztette aranyfedezetét, és így jött létre az, dematerializálódott modern pénz.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Forrás: <http://www.cigpannonia.hu/hirek/csak-rovid-tavra-terveznek-a-magyarok.html>

<sup>9</sup> LENTNER CSABA (SZERK): Bankmenedzsment - Bankszabályozás pénzügyi fogyasztóvédelem, Nemzeti Közszolgálati és Tankönyv Kiadó, Budapest, 2013. ISBN: 978-963-085-5914

### 3.1. Devizahitel problematikája

A devizahitelekkel kapcsolatban évek óta számos helyen foglalkoznak, televízióban, rádióban, internetes cikkekben és fórumokon, valamint újságokban és bizony eléggé nehéz megoldást találni a több (megközelítőleg 520 és 780 közötti) ezer magyar családot érintő problémára. Sajnos a magyar fogyasztókra nem igazán jellemző a pénzügyi tudatosság, vagy ha tisztában is vannak, a jogaikkal nem merik alkalmazni a tudásukat.

Ily módon a fogyasztók többsége a *hitelt és a kölcsönt* is egy fogalomnak gondolja, vagy szinonimaként használják, pedig a két definíció nem ugyanaz. A hitel az egy lehetőség, hogy pénzhez juthassunk a banktól, amiért a pénzintézet díjat számol fel, hogy „rendelkezésre tartja az összeget”, míg a kölcsön a felvett pénzösszeg, amely után kamatot kell fizetni.<sup>10</sup> Jó 10 évvel ezelőtt a devizahitel egy úgymond „slágerterméknek” számított Magyarországon, az így megkapott pénzforrásokat a lakosság főként *ház, lakás és autóvásárlásra* illetve korszerűsítésre fordította. Nem gondoltak abba bele, hogy gazdasági válság miatt a havi törlesztő részlet akár a duplájára is emelkedhet, amely bizonyos esetekben meghaladta a család egész havi bevételét.<sup>11</sup> Sajnos ennek a jelenségnek több következménye is lett a házak, autók elvesztésétől a családok, házasságok szét hullásáig, tehát nem csupán egy *gazdasági*, de egy *társadalmi és szociális* lavinát is elindított.

Azért nehéz úgy valamennyi deviza hitelesnek segíteni, mert szinte valamennyi szerződés más és már feltételeke és kondíciókat tartalmaz. 2013-ig az alábbi intézkedésekkel próbáltak meg segíteni a devizahitelek problémáján:

- végtörlesztés;
- árfolyamgát;
- Nemzeti Eszközkezelő (NET) létrehozása.

Az árfolyamgát esetében az adott deviza árfolyamrögzítésre kerül, ami svájci frank (CHF) esetében 180 Ft, Eurónál (€) 250 Ft, míg a japán jent 2,5 Ft lehet törleszteni legfeljebb 5 évig illetve a devizakölcsön lejártáig.

A **2014. évi XXXVIII.** Kúriai döntésének törvény szerint értelmezése szerint az **ÁRFO-LYAMRÉS SEMMIS, ÉS AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS IS TISZTES-SÉGTELENNEK MINŐSÜL.** Ez a törvény a *2004. május 1. és 2014. július 26.* közötti fogyasztói kölcsönszerződésre terjed ki, mind deviza alap, forint alapú vagy deviza alapúnak nem minősülő devizában nyújtott hitel-, kölcsön-, pénzügyi lízingszerződéseket foglalja magába. Második részeként azt szabályozza, hogy a bankoknak hogyan kell elszámolniuk az ügyfelekkel, 2015-ben ennek a folyamatnak kell majd megvalósulnia és ekkor jönnek a fari bankok is.

## 4. KÖVETKEZTETÉSEK, JAVASLATOK

Az idei évben a pénzügyi fogyasztóvédelemmel kapcsolatban, főként a devizahitel károsultak elszámoltatásáról hallottunk a pénzintézetekkel szemben, de ezen kívül az önkéntes pénztárak ügyfél átvilágításra is sor kerül 2014.12.31.-ig mely a tagok gazdasági érdekeit védi, mely a

---

<sup>10</sup> FERENCZI GÁBOR: Pénzügyekről egyszerűen, mindenkinek, Publio Kiadó, Hédervár, 2012

<sup>11</sup> CZAKÓ, Á., HUSZ, I. & SZÁNTÓ, Z., Meddig nyújtózkodjunk? - A magyar háztartások és vállalkozások pénzügyi kultúrájának változása a válság időszakában, 2011. Budapest: BCE Innovációs Központ Nonprofit Kft.



fogyasztóvédelem egyik alapelve az öt közül. A devizahitelekkel kapcsolatban számos visszaélés történ gondolhatunk itt az egyoldalú szerződésmódosításra, vagy éppen az árfolyamrésre, mely a 2014. XXXVIII. törvény szerint mind kettő semmis.

Az a legnagyobb gond, hogy a fogyasztók tudatossága igen alacsony szinten van és a magyar lakosság legnagyobb része nem rendelkezik tartalékkal, amit betegség, munkaelvesztés, nem várt eseménynél, vagy a hitelösszeg igénylésének minimalizálásra tudna fordítani. Ez különböző rendezvényeken, workshopokon lehetne fejleszteni, ahol szakemberek mondanának hasznos tanácsokat és könnyen érhető gyakorlati példák segítségével tanítanák az embereket a kisiskolás kortól egészen az idősebb korosztályig, hiszen ők a leginkább veszélyeztetettek e tekintetben. Nehéz azt az éles határt meghúzni, hogy hol van a különbség az árucikkek közötti fogyasztóvédelem és a pénzügyi fogyasztóvédelem között, ez néha még a szakemberek számára is gondot okoz.

Manapság már azok a nagy vállalatok is értékesítenek pénzügyi szolgáltatást közvetlenül vagy közvetve, amely nem is tartozik fő profiljukba. Telefonon megkeresik a meglévő fogyasztókat és ajánlják az aktuális szolgáltatást, biztosítást és sokan nem tudják, de a telefonon szóban kötött egyezés is szerződésnek minősül. A szolgáltatók saját érdekükben, fogyasztóvédelemre hivatkozva rögzítik is ezeket a beszélgetéseket, hogy vitás esetben a fogyasztóvédelmi szerv rendelkezésére bocsáthassák. Fontos, hogy a fogyasztók tisztában legyenek azzal is, hogy jogaik nem csupán Magyarországon, de a 2004. május 1.-jei csatlakozásunk óta az Európai Unió valamennyi országában is érvényes, hiszen a tagországok között jogharmonizációnak kell lennie.

### FELHASZNÁLT IRODALOM

- [1] CIG PANNÓNIA ZRT (online) url: <http://www.cigpannonia.hu/hirek/csak-rovid-tavra-terveznek-a-magyarok.html> (2014.10.31.)
- [2] CZAKÓ, Á., HUSZ, I. & SZÁNTÓ, Z., Meddig nyújtózkodjunk? –A magyar háztartások és vállalkozások pénzügyi kultúrájának változása a válság időszakában, 2011. Budapest: BCE Innovációs Központ Nonprofit Kft.
- [3] FERENCZI GÁBOR: Pénzügyekről egyszerűen, mindenkinek, Publio Kiadó, Hédervár, 2012
- [4] HOFMEISTER -TÓTH ÁGNES: A fogyasztói magatartás alapjai, Akadémia Kiadó, Budapest, 2014 ISBN: 978-963-059-532-2
- [5] 1997. évi CLV. törvény
- [6] 2014. évi XXXVIII. törvény
- [7] KÖZPONTI STATISZTIKAI HIVATAL (online): url: [http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat\\_evkozi/e\\_qlf023.html](http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_qlf023.html) (2014.10.31.), [http://www.ksh.hu/thm/2/indi2\\_1\\_2.html](http://www.ksh.hu/thm/2/indi2_1_2.html) (2014.10.31.)
- [8] LENTNER CSABA (SZERK): Bankmenedzsment - Bankszabályozás pénzügyi fogyasztóvédelem, Nemzeti Közszerkesztési és Tankönyv Kiadó, Budapest, 2013. ISBN: 978-963-085-5914