

# **Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2009. évi tevékenységéről**

*Budapest, 2010. április*



Az MKIK Gazdaság- és Vállalkozáskutató Intézet olyan nonprofit kutatóműhely, amely elsősorban alkalmazott közgazdasági kutatásokat folytat. Célja, hogy elméletileg és empirikusan megalapozott ismereteket és elemzéseket nyújtson a magyar gazdaság és a magyar vállalkozások helyzetét és kilátásait befolyásoló gazdasági és társadalmi folyamatokról.

MKIK GVI                      Research Institute of Economics and Enterprises  
Hungarian Chamber of Commerce and Industry



Szociális és  
Munkaügyi  
Minisztérium

Az elemzés a Szociális és Munkaügyi Minisztérium támogatásával jött létre.



Az elemzést az MKIK Gazdaság- és Vállalkozáskutató Intézet készítette el.

A tanulmányt írták:

Várhalmi Zoltán (elemző, GVI)  
Baranyai Zsolt (szociológus hallgató)

Kutatásvezető:

Tóth István János (tudományos főmunkatárs, MTA KTI,  
ügyvezető igazgató, MKIK GVI)  
e-mail: [tothij@econ.core.hu](mailto:tothij@econ.core.hu)  
internet: <http://econ.core.hu/~tothij/>

Szakmai lektor:

dr. Vándor Béla vezető jogtanácsos MKIK

A kézirat lezárva: 2010. április 1.

Cím: MKIK GVI  
1034 Budapest, Bécsi út 120.  
Tel: 235-05-84  
Fax: 235-07-13  
e-mail: [gvi@gvi.hu](mailto:gvi@gvi.hu)  
Internet: <http://www.gvi.hu/>



## Tartalom

Tartalom .....	3
Ábrák, táblák jegyzéke .....	4
Összefoglalás .....	5
1. A testületek 2009. évi tevékenysége.....	7
2. Az elmúlt egy év változásai .....	10
3. Az eljárás megszüntetése .....	14
4. Fő ügytípusok .....	18
5. Eljárások eredménye a számok tükrében .....	32
6. Ügyintézési tapasztalatok .....	38
7. Működési körülmények .....	46
8. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok .....	48
Melléletek .....	52
M1. A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok.....	52
M2. A békéltető testületekhez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása .....	53
M3. A fogyasztói jogvita intézésnek módja és testületi elnökök, elnökhelyettesek részvétele az eljárásban.....	54

## Ábrák, táblák jegyzéke

1.1. térkép: Békéltető testületek eseti tájékoztatásai tevékenysége .....	8
2.1. térkép: A békéltető testületek tagságának változásai .....	10
2.2. térkép: Lezárt békéltetési ügyek számának változása 2008-hoz képest.....	11
2.3. ábra: A békéltető testületek ügyszáma, 1999–2009 .....	11
2.4. ábra: Az ügyek számának változása testületenként, 2008–2009.....	12
3.1. ábra: Az eljárások kimenetele, 1999–2009 .....	14
3.2. tábla: Megszüntetett ügyek részletezése megyei bontásban.....	15
3.3. ábra: Nem ajánlással, kötelezéssel vagy egyezséggel végződő ügyek az eljárás tárgya szerint .....	16
3.4. ábra: Nem ajánlással, kötelezéssel vagy egyezséggel végződő ügyek kimenetele.....	16
4.1. ábra: A békéltető testületek ügyeinek tárgya, 2009 .....	20
4.2. ábra: Termékszavatossággal kapcsolatos ügyek alakulása, 2003–2009.....	20
4.3. ábra: Építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyek alakulása, 2003–2009.....	21
4.4. ábra: Utazási szerződéssel kapcsolatos ügyek alakulása, 2003–2009.....	21
4.5. ábra: Pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyek alakulása, 2003–2009 .....	22
4.6. ábra: Közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek alakulása, 2003–2009 .....	22
4.7. ábra: Egyéb szolgáltatással kapcsolatos ügyek alakulása, 2003–2009.....	23
4.8. tábla: Termékszavatossági ügyek megyei bontásban.....	24
4.9. tábla: Építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban .....	25
4.10. tábla: Utazási szerződéssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban.....	26
4.11. tábla: Pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban .....	27
4.12. tábla: Közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban .....	28
4.13. tábla: Egyéb szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban .....	29
4.14. tábla: Határon átnyúló ügyek .....	30
5.1. ábra: Egyezséggel, kötelezéssel, ajánlással befejezett ügyek aránya, 1999–2009.....	32
5.2. ábra: Egyezséggel, kötelezéssel, ajánlással befejezett ügyek aránya, testületek szerint 2009.....	33
5.3. ábra: Az érdemi döntések megoszlása .....	34
5.4. ábra: Ajánlással befejezett ügyek számának az alakulása, 1999–2009 .....	34
5.5. ábra: Egyezséggel befejezett ügyek számának az alakulása, 1999–2009 .....	35
5.6. ábra: Kötelezéssel befejezett ügyek számának az alakulása, 1999–2009 .....	35
5.7. tábla: Egyezséggel, kötelezéssel és ajánlással végződő ügyek részletezése megyei bontásban .....	36
5.8. ábra: Ajánlások és Egyezségek az eljárás tárgya szerint .....	37
6.1. térkép: Írásbeli és egyszemélyes eljárások.....	39
6.2. térkép: Vállalkozói kooperáció a békéltető testületek eljárásaiban .....	40
6.3. térkép: A nyilvánosság alkalmazása a békéltető testületek gyakorlatában.....	41
6.4. térkép: Békéltető testületek bíróság előtti megtámadása.....	42
6.5. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya az eljárás tárgya szerint .....	43
6.6. ábra: Együttműködő vállalkozások aránya az eljárás tárgya szerint.....	44
8.1. tábla: Békéltető testületek szabálmódosítási javaslatai.....	50



## Összefoglalás

- 2009-ben 5978 ügyel foglalkoztak a békéltető testületek – elmondható, hogy egy év alatt 1438-al növekedett az ügyek száma, ami közel 32 százalékpontos növekedésnek felel meg.
- 2009-ben, a korábbi évek tapasztalatainak megfelelően a békéltető testületek legnagyobb számban termékszavatossági ügyben jártak el. Az összes ügy 47 százaléka, összesen 2778 eljárás indult ilyen céllal. Legnagyobb arányban Szabolcs-Szatmár-Bereg és Tolna (67%) megyékben működő testületek foglalkoztak termékszavatossági ügyekkel. Ugyanez az arány Békés (38%) és Zala (36%) megyékben a legalacsonyabb.
- Míg a 2002–2008 közötti időszakban többségben voltak az ügydöntő határozattal befejezett ügyek (egyezség, kötelezés, ajánlás), addig 2009-ben már több eljárást szüntettek meg, mint ahányat az előzőekben említett módon befejeztek. Ennek oka, hogy 2008. szeptember 1-től az eljárást meg kell szüntetni akkor is, ha a fogyasztó kérelme megalapozatlan (2009-ben 882 ilyen eset volt). Értelmezésünk szerint ugyanakkor az így befejezett ügyben érdemi döntés született. Ebben az évben 3076 esetben szüntették meg az eljárást és 2902 esetben született egyezséget, kötelezést tartalmazó határozat és ajánlás. Mindez azt jelenti, hogy 2008 és 2009 között, az ügyszámokban tapasztalt jelentős növekedés – 1438 ügy – mellett az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma 1160-al, 2624-ről 3784-re növekedett.
- A feldolgozásra került 5978 ügyből 4457 esetben (75%) az eljárásban érintett vállalkozás együttműködött. Zala megyében találjuk legnagyobb arányban az együttműködő vállalkozásokat, ahol az ügyekben érintett vállalkozások 89 százaléka együttműködött. Győr-Moson-Sopron megye tekinthető a másik végletnek – itt az érintett vállalkozások kevesebb mint fele – 48 százaléka – működött együtt.
- 2009-ben a békéltető testületek összetétele nyolc megyében változott, létszámbeli változás viszont az említett nyolc testület közül csak háromban történt. Soraik közt egyre több jogász végzettségűt találunk. Legtöbbjük részt vesz szakmai rendezvényeken; mint amilyen a BT-k tizedik évfordulójára tartott volt. A tagok továbbképzése zavartalan; a növekvő ügyszám csak kisebb gondokat okoz. A legtöbb panasz a termékek minőségével kapcsolatos kérdéseket, illetve nagyszolgáltatókat érint. Az eljárási idő 21–60 nap. Infrastrukturális hiányosságok szinte sehol nem korlátozzák tevékenységüket. Jelentős problémát okozott ellenben a támogatási szerződések fél éves csúszása.
- A helyi médiával való kooperáció elterjedt, de változó intenzitású; elsősorban a testületek népszerűsítéséről szól. Számos BT fogadja a fogyasztókat tanácsadásra helyben, illetve telefonon, de néhol szórólapokat is használnak. Többfelé szokás az elnök mobilszámának publikálása. Több testület működik



együtt civil szervezetekkel, oktatási intézményekkel A nyilvános fórumok és előadások tartása is gyakorlattá vált.

- Általános igény a minőségi reklamációk nyomán készülő bevizsgálások szabályozása, illetve az eljárási kör bővítése. Fontos és ismétlődő javaslat a kézbesítési vélelmezés bevezetése és a tagkijelölés újragondolása is. A BT-k továbbá szélesítenék jogosítványaikat, átgondolnák perelhetőségük jelenlegi szabályozását és módosítanák díjazási rendszerüket.



## 1. A testületek 2009. évi tevékenysége

*Foglalja össze a békéltető testületek 2009. évben végzett tevékenységeit! ! (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.).*

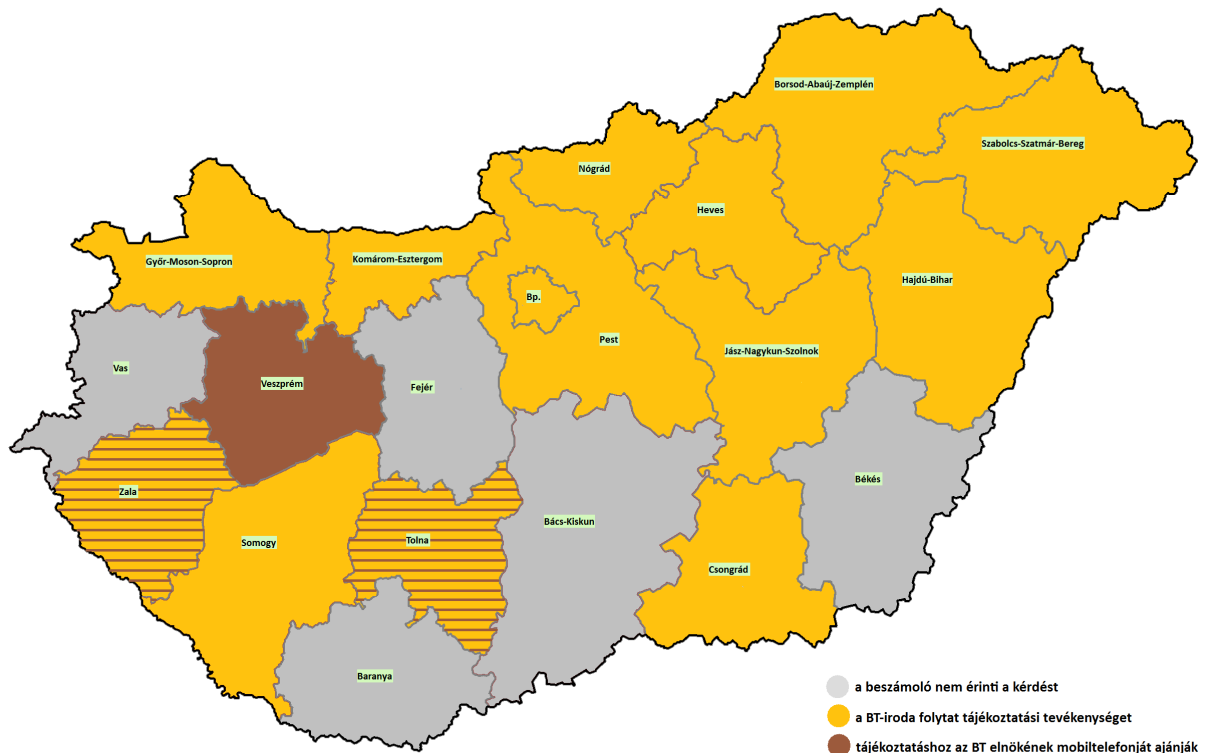
Alapvető működési céljaikon kívül a békéltető testületi beszámolók a különféle szakmai programokat és a médiával való kapcsolattartást említik leggyakrabban éves beszámolóikban. Ennek megfelelően a legtöbb beszámoló – amennyiben érintette a kérdést – számot adott a szakmai rendezvényeken, továbbképzéseken való részvételről is. Ezek közül többet iparkamarák és békéltető testületek rendeztek, de a kapcsolódó tematikájú civil szervezetek (mint például az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület vagy a Társadalmi Szervezetek Szövetsége), illetve hatóságok (például a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vagy a munkaügyi hivatalok) hasonló, helyi és országos rendezvényein is jelentős számban vettek részt az egyes megyei testületek képviselői. Ezek közül, a beszámolók hangvétele alapján, 2009-ben a BT-k tízedik évfordulójára decemberben Budapesten megrendezett konferencia kapta a legnagyobb hangsúlyt: a különböző megyei szintű ünnepekkel kiegészítve a jubileum bizonyos sajtóvisszhangot is kapott.

Több BT-ben szokás a tagok szervezett továbbképzése, tudásuk naprakészségének biztosítása érdekében. Ezt többször belső konzultációkkal is erősítik, amelyek egyrészt az eljáró tanácsok tapasztalatcseréjét, másrészt a hasonló ügyekben folytatott eljárások kapcsán egyező álláspont megteremtését szolgálják. A jelentések néhány esetben említést tesznek a testületi tagok (főként az elnökök) publikációjáról is a Fogyasztóvédelmi Szemlében.

A testületek és a szélesebb társadalom viszonyát mindenekelőtt a médiával való kapcsolattartás testesíti meg. Ez főként a helyi médiumokra korlátozódik, ami mindenekelőtt a megyei és városi napi- és hetilapokat, illetve a regionális és települési televízió- és rádióadókat jelenti. Az így nyert nyilvánosságot a BT-k különböző intenzitással hasznosítják, amely az évi egy rádiós beszámólótól (Nógrád megye) a rendszeres regionális médiajelenlétig terjed (pl. Győr-Moson-Sopron megye). Ezek célja jellemzően a BT-k létének és működésének ismertetése, illetve fogyasztói jogokkal kapcsolatos tájékoztatások közlése.

Az utóbbi célt szolgálják a vásárlókkal való egyéb kapcsolattartási formák is. Számos testület tart fenn külön fogadóórát, ügyfélszolgálatot a kérelem befogadásán felüli, általános tájékoztatási és tanácsadási célokra; míg más megyékben ez szervezeten nem jelenik meg, ugyanakkor vagy a BT irodájában nyújtanak felvilágosítást az érdeklődőknek, vagy – relatív népszerű opcióként – a testületi elnök mobiltelefonszámát ajánlják ugyanerre. A Zala megyei BT beszámolója szerint vállalkozók gyakran hívják fel a testület elnökét, állásfoglalást kérni egy-egy vitatott helyzet megoldása érdekében. A testületi irodák – vezetékes – telefonos megkeresése egyébként is gyakran említett (és mennyiségük révén Budapesten például már kapacitásproblémákat okozó) tétel a megyei beszámolóikban. Ezzel a megkeresési formával elsősorban a fogyasztói oldalról élnek.

## 1.1. térkép: Békéltető testületek eseti tájékoztatási tevékenysége



*Békéltető testületek eseti tájékoztatási tevékenysége, 2009*

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

A legtöbb megyében szokás előadások tartása különféle civil szervezetek számára, részint önállóan, részint különféle fórumok, rendezvények keretein belül, jellemzően a fogyasztói jogokról és a tudatos fogyasztói magatartásról. Három megye békéltető testülete említette beszámolójában, hogy tevékenységének ismertetését szórólapokkal egészíti ki. Néhány testület oktatási intézményeken keresztül is igyekszik részt vállalni ismeretterjesztésben: a Csongrád megyei BT a megye iskoláinak általában ajánlott fel – és tartott meg – tájékoztató órákat, a Veszprém megyei BT pedig a Jendrassik-Venesz Középiskola és Szakiskolával tart fenn együttműködést, amelyben a különféle kereskedelmi képzések tanulói gyakorlati óráként BT-meghallgatásokon vehetnek részt.

Három említés érkezett civil szervezetekkel való szorosabb együttműködésről: a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei testület az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesülettel (OFE) ápol szoros – elsősorban az érdeklődő fogyasztók orientálásában testet öltő – kapcsolatot. A Győr-Moson-Sopron és a Zala megyei BT a Társadalmi Egyesületek Szövetségének helyi csoportjaival tart fenn kooperációt: az említett megyékben kötött együttműködési megállapodások alapján a TESZ közreműködik a testületek ügyfélszolgálati tevékenységében, így például segít a fogyasztói beadványok megfogalmazásában és továbbítja azokat, illetve saját irodájában is szakszerű tanácsot szolgáltat a fogyasztók részére. Zala megyében az együttműködés a Tudatos Fogyasztó címmel megrendezett, széles körű helyi médianyilvánosságot nyert vetélkedőben is manifesztálódott.





Határokon átnyúló aktivitásról két esetben számolnak be a testületek: a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei BT elnöke Ukrajnában, Ungváron tartott előadást a helyi fogyasztóvédelmi iroda munkatársai számára egy konferencián. A Zala megyei BT a szlovéniai Muravidéki Magyar Rádióban kapott egy alkalommal műsoridőt bemutatkozásra, illetve telefonos kérdések megválaszolására.

## **Összefoglalás:**

### ***Szakmai tevékenység***

- részvétel iparkamarák, BT-k konferenciáin;
- továbbképzések a legtöbb helyen;
- közös szervezés civil szervezetekkel (pl. OFE, TESZ);
- tízéves jubileumi ünnepségek.

### ***Médianyilvánosság***

- elsősorban helyi médiumokban, változó intenzitással;
- működéssel és fogyasztói jogokkal kapcsolatos tájékoztatás.

### ***Egyéb kommunikációs formák***

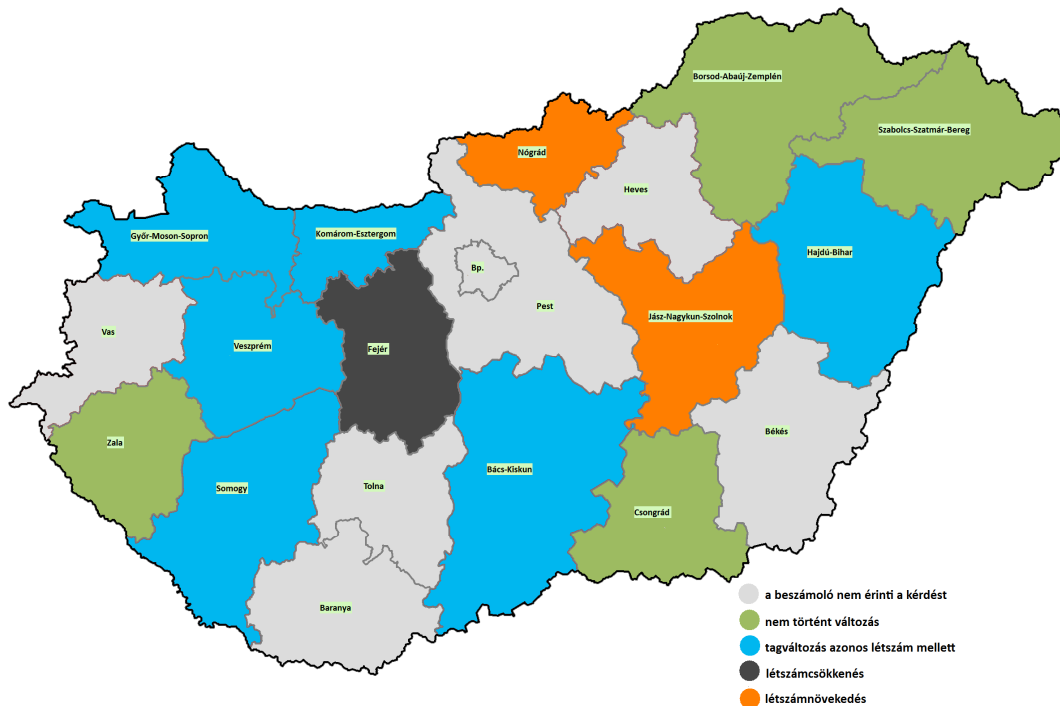
- előadások különféle rendezvényeken, néhol szórólapok;
- iskolai jelenlét két megyében;
- alkalmi aktivitás Ukrajnában és Szlovéniában.

## 2. Az elmúlt egy év változásai

*Ismertesse az előző évi azonos beszámolási időszakhoz képest történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, ügyszám alakulása, növekedés/csökkenés okai, stb.)*

A húsz megyei BT közül nyolc tagsága változott 2009 során: két esetben 2–2 fővel bővült a testületek létszáma, egy esetben – elhalálozás miatt – csökkent, míg a maradék öt esetben a tagok száma nem változott, mindössze tisztújítások történtek. Az új tagok tekintetében megfigyelhető egyrészt a jogász végzettségűek preferálása (ami az egyszemélyes ügyvitel feltétele is egyben), illetve a tendencia, miszerint tanácsos a problémás vállalkozások (így például a mobiltelefon-szolgáltatók) közül választani testületi tagokat, így próbálva növelni a sikeres békéltetések számát.

### 2.1. térkép: A békéltető testületek tagságának változásai



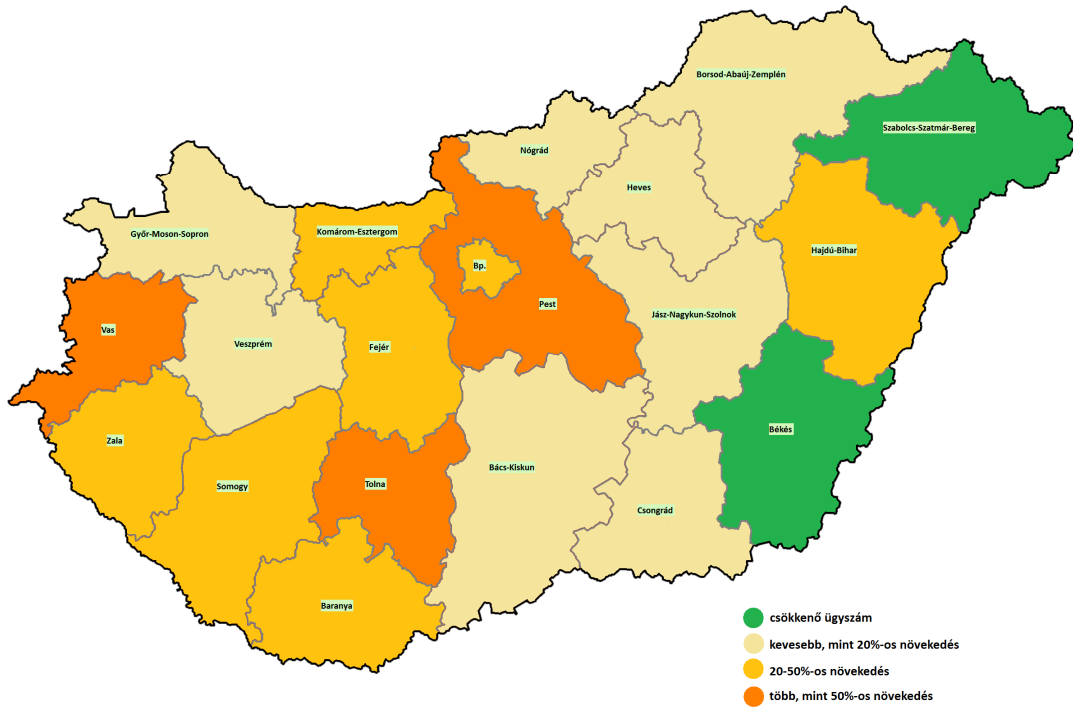
*A békéltető testületek tagságának változásai, 2009*

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

Az adott évben lezárt ügyek száma a legtöbb megyében emelkedést mutatott 2009-ben az előző évhez képest; ügycsökkenés két testületnél volt. A növekedés általában 10–20%-ot jelent, noha Tolna megye az ügyszám 66, Vas megye 55, Pest megye pedig 262 százalékos növekedésről számolt be. (Ez utóbbi oka, hogy az előző évben az elnök halála és az új elnök megválasztásának elhúzódása miatt a befejezett ügyek száma jelentősen visszaesett, így nagy mennyiségű ügyhatalék keletkezett.) A beérkezett panaszok tematikájuk alapján meglehetősen tipikusnak látszanak: a mennyiségi lista első helyén minden testületnél a szavatossági-jótállási panaszok állnak, amelyeket az „egyéb szolgáltatásokkal”, a pénzügyi szolgáltatókkal, az építőiparral és a közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos kifogások követnek,

változó sorrendben. A legjellemzőbb problémákkal a 4. fejezet foglalkozik részletesebben.

## 2.2. térkép: Lezárt békéltetési ügyek számának változása 2008-hoz képest



Lezárt

*békéltetési ügyek számának változása 2008-hoz képest, 2009*

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

2009-ben 5978 ügygel foglalkoztak a békéltető testületek – elmondható, hogy egy év alatt 1438-al növekedett az ügyek száma, ami közel 32 százalékpontos növekedésnek felel meg.

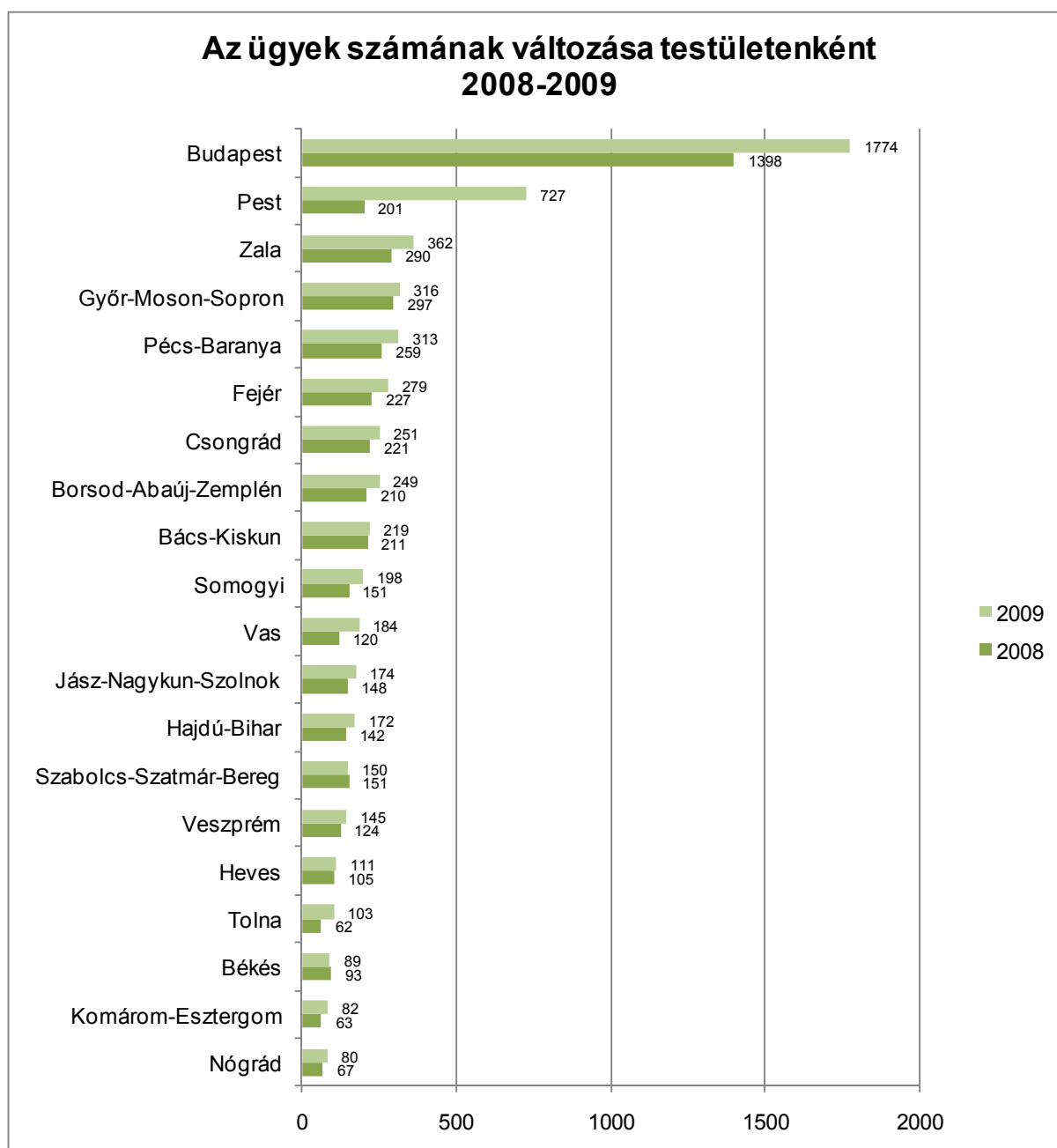
## 2.3. ábra: A békéltető testületek ügyszáma, 1999–2009



*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

2009-ben a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei és a Békés megyei testületek kivételével mindenhol emelkedett az ügyszám. Legnagyobb számban és arányban a Pest megyei testület ügyeinek száma nőtt meg. Egy év alatt 201-ről, 727-re növekedett az ügyszámuk, ami 260 százalékpontos növekedésnek felel meg. Ennek oka a már említett haláleset és ügyhátralék. Mellettük a budapesti testületnél tapasztalunk még jelentős növekedést, egy év alatt 1398-ról, 1774-re emelkedett az ügyszámuk, ami közel 27 százalékpontos növekedésnek felel meg

#### 2.4. ábra: Az ügyek számának változása testületenként, 2008–2009



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



## **Összefoglalás:**

### ***A tagság változása***

- jelzett tagváltozás hat helyen;
- létszám változása három helyen;
- új munkatársak kiválasztása a problémás ügytípusok alapján;
- jogász végzettségűek fokozottabb bevonása.

### ***Ügyszám, ügymenet***

- lezárt ügyek száma átlagosan 10-20%-al több, mint 2008-ban;
- a legtöbb panasz szavatossági vonatkozású;
- sok panasz kötődik a szolgáltatásokhoz, a pénzügyhöz, építőiparhoz és a közműszolgáltatókhoz;
- az átlagos ügyintézési idő 30-60 nap között változik.

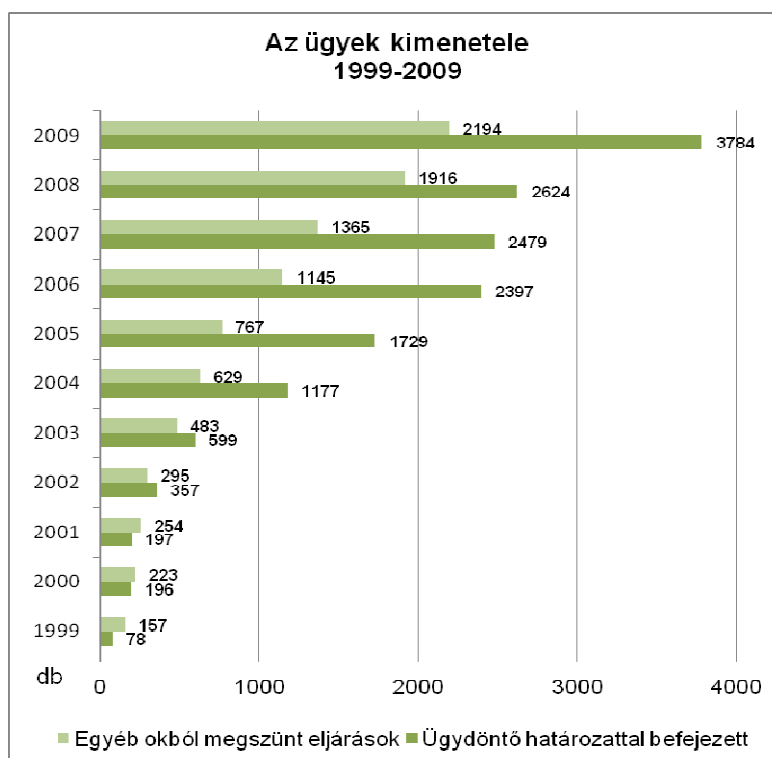
### 3. Az eljárás megszüntetése

Szövegesen értékelje a M1-2 mellékletben szereplő statisztikai adatokat és ismertesse az eljárások megszüntetésének okait! (Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)

Azon ügyek amelyekben az eljárás nem jut el az ajánlás, egyezség, kötelezés meghozataláig vagy a megalapozatlanság megállapításig, megszüntetéssel zárulnak. Az egyéb okból való megszüntetések főbb okai között szerepel a nem együttműködő vállalkozói magatartás miatti fogyasztói visszalépés (ezen esetekben az ügy gyakorta bíróságon folytatódik), a hatáskör hiánya, a fogyasztó részéről a hiánypótlás elmulasztása, illetve a gazdasági visszaesés következményeként megugró cégmegszünések.

Míg a 1999-2001 közötti időszakban többségben voltak a megszüntetett eljárások ügyek, addig 2002-től már több eljárás esetében született ügydöntő határozat. 2009-ben 2194 esetben szüntették meg az eljárást egyéb okból, és 3784 esetben született érdemi döntés. A 2009-es évi számok értelmezéshez fontos tudni, hogy ebben az évben érdemi döntésnek (minősítettük a megalapozatlan kérelem megállapítása miatti megszüntetést is.

#### 3.1. ábra: Az eljárások kimenetele, 1999–2009



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A 2009-ben a nem ajánlással, egyezséggel vagy kötelezéssel befejezett ügyek közül 882 (29%) esetben a megszüntetés oka a megalapozatlan kérelem volt. A fennmaradó 2194 esetben az eljárás egyéb ok miatt lett megszüntetve.



Legnagyobb arányban Nógrád (79%) és Borsod-Abaúj-Zemplén (68%) megyékben működő testületek esetében nem született ajánlás, kötelezés vagy egyezség. A megszüntetésén belül az eljárást a kérelem megalapozatlansága miatt legnagyobb arányban a veszprémi (53%), Győr-Moson Sopron megyei (48%) és a Pécs-baranyai (48%) testületek szüntették meg. Az eljárás egyéb okból való megszüntetésére leginkább Pest (92%) és Borsod-Abaúj-Zemplén (88%) megyékben került sor.

### 3.2. tábla: Megszüntetett ügyek részletezése megyei bontásban

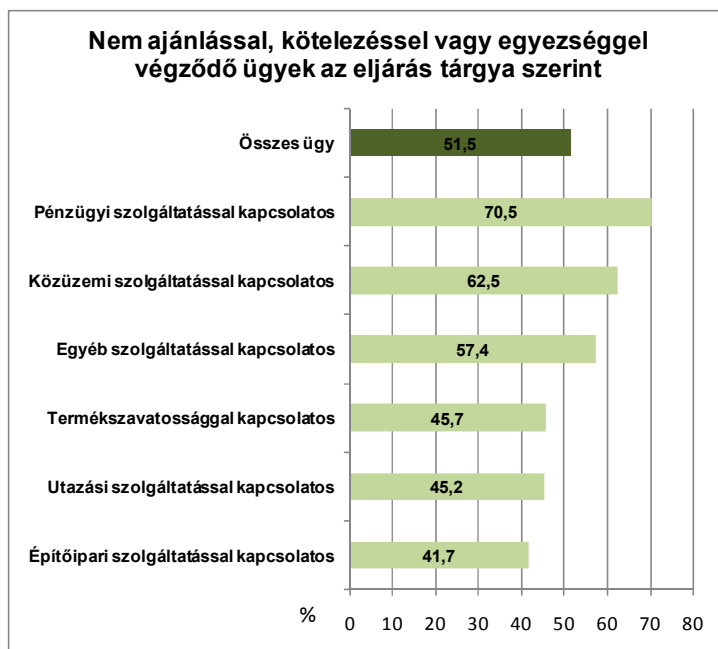
	Nem ajánlással, kötelezéssel, egyezséggel végződő ügyek		Megalapozatlan kérelem		Egyéb okból megszüntetett	
	db	összes ügy %	db	megszüntetett ügy %	db	Megszüntetett ügy %
Nógrád	63	78,8%	8	12,7%	55	87,3%
Borsod-Abaúj-Zemplén	170	68,3%	21	12,4%	149	87,6%
Tolna	68	66,0%	4	5,9%	64	94,1%
Békés	58	65,2%	9	15,5%	49	84,5%
Heves	70	63,1%	13	18,6%	57	81,4%
Budapest	1114	62,8%	272	24,4%	842	75,6%
Somogy	121	61,1%	38	31,4%	83	68,6%
Hajdú-Bihar	103	59,9%	43	41,7%	60	58,3%
Pécs-Baranya	185	59,1%	89	48,1%	96	51,9%
Komárom-Esztergom	48	58,5%	16	33,3%	32	66,7%
Veszprém	79	54,5%	42	53,2%	37	46,8%
Győr-Moson-Sopron	158	50,0%	76	48,1%	82	51,9%
Bács-Kiskun	103	47,0%	38	36,9%	65	63,1%
Zala	138	38,1%	46	33,3%	92	66,7%
Csongrád	90	35,9%	40	44,4%	50	55,6%
Vas	65	35,3%	29	44,6%	36	55,4%
Pest	251	34,5%	21	8,4%	230	91,6%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	49	32,7%	22	44,9%	27	55,1%
Jász-Nagykun-Szolnok	55	31,6%	18	32,7%	37	67,3%
Fejér	88	31,5%	37	42,0%	51	58,0%
Országosan	3076	51,5%	882	28,7%	2194	71,3%

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*



2009-ben az összes elindított eljárás 52 százaléka nem fejeződött be ajánlással, egyezséggel vagy kötelezéssel: legnagyobb arányban a pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyek (71%), legkisebb arányban pedig az építőipari szolgáltatásokkal (42%) kapcsolatos ügyek.

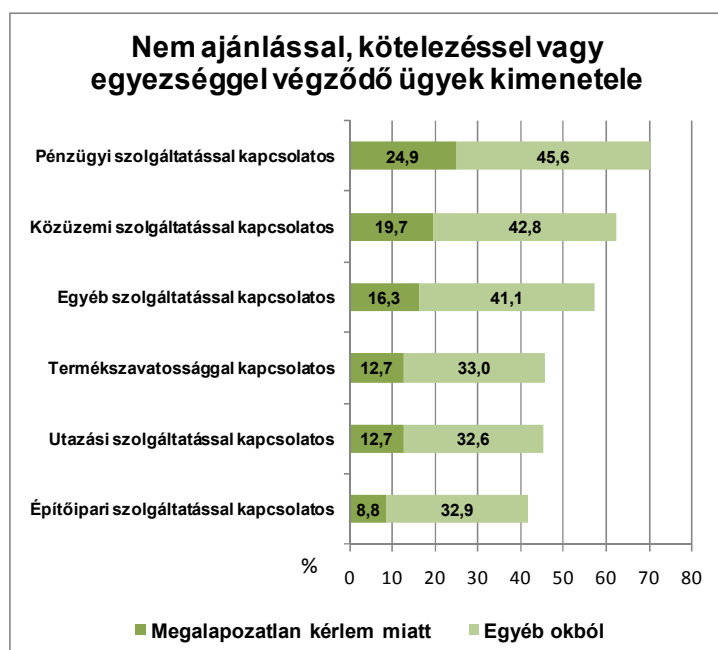
### 3.3. ábra: Nem ajánlással, kötelezéssel vagy egyezséggel végződő ügyek az eljárás tárgya szerint



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A megalapozatlan kérelem miatti eljárás-megszüntetés pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyek esetében fordult elő legnagyobb arányban (25%).

### 3.4. ábra: Nem ajánlással, kötelezéssel vagy egyezséggel végződő ügyek kimenetele



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján





## **Összefoglalás:**

### ***Ügymegszüntetések***

- fő okai a megalapozatlan panaszok és az eljáráson kívüli egyezségek;
- megfigyelhető az időközbeni cégmegszűnések szezonális emelkedése.

## 4. Fő ügytípusok

*A ügyek tárgya szerinti bontásban (építőipar, utazási szerz., pénzügyi, biztosítási szerz., közüzemi szolg., egyéb szolg., termék szav., határon átnyúló jogviták) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt e változás az előző évhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)*

A beszámolók egy része érinti az egyes szolgáltatási területek vállalkozóival való sikeres vagy kudarcos együttműködési gyakorlatok kérdését is. A legtöbb gondot itt is az ügyszámoknál már kiemeltként említett ágazatokkal kapcsolatban említik a beszámolókat. Mindenekelőtt a monopol (és oligopol) szolgáltatók tevékenysége kerül jellemzően a problémás csoportba a BT-k működési gyakorlatában – a közmű- és mobilszolgáltatókat általánosan jellemzi a testületi megkeresés ignorálása, az eljárástól való fizikai és írásbeli távolmaradás, az ajánlások figyelmen kívül hagyása.

A pénzügyi szolgáltatók, mindenekelőtt a bankok és a biztosítók tevékenysége – habár piaci szerepük távol áll a monopóliumtól – hasonló működési elveik miatt az előbbiekkal nagymértékben azonos alapon képi számos helyen kritika tárgyát. A beszámolókat szerint a két csoportot egyaránt jellemzi a bonyolult és gyakorta módosított szerződési feltételek problémája; amelyek mellé számos alkalommal a fogyasztók egyoldalú, csak pozitívumokat hangsúlyozó tájékoztatása társul. Sajátos vonás, hogy több esetben keresték meg a békéltető testületeket fogyasztók olyan, panaszokkal, amelyekkel kapcsolatban a BT-k tehetetlenek. Ez elsősorban a valutaalapú hitelek emelkedő törlesztőrészleteivel kapcsolatos kifogásokra mondható el, de a sikeres békéltetés a bankok, biztosítók bármilyen szolgáltatásával összefüggő kérelem esetében is nagy nehézségbe ütközik. Ennek elsődleges oka az, hogy a szóban forgó cégek jogi szempontból gondosan felépített szerződésszövegekkel biztosítják be magukat a fogyasztói panaszokkal és kárigényekkel szemben.

Gyakran kifogásolt az üzleten kívüli kereskedelemmel foglalkozó cégek (elsősorban az ún. utaztatással egybekötött árubemutatók) tevékenysége: több esetben érkezett panasz agresszív eladási technikákra vagy a tájékoztatás egyoldalúságára (így például annak említése, hogy a fogyasztó 8 napon belül elállhat az ilyen vásárlás keretében kötött szerződéstől, általában elmarad). A Heves megyei BT jelzése szerint jellemző, hogy az eladott cikkeket korlátlan számban becserélik, ha annak működése kifogásolható, de a cserecikkek nem jobb minőségűek; a szerződéstől való elállást pedig nem fogadják el.

Az építőiparral kapcsolatban felmerült problémák között gyakori egyrészt a más területekhez képest meglehetősen nagy ügyérték, másrészt a szerződések általános hiánya – ez utóbbi miatt a fogyasztói érdekérvényesítés lényegében lehetetlen. (Némiképp ide kapcsolódik a Hajdú-Bihar megyei BT megállapítása is, miszerint a fogyasztók –reménytelen panaszok beadása esetén különösen – hajlamosak a testületeket egyfajta törvények feletti, a reklamációkra pusztán együttérzés alapján segítséget nyújtó, empatikus fórumként látni.) Kevesebb helyről, ugyanakkor területileg koncentráltan érkeztek panaszok az utazási irodák tevékenységére, e



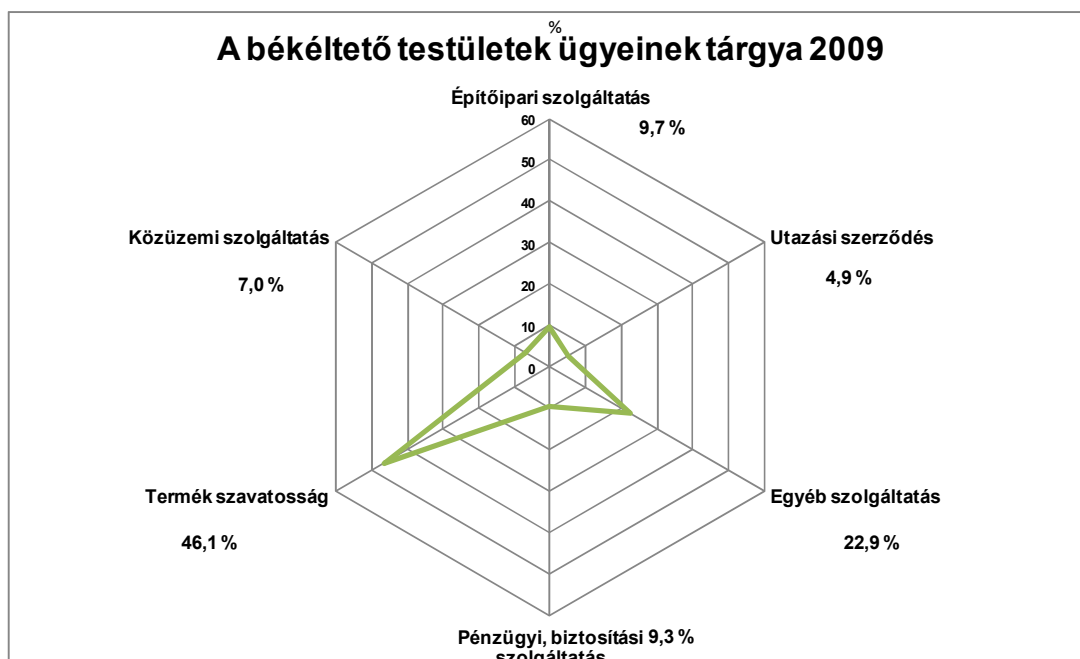
tevékenységek problémás elemeiről részletesebben ugyanakkor egyik testület sem számolt be.

Annál több testület érinti viszont a termékek minőségével kapcsolatos kifogásokat (amelyek a tárgyalta ügyek száma szerint is a leggyakoribb. ) Ezek egy részében a vállalkozók különböző, a fogyasztók által sablonosnak tartott indokokkal kísérik meg elhárítani a felelősséget magukról (cipőknél pl. „nem megfelelő használat”, míg mobiltelefonoknál „ismeretlen eredetű folyadék általi károsodás” a leggyakoribb elutasítási ok.). Kiemelendő, hogy a termékek közül a cipőkkel és a mobiltelefonokkal kapcsolatos ügyek a leggyakoribbak (a tizennégy konkrét beszámolóból hét, illetve öt ilyen), rajtuk kívül csupán a műszaki cikkek általában (Fejér megye), illetve a bútorok (Zala megye) kerültek említésre. Ezeken felül a magyar nyelvű használati utasítások gyakori hiányát (Pest megye), illetve az egyre több kis értékű jótállási eredetű ügyet (Komárom-Esztergom megye) érintették az egyes testületek beszámolóikban. Alapvető problémának látják a BT-k a szavatosság kérdésköre kapcsán azt a gyakorlatot, miszerint az egyes üzletek saját szervizükkel végzik el a reklamált cikk bevizsgálását. A szervizek a – fent már példákkal illusztrált – válaszokkal küldik a terméket vissza, ráadásul szakvéleményükben javaslatot tesznek a panasz elbírálását illetően is, noha erre nincs felhatalmazásuk. Ilyen esetekben, amennyiben a vállalkozó nem vesz részt az eljárásban, a békéltetés reménytelen és egyéb döntés is nehezen hozható.

Néhány testület említést tett sikeres ágazatokról is. Ezekben közös jegyek nem fedezhetőek fel; három megye egy-egy (nevesül: cipőkkel, pénzügyi szolgáltatókkal és építőiparral kapcsolatos) ügýtípus ügyszámának relatív csökkenéséről számolt be; két helyről pedig konkrét cégeket emeltek ki a jelentések mint követendő példát. A Somogy megyei BT a Humanic cipőáruházzal kapcsolatban számolt be a panaszok azonnali, szabályos rendezéséről, míg a Veszprém megyei testület az AXA Bankkal kapcsolatban állapította meg, hogy konstruktív részvételével a pénzügyi szolgáltatóknál általában tapasztalhatóhoz képest együttműködő partnernek bizonyult az eljárások során. Saját kompetenciához társítható javulásról csak Bács-Kiskun megyéből érkezett beszámoló: az itteni BT az építőipari panaszok mediációs sikerességének jelentős javulásáról ír, amelynek okaként a testületben szerepet vállaló elismert szakemberek közreműködését jelölik meg, akiknek tekintélyét a megyei vállalkozók is készséggel elismerik az eljárások során és emiatt nagyobb arányban fogadják el az általuk kiadott testületi ajánlásokat.

2009-ben, a korábbi évek tapasztalatainak megfelelően a békéltető testületek legnagyobb számban termékszavatossági ügyben jártak el. Az összes ügy 46 százaléka, összesen 2778 eljárás indult ilyen ügyben. A második leggyakoribb ügýtípus egyéb szolgáltatással kapcsolatos tárgyú volt. Az összes ügy 23 százaléka, összesen 1323 eljárás indult ilyen ügyben.

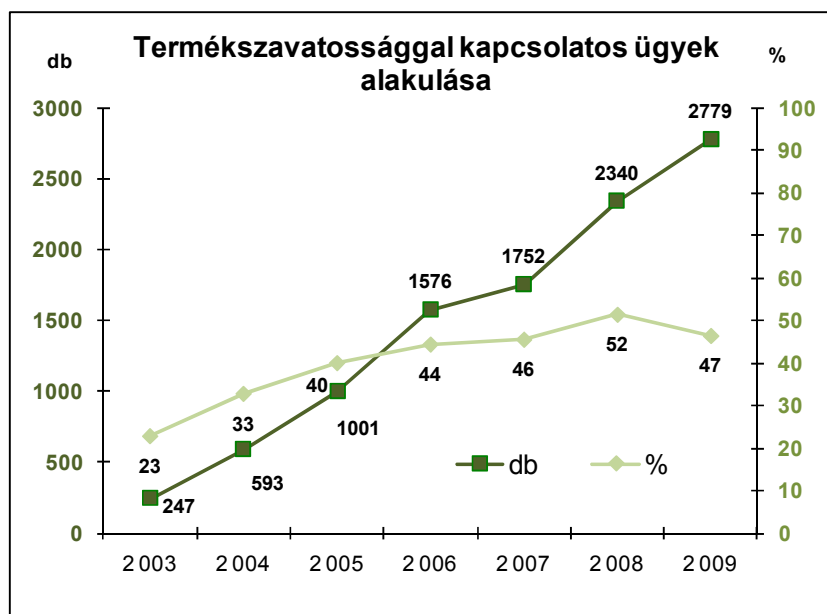
#### 4.1. ábra: A békéltető testületek ügyeinek tárgya, 2009



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A termékszavatossági ügyek száma 2003 óta folyamatosan növekszik. Az összes ügyön belüli arányuk 2003 és 2008 között különböző mértékben, 23 százalékról 52 százalékig emelkedett. 2009-ben 2778 darab eljárás, az összes ügy 46 százaléka indult ilyen tárgyban.

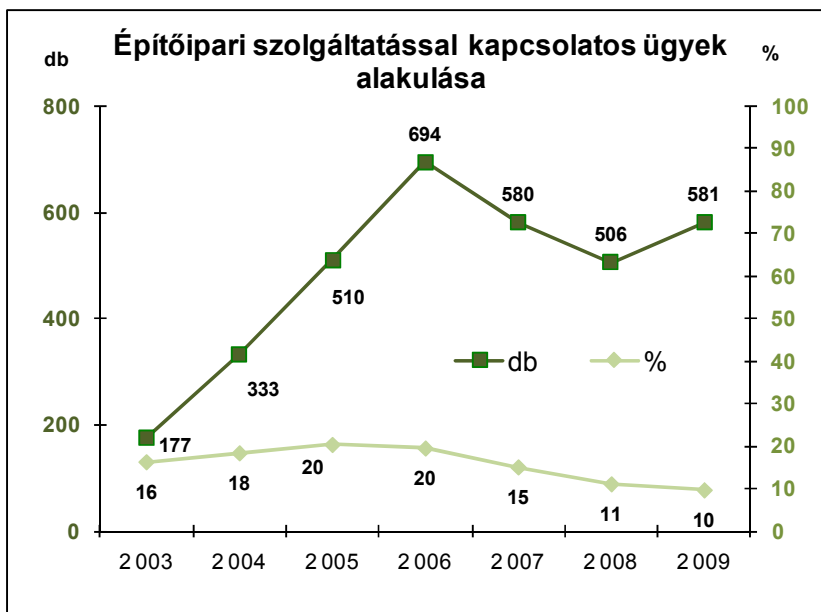
#### 4.2. ábra: Termékszavatossággal kapcsolatos ügyek alakulása, 2003–2009



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Az építőipari szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek száma 2003 és 2006 között folyamatosan emelkedett, ezt követően csökkenés figyelhető meg. Az összes ügyön belüli arányuk azonban 2006 és 2009 között különböző mértékben, 20 százalékról 10 százalékig csökkent. 2009-ben 581 darab eljárás, az összes ügy 10 százaléka indult ilyen tárgyban.

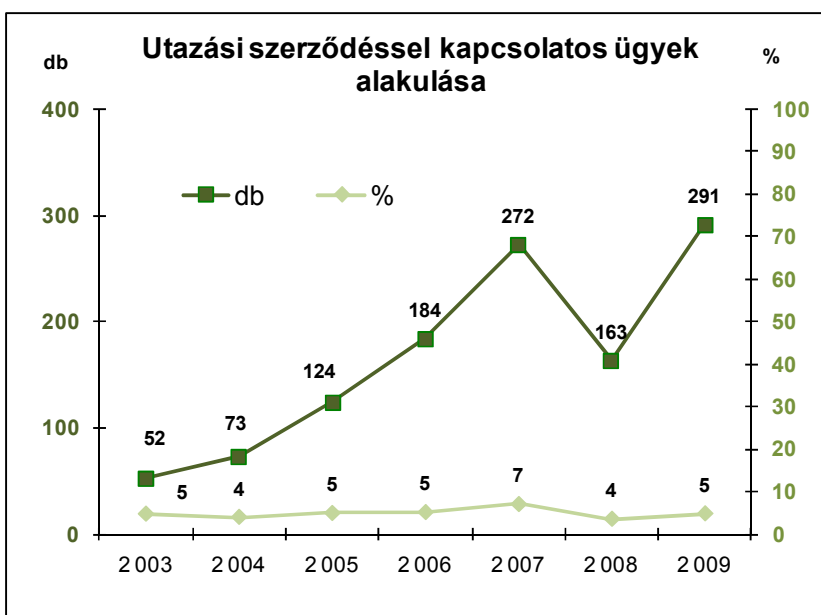
#### 4.3. ábra: Építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyek alakulása, 2003–2009



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Az utazási szerződéssel kapcsolatos ügyek száma 2003 és 2007 között folyamatosan emelkedett, 2008-ban csökkent, majd 2009-ben ismét emelkedett. Az összes ügyön belüli arányuk azonban 2003 és 2009 között sosem haladta meg a 7 százalékot. 2009-ben 291 eljárás, az összes ügy 5 százaléka indult ilyen tárgyban.

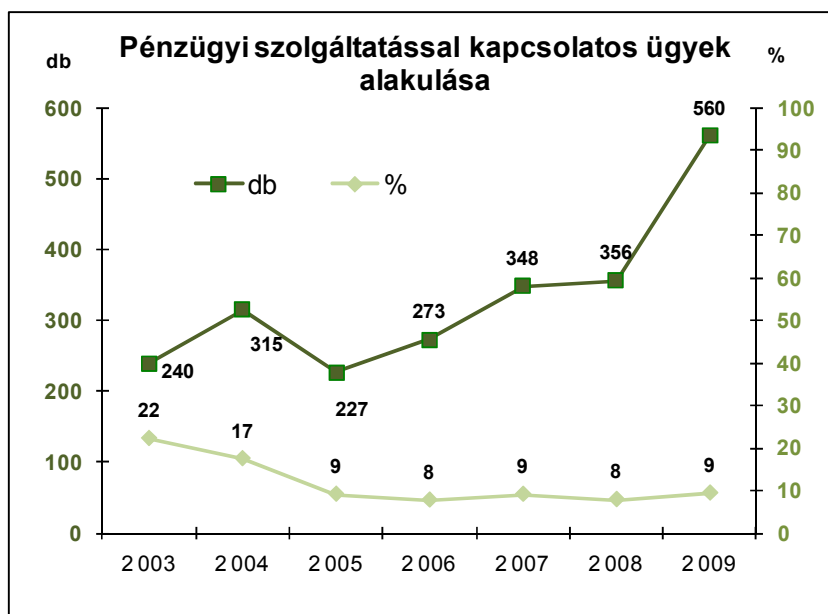
#### 4.4. ábra: Utazási szerződéssel kapcsolatos ügyek alakulása, 2003–2009



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek száma 2003 és 2008 között 240 és 356 között változott. Az összes ügyön belüli arányuk azonban 2003 és 2005 között jelentős mértékben, 22 százalékról 9 százalékra csökkent. 2005 és 2009 között az összes ügyön belüli arányuk lényegében nem változott. 2009-ben 560 eljárás, az összes ügy 9 százaléka indult ilyen tárgyban.

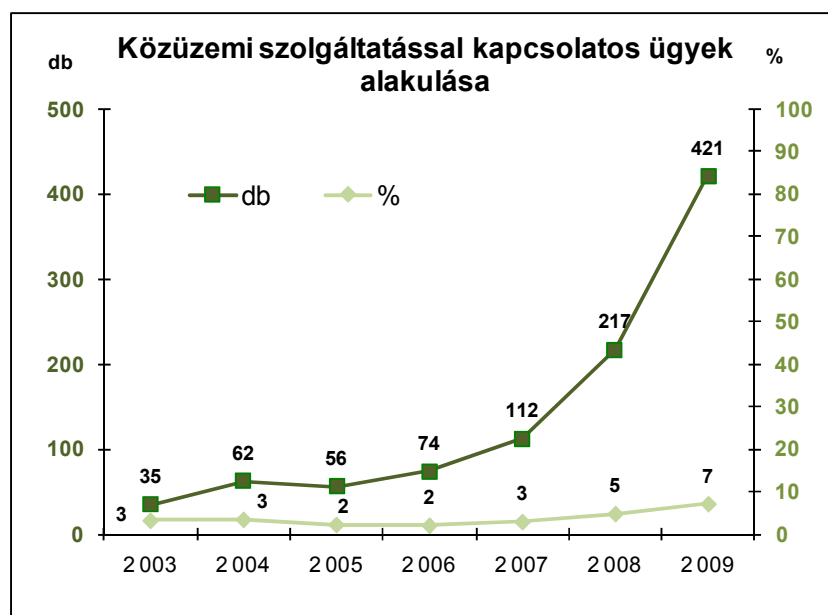
**4.5. ábra: Pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyek alakulása, 2003–2009**



*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

A közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek száma 2003 és 2009 között folyamatosan emelkedett. Az összes ügyön belüli arányuk 2003 és 2009 között különböző mértékben, 3 százalékról 7 százalékig nőtt. 2009-ben 421 darab eljárás, az összes ügy 7 százaléka indult ilyen tárgyban.

**4.6. ábra: Közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek alakulása, 2003–2009**

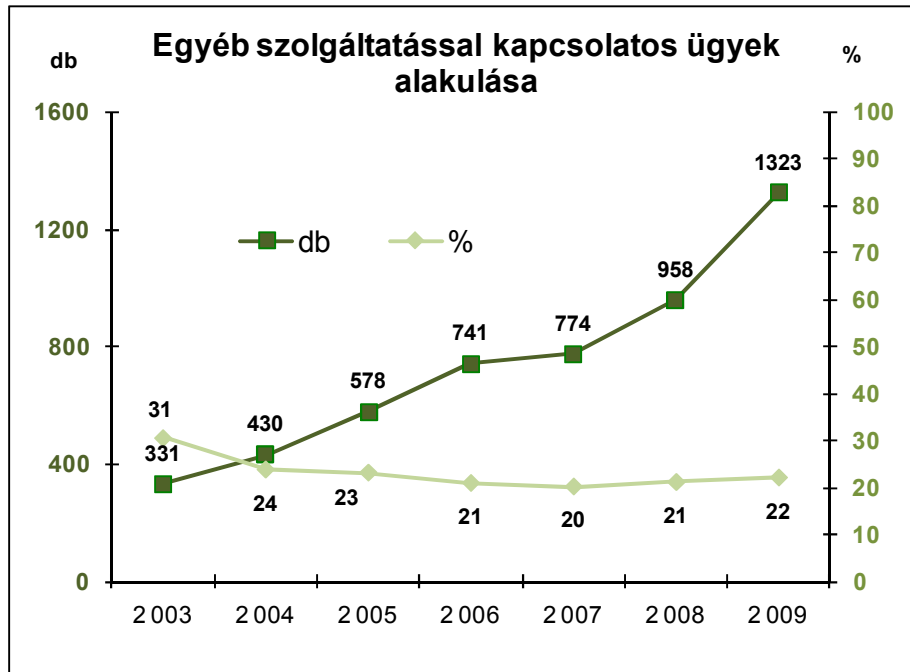


*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*



Az egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek száma 2003 és 2009 között folyamatosan emelkedett. Az összes ügyön belüli arányuk azonban 2003 és 2007 között különböző mértékben, 31 százalékról 20 százalékig csökkent. 2009-ben 1323 eljárás, az összes ügy 22 százaléka indult ilyen tárgyban.

#### 4.7. ábra: Egyéb szolgáltatással kapcsolatos ügyek alakulása, 2003–2009



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



Legnagyobb arányban Szabolcs-Szatmár-Bereg (67%) és Tolna (67%) megyékben működő testületek foglalkoztak termékszavatossági ügyekkel. Ugyanez az arány Békés (38%) és Zala (36%) megyékben volt a legalacsonyabb.

**4.8. tábla: Termékszavatossági ügyek megyei bontásban**

	db	%
Tolna	713	67,0%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	301	66,7%
Nógrád	51	63,8%
Pécs-Baranya	191	61,0%
Veszprém	34	60,0%
Hajdú-Bihar	102	59,3%
Vas	121	56,5%
Jász-Nagykun-Szolnok	93	53,4%
Borsod-Abaúj-Zemplén	131	52,6%
Csongrád	127	50,6%
Heves	56	50,5%
Somogy	93	47,0%
Fejér	128	45,9%
Bács-Kiskun	98	44,7%
Pest	321	44,2%
Komárom-Esztergom	35	42,7%
Budapest	708	39,9%
Győr-Moson-Sopron	121	38,3%
Békés	34	38,2%
Zala	130	35,9%
Országosan	2779	46,5%

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*





Legnagyobb arányban Győr-Moson-Sopron (21%) és Komárom-Esztergom (16%) megyékben működő testületek foglalkoztak építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány Tolna (5%) és Nógrád (3%) megyékben volt a legalacsonyabb.

**4.9. tábla: Építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban**

	db	%
Győr-Moson-Sopron	66	20,9%
Komárom-Esztergom	13	15,9%
Zala	54	14,9%
Bács-Kiskun	31	14,2%
Vas	25	13,6%
Pest	98	13,5%
Békés	11	12,4%
Hajdú-Bihar	18	10,5%
Jász-Nagykun-Szolnok	18	10,3%
Fejér	27	9,7%
Borsod-Abaúj-Zemplén	21	8,4%
Pécs-Baranya	25	8,0%
Somogy	13	6,6%
Csongrád	16	6,4%
Budapest	114	6,4%
Veszprém	9	6,2%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	9	6,0%
Heves	6	5,4%
Tolna	5	4,9%
Nógrád	2	2,5%
Országosan	581	9,7%

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*



Legnagyobb arányban Pest megyében (7%) és Budapesten (7%) működő testületek foglalkoztak utazási szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány Jász-Nagykun-Szolnok (1%) és Vas (1%) megyékben volt a legalacsonyabb.

**4.10. tábla: Utazási szerződéssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban**

	db	%
Pest	53	7,3%
Budapest	127	7,2%
Győr-Moson-Sopron	22	7,0%
Békés	6	6,7%
Heves	6	5,4%
Hajdú-Bihar	9	5,2%
Bács-Kiskun	11	5,0%
Zala	14	3,9%
Csongrád	8	3,2%
Tolna	3	2,9%
Komárom-Esztergom	2	2,4%
Pécs-Baranya	7	2,2%
Veszprém	3	2,1%
Somogy	4	2,0%
Borsod-Abaúj-Zemplén	5	2,0%
Fejér	5	1,8%
Nógrád	1	1,3%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	2	1,3%
Jász-Nagykun-Szolnok	2	1,1%
Vas	1	0,5%
Országosan	291	4,9%

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*



Legnagyobb arányban Komárom-Esztergom (22%) megyében és Budapesten (13%) működő testületek foglalkoztak pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány a Pécs-baranyai (4%) és a tolnai (2%) testületekben volt a legalacsonyabb.

**4.11. tábla: Pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban**

	db	%
Komárom-Esztergom	18	22,0%
Budapest	224	12,6%
Bács-Kiskun	25	11,4%
Pest	75	10,2%
Nógrád	8	10,0%
Heves	11	9,9%
Veszprém	14	9,7%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	14	9,3%
Csongrád	23	9,2%
Győr-Moson-Sopron	29	9,2%
Békés	8	9,0%
Hajdú-Bihar	14	8,1%
Jász-Nagykun-Szolnok	13	7,5%
Vas	13	7,1%
Borsod-Abaúj-Zemplén	15	6,0%
Zala	21	5,8%
Fejér	13	4,7%
Somogy	9	4,5%
Pécs-Baranya	11	3,5%
Tolna	2	1,9%
Országosan	560	9,4%

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*



Legnagyobb arányban Somogy (17%) és Bács-Kiskun (12%) megyékben működő testületek foglalkoztak közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány a Pécs-baranyai (2%) és a Komárom-esztergomi (1%) testületeknél volt a legalacsonyabb.

**4.12. tábla: Közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban**

	db	%
Somogy	33	16,7%
Bács-Kiskun	26	11,9%
Veszprém	17	11,7%
Nógrád	9	11,3%
Borsod-Abaúj-Zemplén	26	10,4%
Győr-Moson-Sopron	28	8,9%
Vas	16	8,7%
Fejér	24	8,6%
Zala	31	8,6%
Heves	9	8,1%
Csongrád	19	7,6%
Budapest	112	6,3%
Jász-Nagykun-Szolnok	10	5,7%
Pest	39	5,4%
Tolna	5	4,9%
Békés	3	3,4%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	5	3,3%
Hajdú-Bihar	3	1,7%
Pécs-Baranya	5	1,6%
Komárom-Esztergom	1	1,2%
Országosan	421	7,0%

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*



Legnagyobb arányban Zala (30%) és Békés (30%) megyékben működő testületek foglalkoztak egyéb szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány Nógrád (11%) és Veszprém (8%) megyékben volt a legalacsonyabb.

**4.13. tábla: Egyéb szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban**

	db	%
Békés	27	30,3%
Zala	107	29,6%
Fejér	82	29,4%
Budapest	484	27,3%
Somogy	46	23,2%
Csongrád	58	23,1%
Pécs-Baranya	70	22,4%
Jász-Nagykun-Szolnok	37	21,3%
Heves	23	20,7%
Borsod-Abaúj-Zemplén	51	20,5%
Tolna	20	19,4%
Pest	138	19,0%
Komárom-Esztergom	13	15,9%
Győr-Moson-Sopron	48	15,2%
Hajdú-Bihar	26	15,1%
Vas	25	13,6%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	20	13,3%
Bács-Kiskun	27	12,3%
Nógrád	9	11,3%
Veszprém	12	8,3%
Országosan	1323	22,1%

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*



2009 folyamán, a békéltető testületek összesen 24 esetben folytattak határon átnyúló eljárást: 3 esetben pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos, 21 esetben pedig egyéb ügyben. A határon átnyúló eljárások zöme egyéb szolgáltatással volt kapcsolatos. Legnagyobb számban a budapesti és a zala megyei testület folytatott határon átnyúló eljárásokat.

#### 4.14. tábla: Határon átnyúló ügyek

	Pénzügyi szolg.	Egyéb szolg.
Bács-Kiskun	0	1
Békés	0	0
Borsod-Abaúj-Zemplén	0	0
Budapest	0	5
Csongrád	0	0
Fejér	0	0
Győr-Moson-Sopron	1	1
Hajdú-Bihar	0	0
Heves	0	0
Jász-Nagykun-Szolnok	0	1
Komárom-Esztergom	0	0
Nógrád	0	0
Pécs-Baranya	2	2
Pest	0	3
Somogy	0	0
Szabolcs-Szatmár-Bereg	0	0
Tolna	0	0
Vas	0	0
Veszprém	0	3
Zala	0	5
Országosan	3	21

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*



## **Összefoglalás:**

### ***Problémás és sikeres ágazatok***

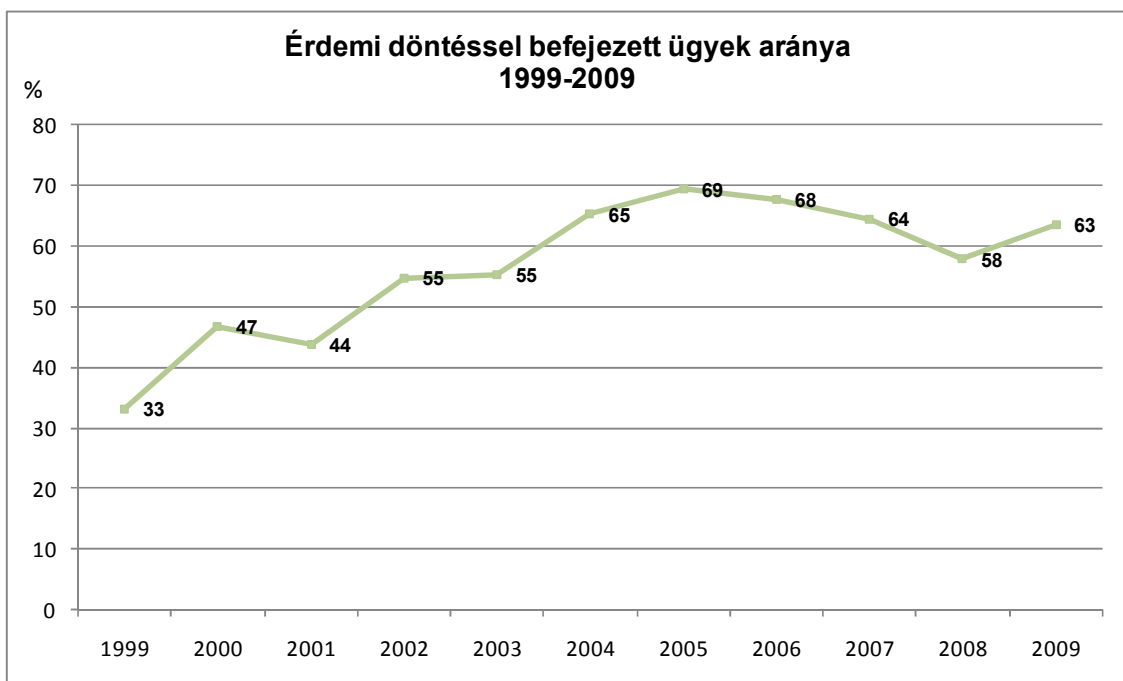
- közmű- és mobilszolgáltatók, pénzügyi szolgáltatók (áttekinthetetlen szerződések, BT-eljárások ignorálása);
- utaztatással egybekötött árubemutatók, utazási irodák;
- építőipar (szerződések hiánya, magas kárösszegek);
- minőségi problémák: cipők és mobiltelefonok;
- elfogult szakszervezetek, megalapozatlan szakvélemények;
- több helyen emelkedő számú alaptalan fogyasztói panasz;
- sikerek csak helyi jellegzetességekként;
- néhány helyi szinten példaértékűen működő cég.

## 5. Eljárások eredménye a számok tükrében

*Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.*

2005 és 2009 között csökkent az érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya, 2009-ben ez az arány 63 százalék volt. Az alábbi grafikon értelmezéséhez fontos információ, hogy 2008. szeptember 1-től a megalapozatlan kérelem megállapítása esetén az eljárást meg kell szüntetni. (Korábban e tekintetben eltérő volt a gyakorlat, a testületek ajánlással, vagy megszüntetéssel zárták le az ilyen ügyeket.)

### 5.1. ábra: Érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya, 1999–2009



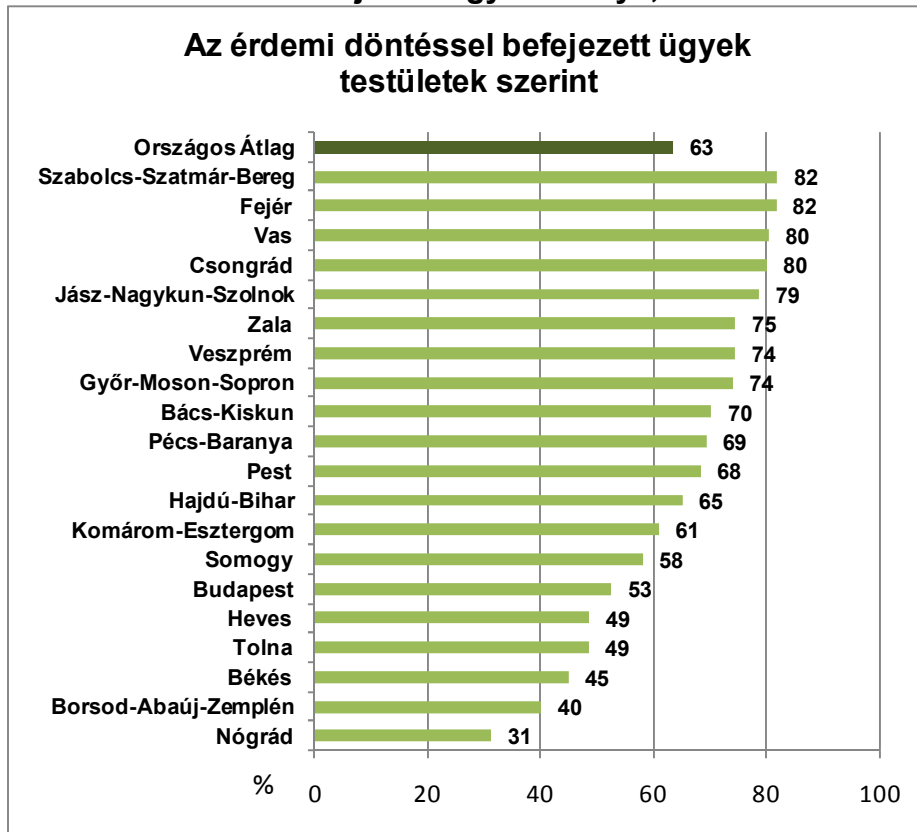
*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*





Szabolcs-Szatmár-Bereg és Fejér megyékben (82%) működő testületek esetében a legmagasabb az az érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya. Borsod-Abaúj-Zemplén (40%) és Nógrád (31%) megyékben működő testületek körében pedig a legalacsonyabb ez az arány.

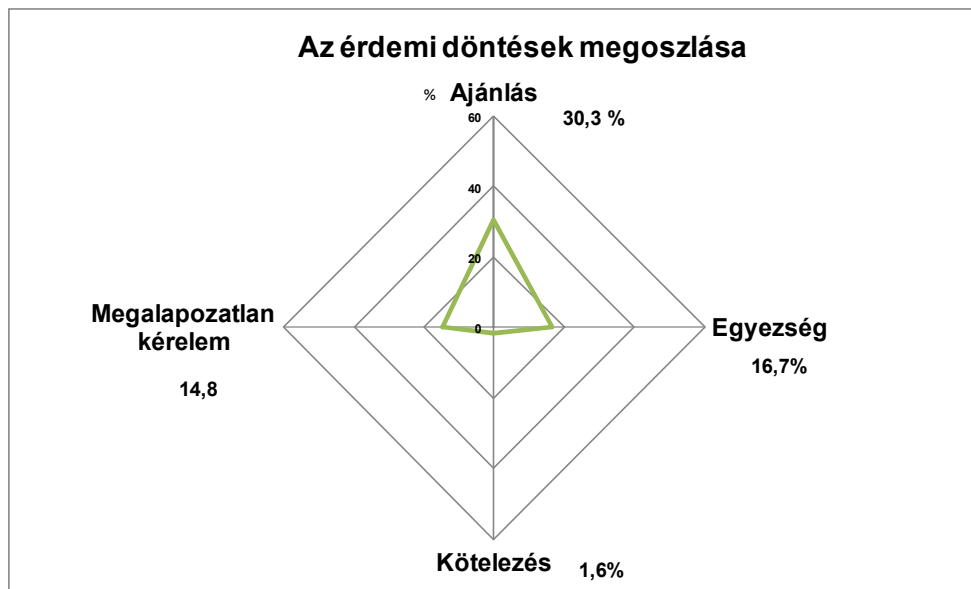
**5.2. ábra: Érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya, testületek szerint 2009**



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2009-ben az eljárások közül a békéltető testületek 1813 esetben (30%) fogalmaztak meg ajánlást, 996 esetben (17%) egyezség született és 93 esetben (2%) végződött az eljárás kötelezéssel. A kérelem megalapozatlannak bizonyult az ügyek 15%-ában, vagyis az ügyek 85%-ában a kérelem részben vagy egészben megalapozott volt. Ez megfelel a korábbi években tapasztalt arányoknak.

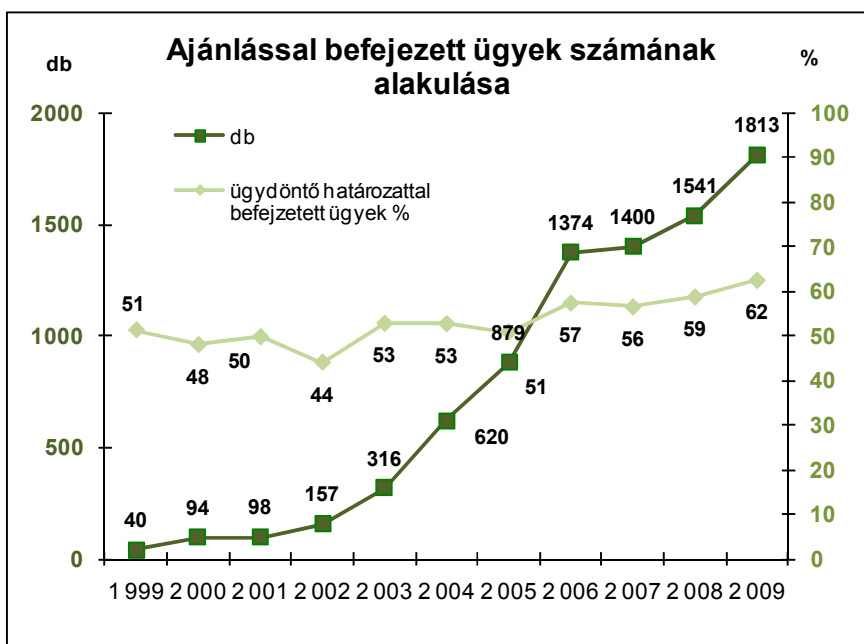
### 5.3. ábra: Az érdemi döntések megoszlása



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Az ajánlással lezárt ügyek száma 1999 óta folyamatosan növekszik – e változás legnagyobb ütemben 2003 és 2006 között zajlott. Az érdemi döntéssel befejezett ügyeken belül az ajánlással lezárt ügyek aránya 2005 óta különböző mértékben, 51 százalékról 62 százalékra emelkedett.

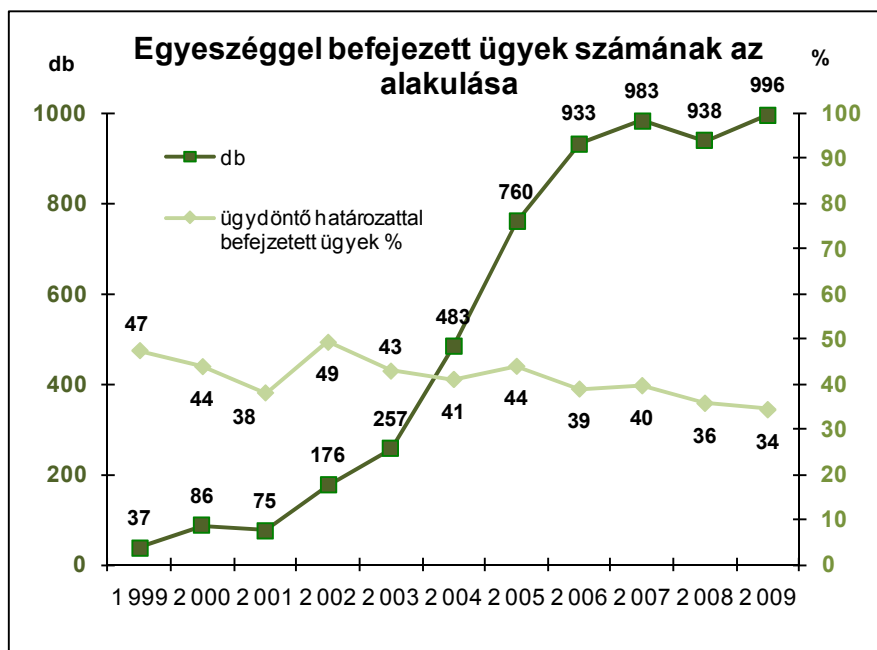
### 5.4. ábra: Ajánlással befejezett ügyek számának az alakulása, 1999–2009



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Az egyezséggel lezárt ügyek száma 1999 óta folyamatosan növekszik – e változás legnagyobb ütemben 2003 és 2006 között zajlott. Az ügydöntő határozattal befejezett ügyeken belül az egyezséggel lezárt ügyek aránya azonban 2005 óta különböző mértékben, 44 százalékról 34 százalékra csökkent.

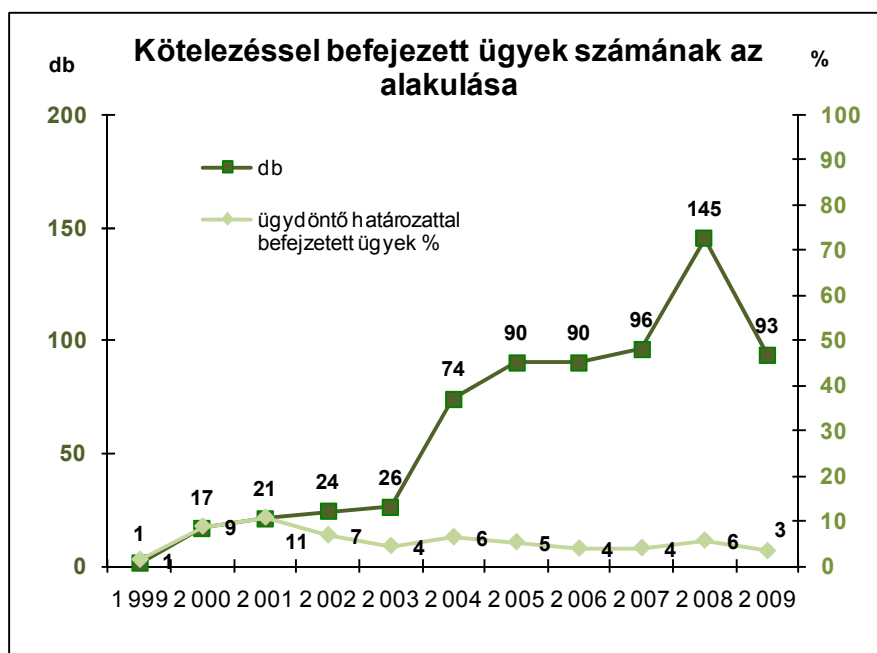
**5.5. ábra: Egyezséggel befejezett ügyek számának az alakulása, 1999–2009**



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A kötelezéssel lezárt ügyek száma 1999 és 2008 között folyamatosan növekedett. 2008-ban 145 esetben született kötelezés. Idén ez a szám mindössze 93 volt.

**5.6. ábra: Kötelezéssel befejezett ügyek számának az alakulása, 1999–2009**



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



A Tolna megyei testület esetében találkozunk legnagyobb arányban egyezségekkel (63%), Szabolcs-Szatmár-Bereg megye esetében pedig az ajánlások aránya (77%) a legnagyobb. Az alábbi táblázat foglalja össze az egyezséggel, közelezéssel és ajánlással befejezett ügyek megyei eltéréseit.

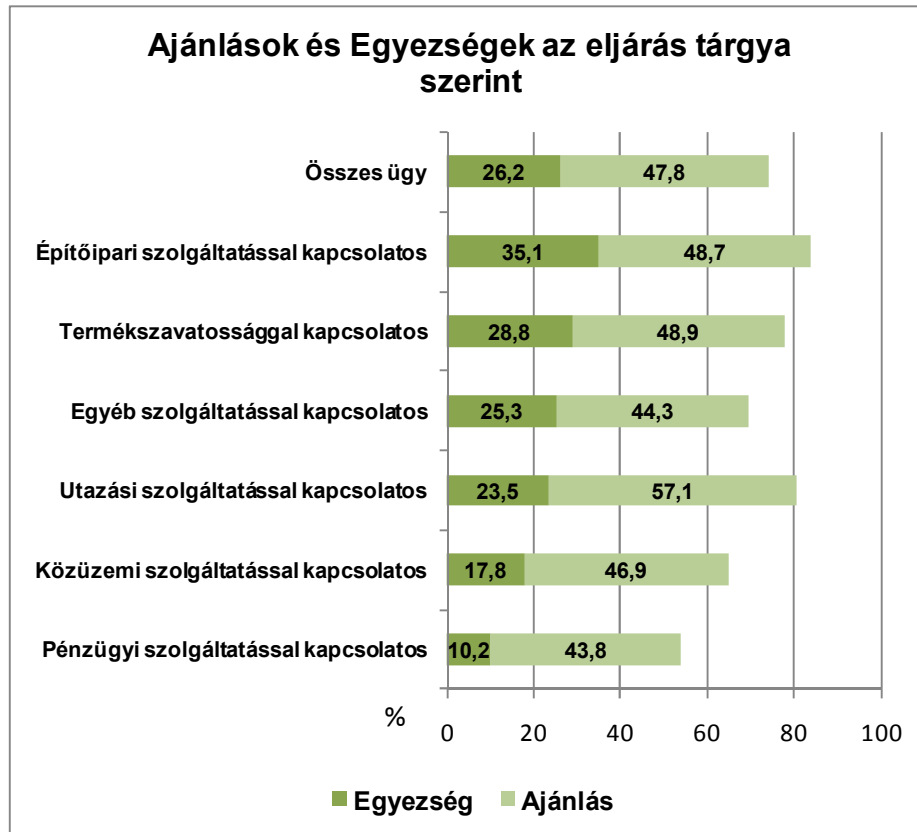
**5.7. tábla: Egyezséggel, kötelezéssel és ajánlással végződő ügyek részletezése megyei bontásban**

	Egyezés		Ajánlás		Kötelezés	
	db	befejezett ügy %	db	befejezett ügy %	db	befejezett ügy %
Tolna	22	62,9%	9	25,7%	4	11,4%
Vas	72	60,5%	41	34,5%	6	5,0%
Heves	19	46,3%	22	53,7%	0	0,0%
Győr-Moson-Sopron	70	44,3%	85	53,8%	3	1,9%
Komárom-Esztergom	15	44,1%	19	55,9%	0	0,0%
Borsod-Abaúj-Zemplén	33	41,8%	46	58,2%	0	0,0%
Veszprém	25	37,9%	40	60,6%	1	1,5%
Budapest	248	37,6%	395	59,8%	17	2,6%
Pécs-Baranya	46	35,9%	77	60,2%	5	3,9%
Somogy	27	35,1%	47	61,0%	3	3,9%
Pest	156	32,8%	304	63,9%	16	3,4%
Békés	10	32,3%	20	64,5%	1	3,2%
Hajdú-Bihar	22	31,9%	45	65,2%	2	2,9%
Jász-Nagykun-Szolnok	38	31,9%	78	65,5%	3	2,5%
Csongrád	48	29,8%	108	67,1%	5	3,1%
Nógrád	5	29,4%	11	64,7%	1	5,9%
Fejér	56	29,3%	130	68,1%	5	2,6%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	21	20,8%	78	77,2%	2	2,0%
Bács-Kiskun	24	20,7%	87	75,0%	5	4,3%
Zala	39	17,4%	171	76,3%	14	6,3%
Országosan	996	34,3%	1813	62,5%	93	3,2%

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

Jelentős különbségek mutatkoznak az eljárás tárgya és a döntési határozatok típusai között. 2009-ben az építőszolgáltatással kapcsolatos ügyek esetében született legnagyobb arányban (40%) egyezség, a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos esetekben (19%) pedig a legalacsonyabb ez az arány.

### 5.8. ábra: Ajánlások és Egyezségek az eljárás tárgya szerint



Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A fogyasztók számára kommunikálható üzenet: a megalapozatlan kérelmek száma csökkenthető lenne és az ügyek eredményesebb befejezését segítené, ha körültekintőbbek lennének a termék vásárlásakor, ill. a szolgáltatás igénybevételekor (az ár fontos, de nem az egyetlen szempont). A vállalkozások számára kommunikálható üzenet: a fogyasztói bizalom elnyeréséhez, fenntartásához elengedhetetlen, hogy együttműködjenek a viták rendezésében (a fogyasztót a pénztártól való távozás után is ki kell szolgálni.)

### Összefoglalás:

#### **Döntések**

- az ügyek közel fele ajánlással zárul;
- az egyezségek és a megalapozatlan kérelmek aránya közel azonos;
- ajánlások növekvő, egyezségek csökkenő száma;
- kötelezések visszaesése, továbbra is elhanyagolható számú eset.

## 6. Ügyintézési tapasztalatok

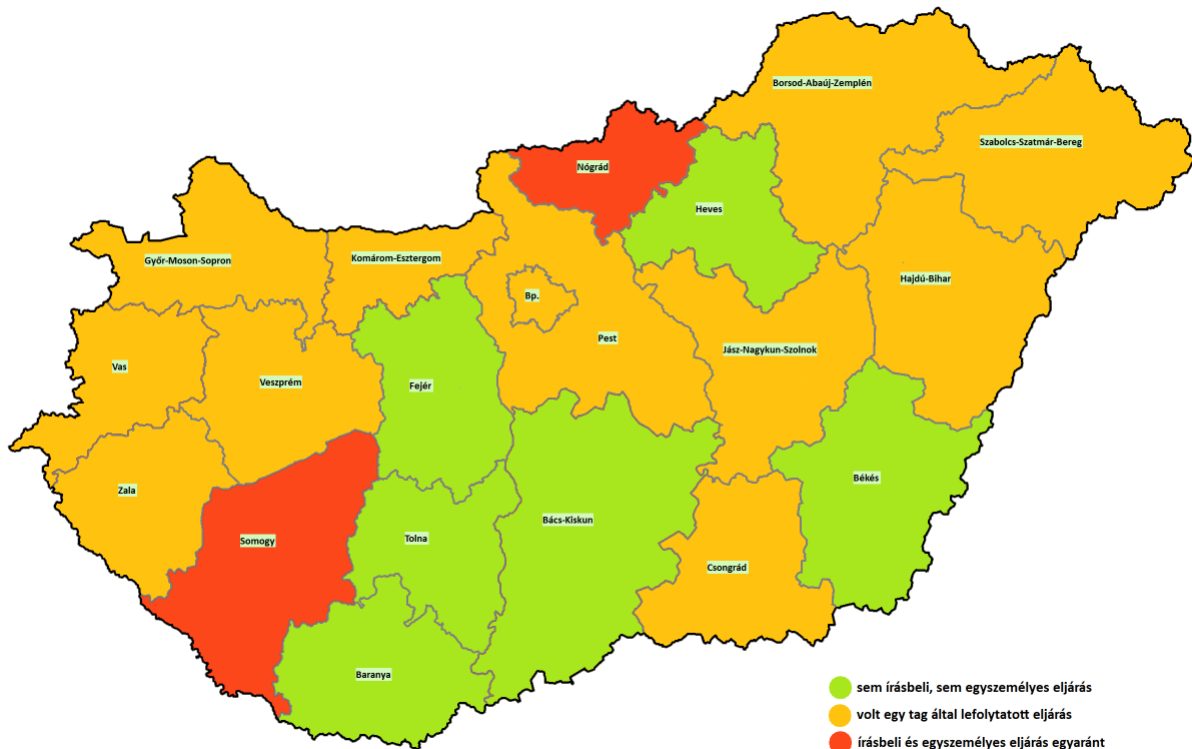
*Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (A testületek tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások aránya, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)*

Az ügymenet gyorsaságát illetően szinte mindegyik beszámoló külön kiemelte a kilencven napos törvényi határidő hibátlan betartását – ezzel együtt meglehetősen nagy szórás figyelhető meg az egyes megyék átlagos ügyviteli ideje között. Ez minden bizonnyal nem független a Baranya és a Veszprém megyei BT-k jelzéseitől, melyekben időszakos, illetve általános kapacitásproblémákra utalnak; egyrészt a növekvő ügyszámmal, másrészt alacsony testületi létszámukkal kapcsolatban. Más megye hasonló szűkösségről legfeljebb érintőlegesen számolt be. Az egyes testületek meglehetősen tág intervallumokat jelöltek meg átlagos eljárási idejüként, így bizonyossággal csupán annyi állítható, az 30-60 nap között mozog, inkább az utóbbihoz közel. Kiderül viszont, hogy a leggyorsabbnak a Győr-Moson-Sopron megyei testület vallotta magát, ahol 21 nap a jellemző vitarendezési határidő. 60 napot meghaladó ügymenetről csak valamely fél (jellemzően a fogyasztó) kifejezett kérése esetében került sor a jelentések szerint – ugyanakkor érdemes figyelembe venni, hogy csupán 11 BT számolt be ügymeneti szintidejéről, ami alig több mint a fele az összes békéltető testületnek.

Az egyes testületek meglehetősen változó mértékben éltek az egyszemélyes, illetve az írásbeli ügyintézés adott lehetőségeivel, az egyszerűsített eljárásokat csupán néhány megyében alkalmazzák nagyobb arányban (így Budapest, Csongrád, Pest, Somogy, Veszprém, Zala megyék); a BT-k többsége csak néhány esetben, illetve soha nem él azokkal. Egyszemélyes eljárás tizennégy megye gyakorlatában fordult elő, ezek közül két esetben írásbelivel együtt – míg ez utóbbi önmagában sehol nem fordult elő. Az egyszemélyes eljárás alkalmazásának legjellemzőbb indoka a költséghatékonyság: általában a kisebb értéket vizsgáló ügyekben élnek az érintett BT-k a lehetőséggel. Ezeket leggyakrabban – de nem minden esetben – a testület elnöke folytatja le.

A Budapesti BT friss – és a beszámolók alapján abszolút egyedi – tapasztalata volt, hogy tevékenységüket fenyegetések, egy esetben pedig fizikai inzultus kísérte. A Győr-Moson-Sopron megyei BT a feltűnően sok alaptalan fogyasztói panaszt emelte ki jelentésében.

## 6.1. térkép: Írásbeli és egyszemélyes eljárások



*Írásbeli és egyszemélyes eljárások, 2009*

*(A térkép nem indikálja az ügyszámot: az alkalmi és a rendszeres előfordulások egyként kerültek feltüntetésre.)*

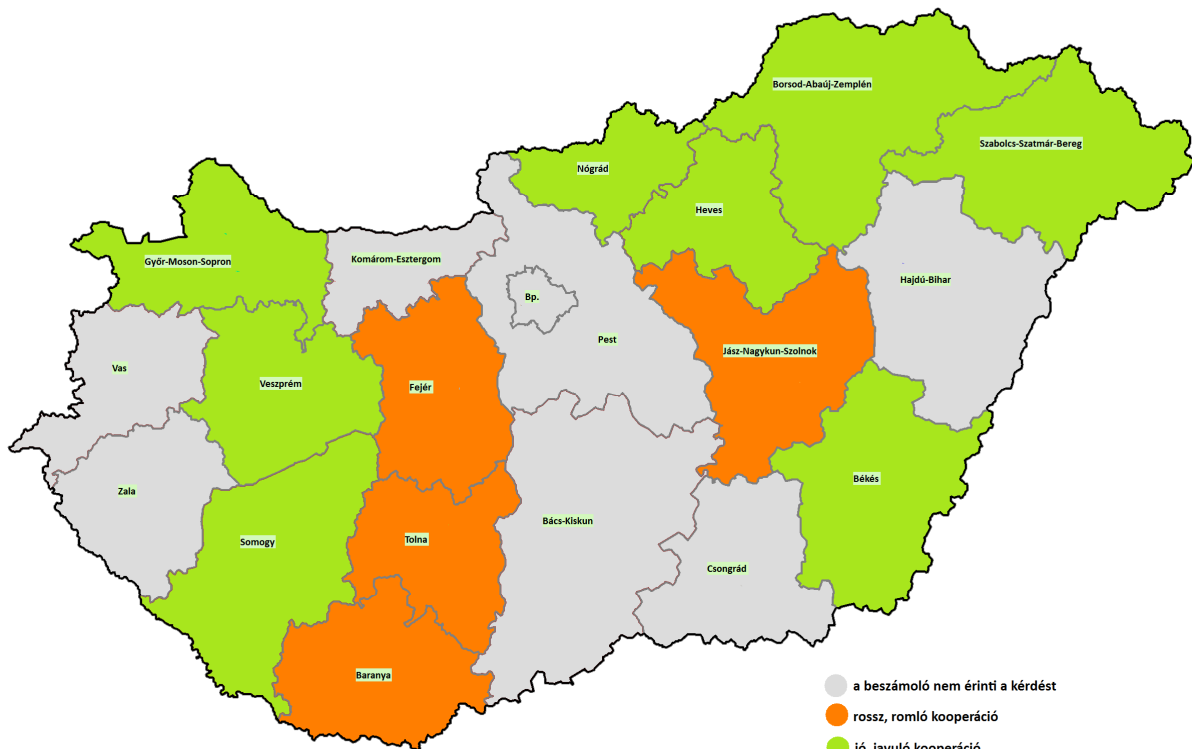
*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

A legtöbb BT-nek kifejezett szándéka az eseti és állandó alávetések (azaz olyan nyilatkozatok, amelyekben a vállalkozó előre elfogadja magára nézve kötelező érvényűként a testület döntését) kiterjesztése; azonban a szolgáltatói oldal jellemzően nem mutat erre hajlandóságot. A szerencsésebb helyzetben lévő BT-k is legfeljebb néhány tucat vállalkozást bírtak rá a csatlakozásra. Ezek főként az egyébként sem problémás cégek közül kerülnek ki, így alávetési vállalásaik az eljárások kimenetelét csak minimálisan befolyásolják. Több megye is beszámolt róla, hogy szinte csak – a Vas megyei BT megfogalmazása szerint – „naiv” vállalkozások tesznek egyszerre alávetési nyilatkozatot és folytatnak olyan gyakorlatot, amely alapján békéltető testületi eljárás alanyaivá válhatnak. A csatlakozottak listáján a fentiek mellé néhány kiemelkedően fair viselkedésre törekvő cég kerülhet még be. A nagy monopolszolgáltatók általában nem kötelezik el magukat alávetési nyilatkozattal. Előfordultak ugyanakkor arra irányuló vélemények is, miszerint a békéltető testületeknek nem az alávetések, hanem az egyezségek számának emelését kell célnak tekinteniük.

A vállalkozói oldallal való általános együttműködés állapotát a beszámolóknak zöme trendszerűen összegzi, amit elsősorban az eljárásokon való részvétel, a konstruktív jelenlét, az alávetések száma és az ajánlások betartási aránya alapján határoznak meg. Javuló és romló kooperációról egyaránt érkeztek jelzések. Míg

némely beszámolókat együttműködéstől elzárkózó szolgáltatókról írnak, „nem javult a vállalkozói morál, változatlanul jellemző, hogy gyakran utasítják el a reklamációval hozzájuk forduló fogyasztókat” (Baranya megye); addig mások javuló, kooperatív hajlamról adnak számot, „a gazdálkodó szervezetek döntő többsége együttműködik testületünkkel, és részt vesz a meghallgatásokon” (Győr-Moson-Sopron megye).

## 6.2. térkép: Vállalkozói kooperáció a békéltető testületek eljárásaiban



*Vállalkozói kooperáció a békéltető testületek eljárásaiban, 2009*

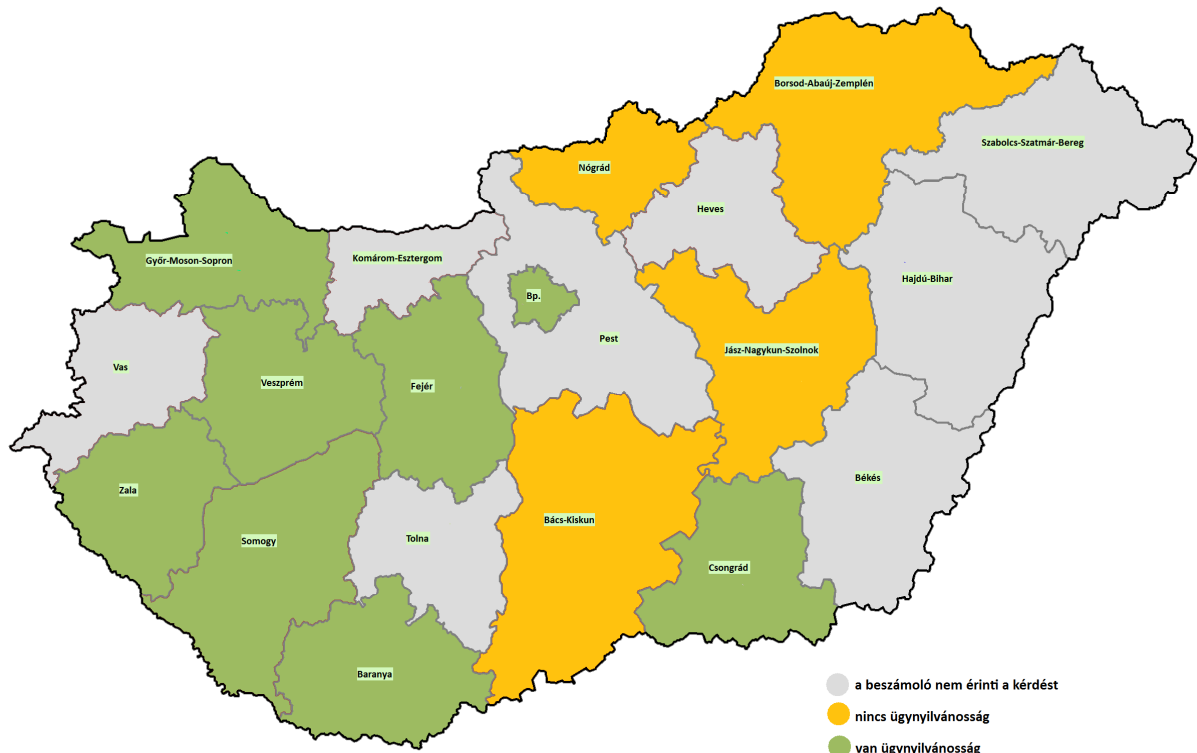
*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

A Fogyasztóvédelmi törvény szerint a fogyasztónak jeleznie kell, ha a vállalkozás nem tartotta be az egyezségben, kötelezésben, ajánlásban foglaltakat. Az ajánlást be nem tartó vállalkozásokkal szemben a BT-k az ügy nyilvánosságra hozatalának eszközével léphetnek fel, továbbá rendelkezésre áll ez az eszköz a nem együttműködő vállalkozások esetében is. E kérdésben a gyakorlat nem általános, bizonyos megyékben élnek e lehetőséggel, míg más testületeknél ez csak ritkán, vagy egyáltalán nem fordul elő. Az utóbbi körbe tartozó testületek (Szabolcs-Szatmár-Bereg, Borsod-Abaúj-Zemplén, Jász-Nagykun-Szolnok) ezt a fogyasztói visszajelzések és az anyagi eszközök hiányával magyarázzák, míg további testületek indoklás nélkül számolnak be ugyanerről.

Azon BT-k, amelyek élnek az eszközzel, vagy a kapcsolódó kamara honlapján (esetleg sajátjukon), vagy helyi újságokban teszik közzé a nem megfelelően eljáró vállalkozások ügyeit – de például a zala megyei testület a Szociális és Munkaügyi Minisztériumnak is megküldi azokat, beszámolójuk tanúsága szerint.



### 6.3. térkép: A nyilvánosság alkalmazása a békéltető testületek gyakorlatában



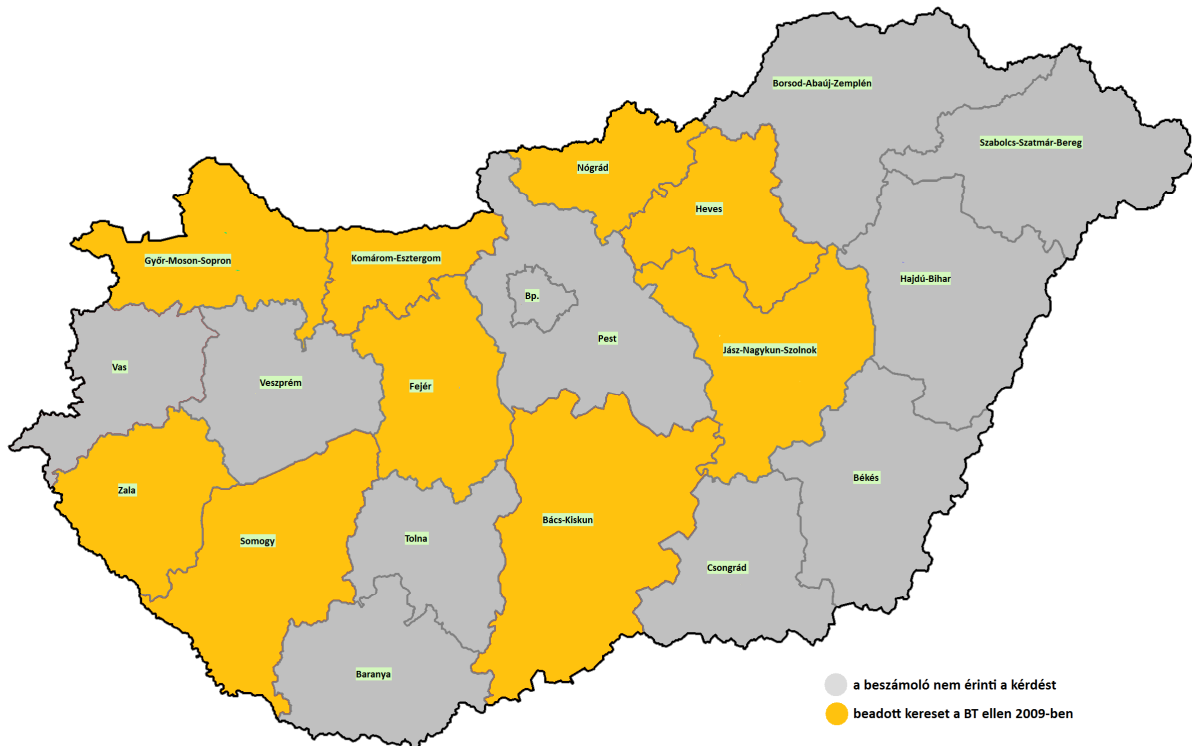
Ügynyilvánosság alkalmazása a békéltető testületek gyakorlatában, 2009

Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Több testület is jelezte az eljárások minőségi változását. Egyre több bonyolult ügy kerül a BT-k elé, amelyek intézése egyrészt a hagyományos ügyvitelnél – a terjedelmes bizonyítás szükségessége révén – jóval több időt igényel (felvetve ezzel a jellemzően nem főállású testületi tagok rendelkezésre állásának problémáját is). A megnyugtató, egyezséghez vezető ügyrendezés ilyenkor további tárgyalási alkalmakat, ügyintézészt tehet szükségessé, amely az eljáró tag meghosszabbodó lekötöttségét is jelenti egyben. A beszámolók szerint az említett terjedelmes bizonyítási eljárások szükségességének egyik fő okát az a szabályozásbeli hiányosság eredményezi, ami alapján a testületi határozatok bíróságon tetszőleges okkal megtámadhatóak; akár olyanokkal is, amelyek az eredeti eljárás során fel sem merültek – így a BT-knek kiemelten körültekintően kell eljárniuk, annak minden idővonzatával együtt.

Ehhez kapcsolódik a fejezet következő témája, a testületek és a bíróságok viszonya is. A jelentések szerint a húsz BT közül 2009-ben tíz ellen nyújtottak be összesen tizenegy keresetet, ezek közül négy az év végén még folyamatban volt, öt pert a testületek megnyertek, míg további két esetben elmarasztaló ítélet született. Ezek közül a Győr-Moson-Sopron megyei BT nem tudta bizonyítani a kiküldött határozat kézbesítését. A fejér megyei testületet a bíróság egy fogyasztói panasz kapcsán a perköltség megtérítésére ítélte, melynek – a békéltető testületek önálló jogi személyisége híján – a megyei iparkamara tett eleget.

## 6.4. térkép: Békéltető testületek bíróság előtti megtámadása



*Békéltető testületek bíróság előtti megtámadása, 2009*

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

A feldolgozásra került 5978 ügyből 4457 esetben (75%) az eljárásban érintett vállalkozás együttműködött. Zala megyében találjuk legnagyobb arányban az ilyen vállalkozásokat, ugyanis az ügyekben érintett vállalkozások 89 százaléka együttműködött. Győr-Moson-Sopron megye tekinthető a másik végletnek – ott az érintett vállalkozások kevesebb mint fele – 48 százaléka – működött együtt.



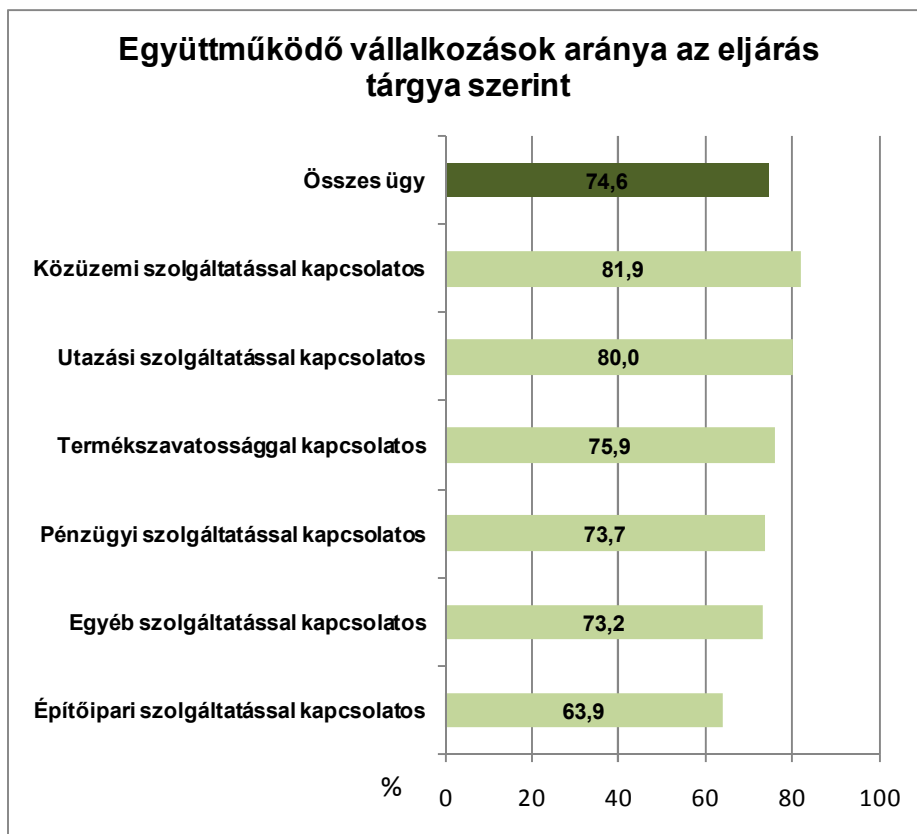
**6.5. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya az eljárás tárgya szerint**

	db	%
Zala	323	89,2
Pest	626	86,1
Somogy	164	82,8
Veszprém	119	82,1
Békés	73	82,0
Szabolcs-Szatmár-Bereg	121	80,7
Csongrád	201	80,1
Vas	147	79,9
Komárom-Esztergom	65	79,3
Bács-Kiskun	169	77,2
Budapest	1354	76,3
Jász-Nagykun-Szolnok	131	75,3
Borsod-Abaúj-Zemplén	184	73,9
Pécs-Baranya	203	64,9
Heves	70	63,1
Tolna	65	63,1
Nógrád	48	60,0
Hajdú-Bihar	99	57,6
Fejér	144	51,6
Győr-Moson-Sopron	151	47,8
Országosan	4457	74,6

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

Az együttműködő vállalkozások arányában az eljárás tárgya szerint jelentős különbségek tapasztalhatóak. Országos szinten a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek (82%) esetében a leginkább, az építőipari szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek (64%) esetében pedig a legkevésbé együttműködők az érintett vállalkozások.

**6.6. ábra: Együttműködő vállalkozások aránya az eljárás tárgya szerint**



*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

### **Összefoglalás:**

#### **Határidők**

- az átlagos ügymeneti idő 30-60 nap között változik.

#### **Alávetések, kooperáció**

- kevés alávetési nyilatkozat;
- alávetéssel csak naiv vagy kifejezetten ügyfélbarát imázsú cégek élnek;
- egyes testületek megkérdőjelezik az alávetés népszerűsítésének indokoltságát;
- megynként változó trendek a kooperáció terén.



### **Nyilvánosság**

- nem minden megyében élnek vele;
- esetenként internetes, esetenként helyi sajtóbeli megjelentetés.

### **Peres esetek**

- jelentősen növekedett a békéltető testületek elleni perek száma (jogszabályváltozás);
- eljárás a testületek fele ellen indult az évben;
- két elmarasztaló ítélet;
- inzultusok a BT-vel szemben (Budapest).

## 7. Működési körülmények

*Ismertesse a testületek működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)*

Az egyes megyei testületek beszámolóí az ügyviteli gyakorlat kérdéskörében két problémát említenek kiemelkedő gyakorisággal: a vállalkozói oldal meghallgatásokról való távolmaradását, illetve a fogyasztói tapasztalatok visszacsatolásának hiányát. Míg az előbbit értelemszerűen a szabályos, kétoldali kooperációra törekvő eljárás ellehetetlenülése miatt hiányolják a testületek; addig a panaszosok visszajelzését részint saját tevékenységük sikerességének mérése, részint az adott vállalkozással szembeni esetleges szankciók megtétele végett várnák el. Hiszen amíg az ügy kimenetele ismeretlen marad az eljáró testület előtt, a nyilvánosságra hozatal lehetősége (lásd a 4. fejezetben) felől sem dönthetnek. Ennek javítására a Zala megyei BT visszaküldhető jelölőlapot küldött a panasztevőknek, amellyel emelkedett a visszajelzési hajlandóság. A vállalkozások távollétén túl alkalmanként problémát jelent néhány olyan ügyben történő meghallgatás, amelyben ugyan megjelenik, azonban az adott tárgyban nem kompetens a szolgáltatói oldal képviselője, eljárási és döntési jogai sincsenek, így jelenléte az ügymenet szempontjából nem jelent segítséget.

A kisebb számban említett problémák között említhető egy egységes Ügyviteli Szabályzat (pl.:Vas megye) iránti igény. Eszerint bizonyos megyék testületeinél előfordul az ügyszám mesterséges felduzzasztása, az ügyszámtól függő finanszírozás miatt. Az esetleges szabályzattal a beszámoló szerint az ilyen és ehhez hasonló anomáliákat lehetne orvosolni. A rendelkezésre álló kapacitás jellemzően elegendőnek bizonyul a határidők tartásához. Ettől eltérő beszámoló csak egy helyről (Baranya megye) érkezett: itt alkalmanként az ügyek lökészerűen, egyszerre jelentkeznek, ami az eljárási idő eseti meghosszabbodásához vezethet. Ehhez kapcsolódó, némileg proaktív lépésről számolt be a Veszprém megyei BT: ők forrás- és kapacitáshiányaik miatt igyekeznek saját sajtónyilvánosságukat alacsony szinten tartani, attól féltve, hogy erősebb médiajelenlétük kezelhetetlen mennyiségű ügyet eredményezne.

Működési körülményeiket illetően – és a már érintett esetenkénti kapacitásproblémákon túl – két fő téma jellemzi a beszámolókat. Infrastrukturális szempontból kifogástalan, de legalábbis megfelelő ellátottsággal dolgozhatnak az egyes békéltető testületek. Az iparkamarák mindenben támogatják működésüket, a szükséges helyiségek és eszközök rendelkezésükre állnak, apróbb kivételektől eltekintve (mint például a Csongrád megyei BT hiányzó elnöki szobája). A működési feltételek pénzügyi vetülete kapcsán ugyanakkor jóval kedvezőtlenebb kép rajzolódik ki a testületi beszámolókból. A támogatási szerződések aláírása és ennek eredményeként az állami támogatások kései – júliusi – utalása több helyen működési zavarokat eredményezett az első két negyedévben, de máshol is csak a helyi kamara anyagi segítségével voltak lehetségesek az időben történő kifizetések. Ezt a legtöbb beszámoló erősen kifogásolta, illetve a békéltető testületek függetlenségének veszélyeztetését látta a gyakorlat mögött, mivel így működésük lényegében az – egyébként csak gesztori szereppel bíró – kamarák jóindulatán



múlik. A korábbi évekkel ellentétben ugyanakkor a támogatás összegének elégtelenségét már nem kifogásolják a testületek.

### **Összefoglalás:**

#### ***Működési körülmények***

- szolgáltató távolmaradása a meghallgatásokról;
- fogyasztói visszajelzés hiánya;
- megfelelő az infrastruktúra és a támogatás mértéke;
- működési támogatás jelentős késése.



## 8. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

*Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!*

A 2009-es beszámolók hangsúlyos kérdése volt, milyen szabályozásbeli módosításokkal lehetne gördülékenyebbé, hatékonyabbá és fogyasztóbarátabbá tenni a békéltető testületek működését. A felvetés szemmel láthatóan termékenynek bizonyult, a húsz testületből mindössze kettő nem fogalmazott meg javaslatokat; ugyanakkor számos helyről több szempontú módosítási ötletlisták is érkeztek. Az összesen hozzávetőlegesen ötven észrevétel négy nagyobb csoportra osztható: a fogyasztói érdekek védelmét erősítő, az ügymenet gördülékenységét elősegítő, a BT-k súlyának növelését szorgalmazó, illetve a testületek saját működését javító javaslatokra.

A fogyasztói érdekvédelem erősítése terén a minőséghibás termékek javításához fűződő bevizsgálások helyzetének módosítására érkezett a legtöbb indítvány (szám szerint négy). Ezek egyrészt a minőségellenőrzési intézetek akkreditálásának bevezetését, illetve központosítását szorgalmazzák, mindenekelőtt a legtöbb problémát okozó kereskedőpartner cipésműhelyek és mobiltelefon-szervizek körében; másrészt általában a vonatkozó jogszabályi környezet újraértelmezését fogalmazzák meg. Több észrevétel érkezett a BT-k hatáskörébe tartozó ügytípusok bővítésére is. Jelenleg például a testületeknek el kell utasítaniuk azokat a fogyasztókat, akik kötelező gépjármű-felelősségbiztosításukkal kapcsolatban kívánnának panasszal élni; noha ez a BT-k véleménye szerint a többi pénzügyi szolgáltatás mellett éppúgy hatáskörükbe tarthatna. Ugyanakkor nem egységes a gyakorlat az un. kontár vállalkozókkal szembeni eljárás kérdésében. Egyes testületek (téves jogértelmezés miatt) az ilyen ügyekben nem járnak el. Vannak fogyasztók, akik hiányolják az államigazgatási szervekkel szembeni békéltető eljárás lehetőségét.

Három helyről érkezett javaslat a bankitok szabályozásának módosítására: ezek közül a részletesebben kifejtett szerint a fogyasztó felmentő nyilatkozata esetén a pénzügyi intézetek kötelesek volnának kiszolgáltatni az eljáráshoz szükséges dokumentációt, iratokat. A további javaslatok között szerepel a közüzemi számlák fokozottabb átláthatóságának szabályozása; az utaztatással egybekötött termékbemutatók elleni határozottabb fellépés; a tartós fogyasztási cikkek körét meghatározó 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet és 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hozzáigazítása a változó körülményekhez; valamint ugyanezen rendeletek fogalmi pontosítása. Ezek szerint a vállalkozónak ne csak törekednie kelljen a javításra vagy cserére, hanem 15, illetve 30 napos határidő betartására legyen kötelezve. A forgalmazók fennálló kötelezettsége a minőségi kifogások intézése terén pedig kerüljön egyértelműen meghatározásra, oly módon, hogy a fogyasztót ne irányíthassák közvetlenül javítószolgálatukhoz. Hasonlóan felmerült annak igénye, hogy a minőségi kifogás esetén ne legyen a szolgáltatónak lehetősége korlátlan számú javításra: három eset után a fogyasztó választhasson a csere és a szerződéstől való elállás között.





Az eljárás gördülékenységét célzó javaslatok közül három irányul a kézbesítési vélelmezés bevezetésére: jelenleg a BT-k eljárását a vállalkozások könnyedén tudják blokkolni azáltal, hogy nem veszik át a számukra kiküldött levelet; a fejér megyei testületet a bíróság épp emiatt ítélte egy ellenük – ugyan fogyasztó által – indított perben a perköltség megtérítésére.

Jelenleg a békéltető testületi eljárások háromtagú eljáró tanácsába a két fél egy-egy tagot jelölhet – noha erre, néhány BT megállapítása szerint, az esetek túlnyomó részében nem kerül sor, ugyanakkor a szándék hiányának jelzésére szabott idő érdemben lassítja az ügymenetet. Ennek megoldására javasolta több testület is, hogy az eljáró tanács tagjainak kijelölése az elnök hatásköre legyen. Ezzel lehetővé válna a jobb munkaszervezés és nem sérülne a felek érdeke sem, hiszen az elnök ismeri legjobban a tagok terhelhetőségét és így lenne biztosítható az adott ügyhöz leginkább értő szakemberek kijelölése is., Hasonlóan az eljáró testületek egyszerűbb működését célozza az a javaslat, miszerint a minimálbér 10%-a alatti értéket tárgyaló ügyek automatikusan kerüljenek egyszemélyes eljárásban lefolytatásra.

A Komárom-Esztergom megyei BT észrevétele szerint gyakorta javítja a megegyezési hajlamot az eljárás 30 napos felfüggesztése, így szorgalmazzák, ennek lehetősége épüljön be a vonatkozó jogi környezetbe.

Bizonyos módosítási javaslatok a BT-k nagyobb súlyát, hatáskörük növelését célozzák, jellemzően a nem együttműködő vállalkozásokkal szembeni tehetetlenségen változtatandó, egyfajta hatósági szerepkör felé való elmozdulásként. Ezek közül a mérsékeltebb ötletek a nyilvánosságra hozatal feltételeinek enyhítését képviselik. A Baranya megyei BT javaslata például kiterjesztené azt a meghallgatáson nem megjelenő és az írásos nyilatkozattételt nem küldő vállalkozásokra is (szemben a pillanatnyi rendelkezésekkel, amely a két feltétel együttes teljesülését szabja meg ehhez). A tolna megyei testület a fentiekén túl kötelezővé tenné a bizonyítékok csatolását is, elkerülendő azt a már említett gyakorlatot, mely szerint a vállalkozás a testületnek nem mutat be bizonyítékokat, majd bíróságon támadja meg a határozatot, ahol már megteszi ezt. A Zala megyei BT javaslatai között szerepel, hogy a testületek ne csak kötelezés meghozatalakor rendelkezhessenek a felmerülő költségek viseléséről. Jelenleg a vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül bíróság előtt indíthat keresetet jogszabálysértésre hivatkozással. Ezt módosító javaslatuk, hogy legyen egy per előtti kötelező egyeztetési eljárás a vállalkozás és a békéltető testület között.

A testületek saját működését egyszerűsítő ötletek közé tartozik a Zala megyei BT további javaslata az iratküldési szabályok enyhítésére, ugyanis a jelenlegi szabályozás a 79/2004. (IV. 19.) Korm. rendelet alkalmazását írja elő, amely eljárásonként legalább 1600 forint postaköltséget jelent a testületeknek. Érkeztek észrevételek a testület előtti meghallgatások és a polgári perrendtartás nyilvánosság szabályozása közti összhang hiányára; a BT-k perelhetőségének már többször említett problémás szabályozására (az eljárásban nem elhangzott bizonyítékok alapján is lehetséges bírósághoz fordulni); valamint a jogi személyiség hiánya körüli anomáliák (pl. perköltség viselése) kapcsán is.

Ezeknél átfogóbb, több BT irányából is jelzett elképzelés a békéltető testületi eljárások ingyenességének megszüntetése – a Pest megyei BT beszámolója például



1000 forintos eljárási díjat képez el. Hasonlóan általános javaslat a testületek közötti együttműködés és közös fellépés a vitarendezésben együtt nem működő pénzügyintézetek és egyéb cégek e helytelen gyakorlatának megváltoztatása érdekében. Érkezett panasz azon szabályozással kapcsolatban is, amely a megszüntetéshez alacsonyabb díjazást tesz lehetővé, mint az egyéb ügylezárási formákhoz, noha sok esetben ez semmilyen szinten nem tükrözi sem a befektetett szükséges munkamennyiséget, sem a fogyasztó számára kedvező vagy kedvezőtlen végkifejletet. Mivel meg kell szüntetni az eljárást a fogyasztó kérelmének megalapozatlansága esetén is, az ilyenkor fizethető alacsonyabb díjazás sértheti az egyenlő elbánás elvét, hiszen a testületi tagok anyagilag abban érdekeltek, hogy ne ilyen döntés szülessen.

A Budapesti BT beszámolója magát a beszámoló írásai kötelezettséget is kifogásolta.

### 8.1. tábla: Békéltető testületek szabálymódosítási javaslatai

Testület működési helye:	Javaslat (db):				összesen:
	fogyasztói érdek	eljárás gyorsítása	BT erősítése	működés javítása	
Bács-Kiskun	1	-	-	-	1
Baranya	-	2	1	1	4
Békés	1	-	-	-	1
Borsod-Abaúj-Zemplén	-	-	-	-	-
Budapest	-	-	-	1	1
Csongrád	-	-	-	-	-
Fejér	1	1	1	2	5
Győr-Moson-Sopron	1	-	1	-	2
Hajdú-Bihar	-	-	-	1	1
Heves	1	-	1	1	3
Jász-Nagykun-Szolnok	-	1	-	1	2
Komárom-Esztergom	-	1	-	-	1
Nógrád	-	-	1	-	1
Pest	-	1	-	1	2
Somogy	3	-	1	-	4
Szabolcs-Szatmár-Bereg	-	-	-	1	1
Tolna	2	-	1	1	4
Vas	1	-	2	-	3
Veszprém	1	1	-	4	6
Zala	3	1	2	1	7
<b>Összesen:</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>49</b>

*Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

*Békéltető testületek szabályozásmódosítási javaslatai, 2009*

### **Összefoglalás:**

#### **Fogyasztói érdekvédelem**

- minőségvizsgálati rendszer újraszabályozása;
- hatáskör bővítése;
- banktitok kifogásjellegű használatának korlátozása;



- minőségi problémák: cipők és mobiltelefonok;
- közüzemi számlák átláthatóvá tétele;
- utaztatással egybekötött termékbemutatók korlátozása;
- rendeletek fogalmi pontosítása;
- garanciális javítások számának maximálása.

### ***Eljárások gördülékenyebbé tétele***

- kézbesítési vélelmezés bevezetése;
- tagkijelölési jog egyszerűsítése;
- kis értékű ügyek egyszemélyes eljáráshoz rendelése;

### ***BT-k szerepének növelése***

- a nyilvánossághozatal feltételeinek egyszerűsítése;
- fokozottabb autonómia, jogi személyiség;
- az együtt nem működő vállalkozások hatékonyabb szankcionálása;
- költségviselésről rendelkezés jogának bővítése.

### ***Saját működés egyszerűsítése***

- iratküldési szabályok oldása;
- ajánlások perelhetőségének újraszabályozása;
- eljárások térítéskötelessé tétele;
- átfogóbb testületközi kooperáció;
- honorálás rendszerének újraszabályozása.

## Mellékletek

### M1. A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok

Területi kamarák	A határozat fajtája					Összesen		
	Eljárás megszüntetve		Egyezség	Ajánlás	Kötelezés	I. félév	II. félév	Össz. I-II. félév
	Kérelem megalapozatlan	Egyéb okból						
Bács-Kiskun	38	65	24	87	5	99	120	219
Békés	9	49	10	20	1	44	45	89
Borsod-Abaúj-Zemplén	21	149	33	46	0	144	105	249
Budapest	272	842	248	395	17	779	995	1774
Csongrád	40	50	48	108	5	134	117	251
Fejér	37	51	56	130	5	129	150	279
Győr-Moson-Sopron	76	82	70	85	3	174	142	316
Hajdú-Bihar	43	60	22	45	2	60	112	172
Heves	13	57	19	22	0	47	64	111
Jász-Nagykun-Szolnok	18	37	38	78	3	103	71	174
Komárom-Esztergom	16	32	15	19	0	48	34	82
Nógrád	8	55	5	11	1	30	50	80
Pécs-Baranya	89	96	46	77	5	142	171	313
Pest	21	230	156	304	16	334	393	727
Somogy	38	83	27	47	3	53	145	198
Szabolcs-Szatmár-Bereg	22	27	21	78	2	63	87	150
Tolna	4	64	22	9	4	23	80	103
Vas	29	36	72	41	6	100	84	184
Veszprém	42	37	25	40	1	71	74	145
Zala	46	92	39	171	14	165	197	362
<b>Összesen I. félév:</b>	<b>353</b>	<b>942</b>	<b>506</b>	<b>892</b>	<b>49</b>			<b>2742</b>
<b>Összesen II. félév:</b>	<b>529</b>	<b>1252</b>	<b>490</b>	<b>921</b>	<b>44</b>			<b>3236</b>
<b>Összesen I-II félév:</b>	<b>882</b>	<b>2194</b>	<b>996</b>	<b>1813</b>	<b>93</b>	<b>2742</b>	<b>3236</b>	<b>5978</b>

**M2. A békéltető testületekhez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása**

Területi kamarák	Építőipari szolg. <sup>2</sup>	Utazási szerződés <sup>3</sup>	Pénzügyi, biztosítási szolgáltatás <sup>4</sup>	Közüzemi szolg. <sup>5</sup>	Egyéb szolg. <sup>6</sup>	Termék szavatosság <sup>7</sup>	Határon átny. jogv. Pénzügyi		Összesen		
							Egyéb	I.f.év	II. f. év	I-II. f.év	
Bács-Kiskun	31	11	25	26	27	98	0	1	99	120	219
Békés	11	6	8	3	27	34	0	0	44	45	89
Borsod-Abaúj-Zemplén	21	5	15	26	51	131	0	0	144	105	249
Budapest	114	127	224	112	484	708	0	5	779	995	1774
Csongrád	16	8	23	19	58	127	0	0	134	117	251
Fejér	27	5	13	24	82	128	0	0	129	150	279
Győr-Moson-Sopron	66	22	29	28	48	121	1	1	174	142	316
Hajdú-Bihar	18	9	14	3	26	102	0	0	60	112	172
Heves	6	6	11	9	23	56	0	0	47	64	111
Jász-Nagykun-Szolnok	18	2	13	10	37	93	0	1	103	71	174
Komárom-Esztergom	13	2	18	1	13	35	0	0	48	34	82
Nógrád	2	1	8	9	9	51	0	0	30	50	80
Pécs-Baranya	25	7	11	5	70	191	2	2	142	171	313
Pest	98	53	75	39	138	321	0	3	334	393	727
Somogy	13	4	9	33	46	93	0	0	53	145	198
Szabolcs-Szatmár-Bereg	9	2	14	5	20	100	0	0	63	87	150
Tolna	5	3	2	5	20	68	0	0	23	80	103
Vas	25	1	13	16	25	104	0	0	100	84	184
Veszprém	9	3	14	17	12	87	0	3	71	74	145
Zala	54	14	21	31	107	130	0	5	165	197	362
<b>Összesen I. félév:</b>	<b>254</b>	<b>102</b>	<b>259</b>	<b>168</b>	<b>631</b>	<b>1328</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			<b>2742</b>
<b>Összesen II. félév:</b>	<b>327</b>	<b>189</b>	<b>301</b>	<b>253</b>	<b>692</b>	<b>1450</b>	<b>3</b>	<b>21</b>			<b>3236</b>
<b>Összesen I-II félév:</b>	<b>581</b>	<b>291</b>	<b>560</b>	<b>421</b>	<b>1323</b>	<b>2778</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>2742</b>	<b>3236</b>	<b>5978</b>

### M3. A fogyasztói jogvita intézésnek módja és testületi elnökök, elnökhelyettesek részvétele az eljárásban

	A fogyasztói jogvita intézésének módja			Testületi elnökök részvétele az eljárásban		Elnökhelyettesek részvétele az eljárásban	
	3 tagú tanács	Egyedül eljáró tag	Írásban lefolytatott eljárás	Eljáró tanács elnöke	Tanács tagja	Eljáró tanács elnöke	Tanács tagja
Bács-Kiskun	152	0	0	38	35	34	6
Békés	69	0	0	10	7		
Borsod-Abaúj-Zemplén	162	11	0	238	0	0	34
Budapest	1078	368	0				
Csongrád	158	65	0	66	59		
Fejér	243	0	0	138	0	82	0
Győr-Moson-Sopron	229	3	0	4	53		
Hajdú-Bihar	54	17	0	23	1		
Heves	111	0	0	111	0	0	18
Jász-Nagykun-Szolnok	159	1	0	36	0		
Komárom-Esztergom	46	16	0	14	1	6	12
Nógrád	55	5	2	55	0	0	43
Pécs-Baranya	201	0	0	0	17	15	21
Pest	548	154	0	0	24		
Somogy	144	55	28	14	45	35	47
Szabolcs-Szatmár-Bereg	144	6	0	72	40		
Tolna	92	0	0	67	8		
Vas	106	12	0	40	0	1	19
Veszprém	62	68	0	4	55		
Zala	251	104	0	144	100		
Országosan	4064	885	30	1074	445	173	200

