



Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2011. évi tevékenységéről

Budapest, 2012. február

A tanulmányt írta:

Dr. Korcsog Tamás (jogtanácsos)

E-mail: korcsog.tamas@mkik.hu

Internet: www.mkik.hu

Szakmai lektor:

Dr. Vándor Béla vezető jogtanácsos MKIK

E-mail: vandor@mkik.hu

Internet: www.mkik.hu

A kézirat lezárva: 2012. február 15.

Cím: MKIK

1055 Budapest, Kossuth tér 6-8.

Tel: 474-51-00

Fax: 474-51-05

e-mail: mkik@mkik.hu

Internet: www.mkik.hu

Tartalomjegyzék

Ábrák, táblák, térképek jegyzéke	4
Összefoglalás	5
1. A testületek 2011. évi tevékenysége	7
2. Az elmúlt egy év változásai.....	9
3. Az eljárás megszüntetése	13
4. Fő ügytípusok	22
5. Eljárások eredményei a számok tükrében	34
6. Ügyintézési tapasztalatok	38
7. Működési körülmények	46
8. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok	47

Ábrák, táblák, térképek jegyzéke

1.1. TÁBLA: BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK PR ÉS EGYÉB SZAKMAI TEVÉKENYSÉGE	7
2.1. ÁBRA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA, 2010-2011	9
2.2. ÁBRA: AZ ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA TESTÜLETENKÉNT, 2010–2011.....	10
2.3. TÉRKÉP: LEZÁRT BÉKÉLTETÉSI ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA 2010-HEZ KÉPEST	11
2.4. TÉRKÉP: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK TAGSÁGÁNAK VÁLTOZÁSAI.....	12
3.1. TÁBLA: MEGSZÜNTETETT ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN.....	14
3.2. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT, 2010-2011, AZ ADOTT CSOPORTBA TARTOZÓ ÖSSZES ÜGY SZÁZALÉKÁBAN	15
3.3. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK ARÁNYA A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK SZERINT, AZ ÖSSZES VONATKOZÓ ÜGY SZÁZALÉKÁBAN	16
3.4. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK ARÁNYA A TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK SZERINT, AZ ÖSSZES VONATKOZÓ ÜGY SZÁZALÉKÁBAN	17
3.5. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK KIMENETELE AZ ÖSSZES VONATKOZÓ ÜGY SZÁZALÉKÁBAN	18
4.1. TÁBLA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYEINEK TÁRGYA, 2010-2011.....	22
4.2. TÁBLA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZOLGÁLTATÁSOKKAL, ILLETVE TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEINEK TÁRGYA	26
4.3. TÁBLA: ÉPÍTŐIPARI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2010-2011	27
4.4. TÁBLA: UTAZÁSSZERVEZÉSEL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2010-2011	28
4.5. TÁBLA: BANKI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2010- 2011	29
4.6. TÁBLA: BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2010-2011.....	30
4.7. TÁBLA: BIZTOSÍTÁS, NYUGDÍJ ÉS EGÉSZSÉGBIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2010-2011	31
4.8. TÁBLA: KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2010-2011.....	32
4.9. TÁBLA: LÁBBELIKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2010-2011.....	33
5.1. ÁBRA: ÉRDEMI DÖNTÉSEL BEFEJEZETT ÜGYEK ARÁNYA, TESTÜLETEK SZERINT 2010- 2011, AZ ÖSSZES ÜGY SZÁZALÉKÁBAN.....	34
5.2. ÁBRA: AZ ÉRDEMI DÖNTÉSEL MEGOSZLÁSA, AZ ÖSSZES ÜGY SZÁZALÉKÁBAN	35
5.3. TÁBLA: AZ ÉRDEMI DÖNTÉSEL BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA, 2010-2011.....	35
5.4. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL, KÖTELEZÉSEL ÉS AJÁNLÁSSAL VÉGZŐDŐ ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN.....	36
5.5. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL, KÖTELEZÉSEL ÉS AJÁNLÁSSAL VÉGZŐDŐ ÜGYEK AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT	37
6.1. TÉRKÉP: EGYSZEMÉLYES ELJÁRÁSOK.....	39
6.2. TÉRKÉP: ÍRÁSBELI ÜGYINTÉZÉS	40
6.3. TÉRKÉP: VÁLLALKOZÓI KOOPERÁCIÓ A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELJÁRÁSAIBAN	41
6.4. TÁBLA: EGYÜTTMŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK ARÁNYA MEGYÉK SZERINT, 2010-2011	42
6.5. TÁBLA: EGYÜTTMŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK ARÁNYA AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT	43
6.6. TÉRKÉP: BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK BÍRÓSÁG ELŐTTI MEGTÁMADÁSA	44
M1. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA ÉS AZ ÁLTALUK HOZOTT HATÁROZATOK.....	49
M2. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKHEZ BEADOTT ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA.....	50
M3. A FOGYASZTÓI JOGVITA INTÉZÉSNEK MÓDJA ÉS TESTÜLETI ELNÖKÖK, ELNÖKHELYETTESEL RÉSZVÉTELE AZ ELJÁRÁSBAN	51
M3.1. A HÁROMTAGÚ TANÁCS ÁLTAL INTÉZETT JOGVITÁK SZÁMA MEGYÉNKÉNT, 2011	52
M3.2. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TAG ÁLTAL INTÉZETT JOGVITÁK SZÁMA MEGYÉNKÉNT, 2011....	52

Összefoglalás

- 2011-ben 7874 ügyet zártak le a békéltető testületek – megállapítható, hogy egy év alatt 418-al növekedett az ügyek száma, ami 5 százalékos növekedésnek felel meg. A korábbi évek ügyszám növekedési aránya (20-25%) több testület elnöke szerint azért csökkent, mert 2011. július 1-jétől egy meglehetősen nagy ügyszámmal rendelkező ügýtípus – a pénzügyi-biztosítási – kikerült a megyei, fővárosi kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek hatásköréből. Ezen ügýtípusokat a fenti dátumtól kezdődően a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett működő pénzügyi békéltető testület látta el. A beszámolók alapján a békéltető testületek az ilyen tárgyú ügyekben hozzájuk forduló fogyasztókat a pénzügyi békéltető testületekhez irányították, elősegítve a fogyasztóvédelmi jogviták jogszabály szerinti elbírálását. 2011-ben a heves, vas, győr-moson-sopron, fejér komárom veszprém megyei és a tolna, bács-kiskun, csongád, zala megyei testületeknél csökkent az ügyszám az előző évhez képest.
- A legnagyobb arányú növekedés a szabolcs-szatmár-bereg és hajdú megyei valamint a békés megyei testületnél figyelhető meg. Békés megyében egy év alatt 142-ről 182-re, Hajdú-Bihar megyében pedig 168-ről 223-ra-növekedett az ügyszám, előbbi testületben 35 százalékkal, utóbbi pedig 32 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2010-ben. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalható még jelentős növekedés, ahol egy év alatt 2454-ről 2875-re emelkedett az ügyek száma: itt 22 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2010-ben.
- Az összes ügy 54 százaléka megszüntetéssel fejeződött be, ezen belül a megszüntetések oka 19 százalékban a megalapozatlan kérelem volt, 81 százalék pedig egyéb okból került megszüntetésre. A megszüntetett eljárások aránya a posta és távközléssel szolgáltatással kapcsolatos ügyek esetében a legmagasabb (66%), az lábbelikkel kapcsolatos ügyek esetében pedig a legalacsonyabb (37%).
- 2011-ben az eljárások közül a békéltető testületek 2413 esetben (31%) foglalmaztak meg ajánlást, 1087 esetben (14%) egyezség született és 136 esetben (1,7%) végződött az eljárás kötelezéssel. A kérelem 1083 esetben megalapozatlannak bizonyult, ami az ügyek 14%-át tette ki. A fennmaradó (3155) ügyekben az eljárás egyéb okból került megszüntetésre.
- A korábbi évekhez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2011-ben is lábbelikkel kapcsolatos ügyben jártak el. Az összes ügy 20,9 százaléka, összesen 1453 eljárás indult ilyen ügyben. 783 darab eljárás, az összes eset 11,3 százaléka indult közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyben. 2011-ben a posta és távközlési szolgáltatások tárgyában az összes ügy 11,1 százalékában zárult le eljárás, amely országosan 767 ügyet jelent.

- 2011-ben nőtt az érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya: ilyen módon 2010-ben az esetek 56 százaléka, 2011-ben 60 százaléka fejeződött be. Az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma az előző évi 4175-ről 4716 -ra emelkedett.
- 2011-ben a békéltető testületek összesen 21 esetben folytattak határon átnyúló eljárást. Ez 80 ügyel kevesebb, mint 2010-ben, amikor 101 ilyen eljárás volt.

1. A testületek 2011. évi tevékenysége

A békéltető testület 2011. évben végzett tevékenységei. (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.)

A testületek legnagyobb számban a békéltetés ismertségének növelése eszközéül a tájékoztató előadások tartását és a szakmai konferenciákon való népszerűsítést választották, továbbá egyre elterjedtebb a civil szervezetekkel való együttműködés, a fogyasztók védelme és tájékoztatása érdekében. A BT-k jelentős mértékben különböznek a szélesebb értelemben vett szakmai és lakossági ismertető tevékenységükben.

A békéltető testületek elnökeinek az éves munkát értékelő beszámoló alapján megállapítható, hogy 19, azaz szinte valamennyi testület végzett valamilyen PR tevékenységet. Ezen tevékenység alatt értjük a televíziós, rádiós és nyomtatott sajtóban való megjelenést, illetve a lakossági fórumokat. A nyomtatott sajtóban 14 testület (előző évhez viszonyítva növekvő aktivitás), televízióban 5 testület (2010-hez képest csökkenő részvétel), rádióban 4 testület jelent meg valamilyen formában, amely a rádiós megjelenés tekintetében csökkenést mutat 2010-hez képest.

1.1. tábla: Békéltető testületek PR és egyéb szakmai tevékenysége

	Lakossági				Szakmai		
	Nyomtatott sajtó	Televízió	Rádió	Tájékoztató előadás	Szakmai konferencia	Szaksajtó	Civil együttműködés
Zala	x			x	x	x	
Veszprém	x					x	
Vas	x	x		x	x	x	x
Tolna				x	x	x	x
Szabolcs-Szatmár-Bereg	x			x	x	x	x
Somogy	x	x	x	x		x	
Pest							
Baranya	x			x	x	x	
Nógrád			x	x			
Komárom				x	x		x
Jász-Nagykun-Szolnok				x	x		
Heves	x			x		x	x
Hajdú-Bihar	x	x	x		x	x	
Győr-Moson-Sopron	x			x	x	x	x
Fejér	x			x	x	x	
Csongrád	x			x	x	x	
Budapest	x		x	x	x	x	x
Békés							
Borsod-Abaúj-Zemplén	x	x		x			
Bács-kiskun	x	x				x	

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek szöveges beszámoló alapján

A médiában való megjelenés módja az előző évekhez képest is rendkívül változatos. Néhány testület rendszeres rovatot vezet a városi és/vagy regionális lapokban, illetve televíziókban. Több beszámoló is említi, hogy az elnökökkel készült, a testületek munkáját népszerűsítő interjú jelent meg a helyi sajtóban, amely a fogyasztókhöz való eljutás legjobb eszköze az elnökök megítélése szerint. A publikáció terén például a Fogyasztóvédelem című szaklap november-decemberi számában jelent meg a Pécs-Baranyai elnök az „Erősödő vagy gyengülő civil hang?” című cikk írása. PR tevékenység terén a Hajdú-Bihar megyei testület aktivitása is jól mutatja a békéltető testület ismertségének növelésére irányuló tevékenységet, ahol a kamara saját lapjában történő megjelenésen kívül, a helyi Debrecen TV-ben és az MR6 Régió Rádiójában a békéltető testület elnöke beszámolt a testület munkájáról.

Somogy megyéből számoltak be egy újfajta népszerűsítési módról. A testület tagjait meghívták iskolai, nyílt osztályfőnöki órákra, nyugdíjas klubokba, s a korábbi esztendőkhöz képest többször keresték meg a testületeket a megyei napilaptól, valamint a két kaposvári TV és rádióadótól. E lehetőségekkel élve, a testület tagjai általános és egyedi ügyekben segítettek az olvasóknak, nézőknek.

Bács-kiskun megyében több lapban is megjelent a BT elnökével, elnökhelyettesével, illetve titkárával készített interjú (Petőfi Népe, Hírös Naptár, Alföldi Napló, Fogyasztóvédelmi Hírlevél), melyek jelentősen hozzájárultak a testület ismertségének fokozásához.

Majdnem minden testületnél alkalmazták az online megjelenést, amelyhez a www.bekeltetes.hu, egységes békéltető testületi honlap nyújtott lehetőséget. A békéltető testületek online megjelenése tekintetében a területi kereskedelmi és iparkamarák is segítséget nyújtanak, az elérhetőségek és egyéb információk kamarai honlapokon való közzétételével.

A fogyasztók részére történő tanácsadó és tájékoztató tevékenység általánossá vált szinte valamennyi testületnél, melyre különböző megoldásokat vezettek be. Például a pest megyei testületnél 2 különböző helyen is volt ilyen tevékenység. Egyrészt a kamara központjában, ahol 2011-ben egy külön munkatárs foglalkozott a telefonos érdeklődők tájékoztatásával. A testület Kossuth téri irodájában pedig keddtől csütörtökig ügyfélfogadást tartottak, ahol a fogyasztók személyesen adhatták elő fogyasztói panaszukat, illetve kérhettek tanácsot. A tanácsadást a békéltető testület elnöke és a kamara alkalmazottai végezték.

A testületeknél az elnökök beszámolóit alapján rendszeresnek mondhatók a testületi tagok részvételével megtartott szakmai továbbképzések, amelyek általában az év végén kerültek megtartásra, összegezve az év közben megszerzett tapasztalatokat.

2. Az elmúlt egy év változásai

Az előző évi azonos beszámolási időszakhoz képest történt lényegesebb változások. (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, ügyszám alakulása, növekedés/csökkenés okai, stb.)

2011-ben a befejezett ügyek száma 7874 volt, így elmondható, hogy egy év alatt 418-el növekedett az ügyek száma, ami 5 százalékos növekedést jelent.

2.1. ábra: A békéltető testületek ügyszáma, 2010-2011

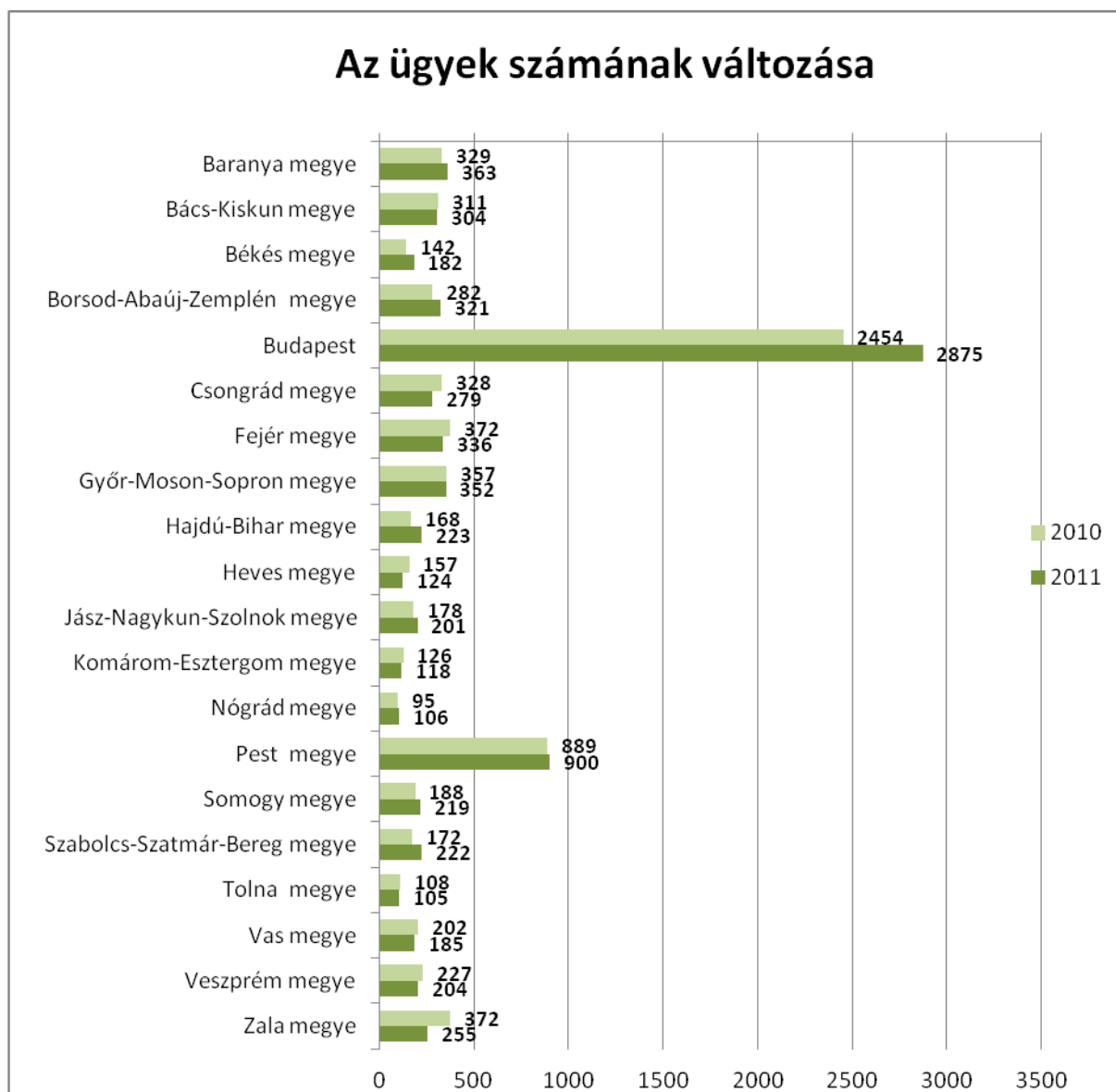


Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A legnagyobb arányú növekedés a szabolcs és hajdú megyei valamint a békés megyei testületnél figyelhető meg. Békés megyében egy év alatt 142-ről 182-re, Hajdú-Bihar megyében pedig 168-ről 223-ra-növekedett az ügyszám. Az előbbi testület 35 százalékkal, utóbbi pedig 32 százalékkal több ügyet intézett, mint 2010-ben. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalható még jelentős növekedés, ahol egy év alatt 2454-ről 2875-re emelkedett az ügyek száma: itt 22 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2010-ben.

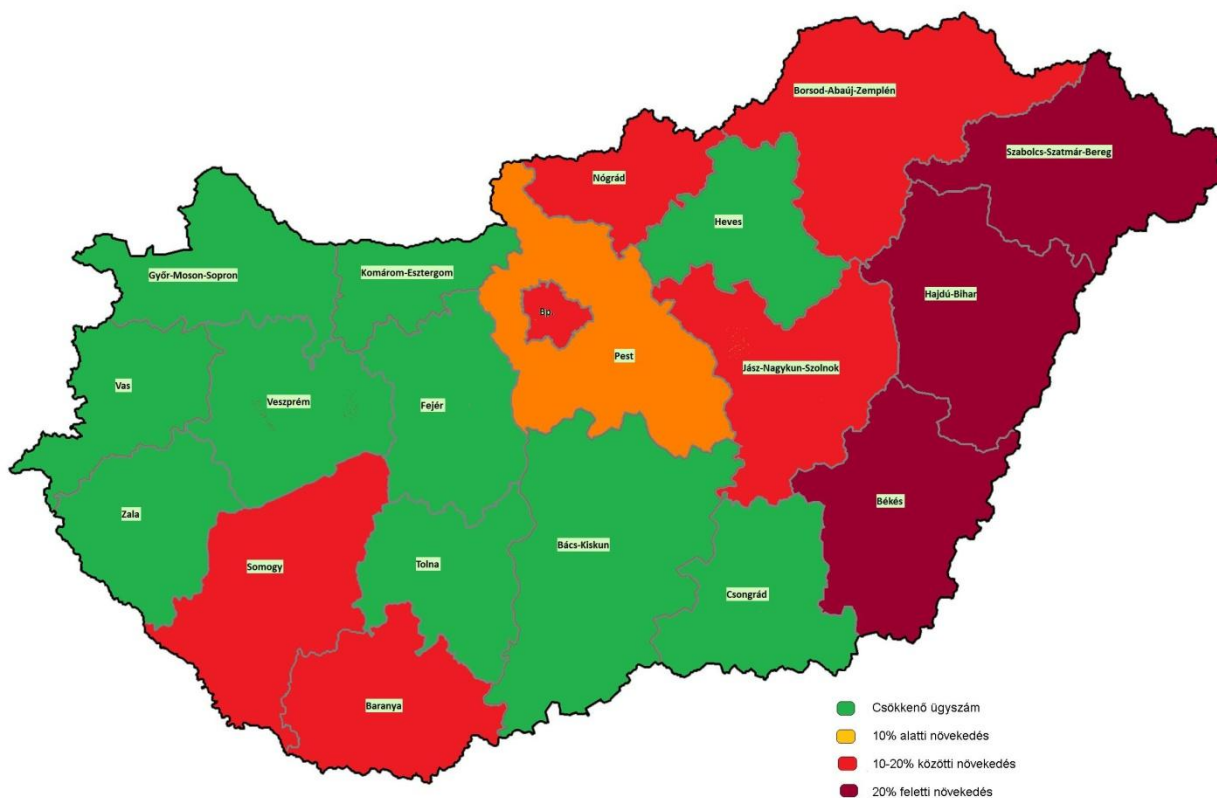
Ugyanakkor 2011 ben jelentős számú megyében, de nem jelentős mértékben csökkent az ügyszám, nevezetesen: a heves, vas, győr-moson-sopron, fejér, komárom, vespérm megyei valamint a tolna, bács-kiskun, csongád, és zala megyei testületeknél.

2.2. ábra: Az ügyek számának változása testületenként, 2010–2011



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2.3. térkép: Lezárt békéltetési ügyek számának változása 2010-hez képest

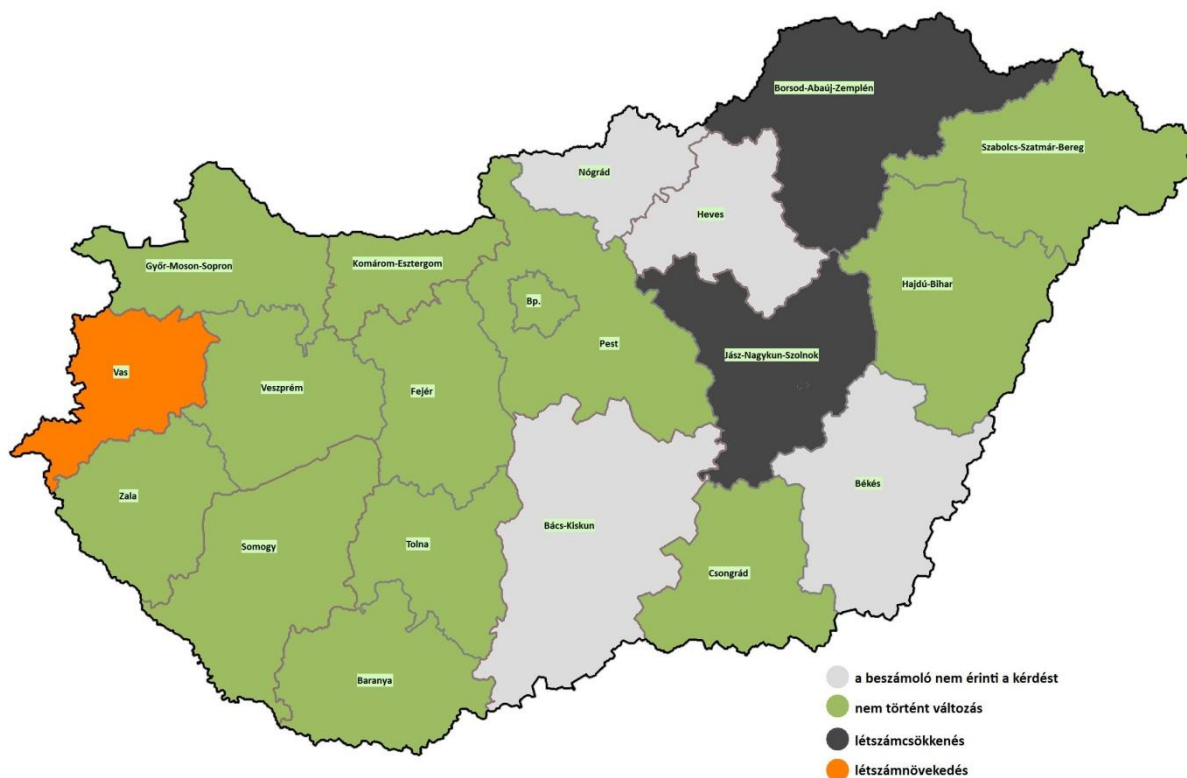


Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A húsz megyei BT közül egy tagsága növekedett és két helyen történt létszámcsökkenés. A testületek többsége arról számolt be, hogy változatlan létszámmal működött 2011-ben is. Több helyen kilépések és elhalálozások miatt csak 1-1 tag pótlására került sor. A testületek törekedtek arra, hogy a szervezet feladatkörének megfelelő szakértőket vonjanak be a munkába.

A vonatkozó jogszabálynak megfelelően, 2011-ben minden testületnél sor került az új testület megalakítására. Az új békéltető testületek, immár 4 éves ciklusra vonatkozóan 2012. január 1-től kezdték meg működésüket.

2.4. térkép: A békéltető testületek tagságának változásai



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek szöveges beszámolóinak alapján

3. Az eljárás megszüntetése

Az M1-2 mellékletben szereplő statisztikai adatok értékelése, az eljárások megszűnésének okai. (Az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezők, a fogyasztói visszajelzések aránya, az ajánlásokban foglaltak betartásának alakulása, stb.)

Azok az ügyek, amelyekben az eljárás nem jut el ajánlásig, illetve egyezségről, vagy kötelezésről szóló határozat meghozataláig, megszüntetéssel zárulnak.

2011-ben, az előző évhez képest szinte teljesen azonos arányban, az összes ügy 54 százaléka megszüntetéssel zárult. A megszüntetések oka 20 százalékban a megalapozatlan kérelem volt, 80 százalékuk pedig egyéb okból került megszüntetésre. Az egyéb okból való megszüntetések főbb indoka között szerepelt a nem együttműködő vállalkozói magatartás miatti fogyasztói visszalépés (ezekben az esetekben az ügy gyakorta bíróságon folytatódott). A felek eljáráson kívüli megegyezése, a hatáskör hiánya (különösen a második félévben benyújtott pénzügyi, biztosítási tárgyú ügyek tekintetében), a fogyasztó részéről a hiánypótlás elmulasztása, illetve a gazdasági visszaesés következményeként megugró cégmegszűnések szintén gyakori megszüntetési okok voltak.

Legnagyobb arányban a Tolna (76%) a Nógrád (72%) és a Somogy (68%) megyében működő testületek szüntették meg eljárásokat. A megszüntetésen belül az eljárást a kérelem megalapozatlansága miatt legnagyobb arányban a szabolcs-szatmár-bereg megyei (54%) és a pécs-baranyai (44%) testületek szüntették meg. Az eljárás egyéb okból való megszüntetésére leginkább Heves megyében (95%) és azonos arányban Pest (95%) megyében került sor.

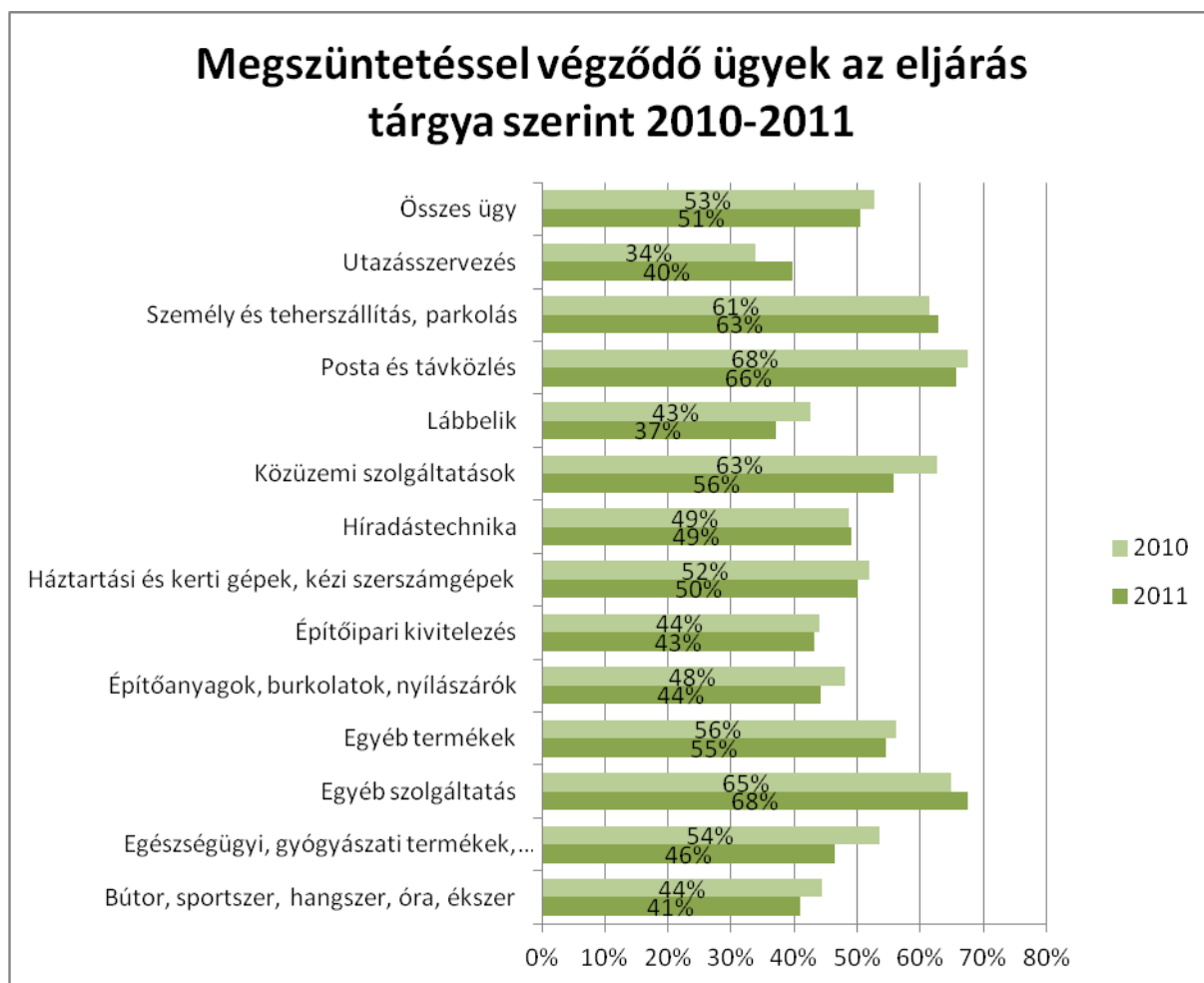
3.1. tábla: Megszüntetett ügyek részletezése megyei bontásban

	Megszüntetéssel végződő ügyek		Megalapozatlan kérelem		Egyéb okból megszüntetett	
	db	összes ügy %	db	megszüntetett ügy %	db	megszüntetett ügy %
Baranya megye	249	68,60%	99	39,76%	150	60,24%
Bács-Kiskun megye	122	40,13%	37	30,33%	85	69,67%
Békés megye	108	59,34%	20	18,52%	88	81,48%
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	199	61,99%	36	18,09%	163	81,91%
Budapest	1647	57,29%	491	29,81%	1156	70,19%
Csongrád megye	97	34,77%	26	26,80%	71	73,20%
Fejér megye	98	29,17%	10	10,20%	88	89,80%
Győr-Moson-Sopron megye	149	42,33%	46	30,87%	103	69,13%
Hajdú-Bihar megye	132	59,19%	36	27,27%	96	72,73%
Heves megye	83	66,94%	4	4,82%	79	95,18%
Jász-Nagykun-Szolnok megye	70	34,83%	23	32,86%	47	67,14%
Komárom-Esztergom megye	64	54,24%	8	12,50%	56	87,50%
Nógrád megye	77	72,64%	18	23,38%	59	76,62%
Pest megye	485	53,89%	25	5,15%	460	94,85%
Somogy megye	150	68,49%	62	41,33%	88	58,67%
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	104	46,85%	57	54,81%	47	45,19%
Tolna megye	80	76,19%	23	28,75%	57	71,25%
Vas megye	118	63,78%	31	26,27%	87	73,73%
Veszprém megye	104	50,98%	21	20,19%	83	79,81%
Zala megye	103	40,39%	8	7,77%	95	92,23%
Összesen	4239	53,84%	832	19,63%	3281	80,37%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A megszüntetéssel végződő ügyek aránya az előző évhez képest az összes ügy vonatkozásában 2 százalékkal csökkent, 53%-ról 51 százalékra. A megszüntetett eljárások aránya a posta és távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyek esetében magas volt (66%), a lábbelikkel kapcsolatos ügyek esetében pedig alacsony (37%). Az eltérést vélhetően a megalapozatlan kérelmek számában jelentkező különbség okozta, ami összefüggést mutat a vállalkozások felkészültségi szintjével. Általában a távközlési vállalkozások jól felkészült, professzionális háttérrel rendelkező cégek, míg a lábbeli árusok többnyire kevésbé.

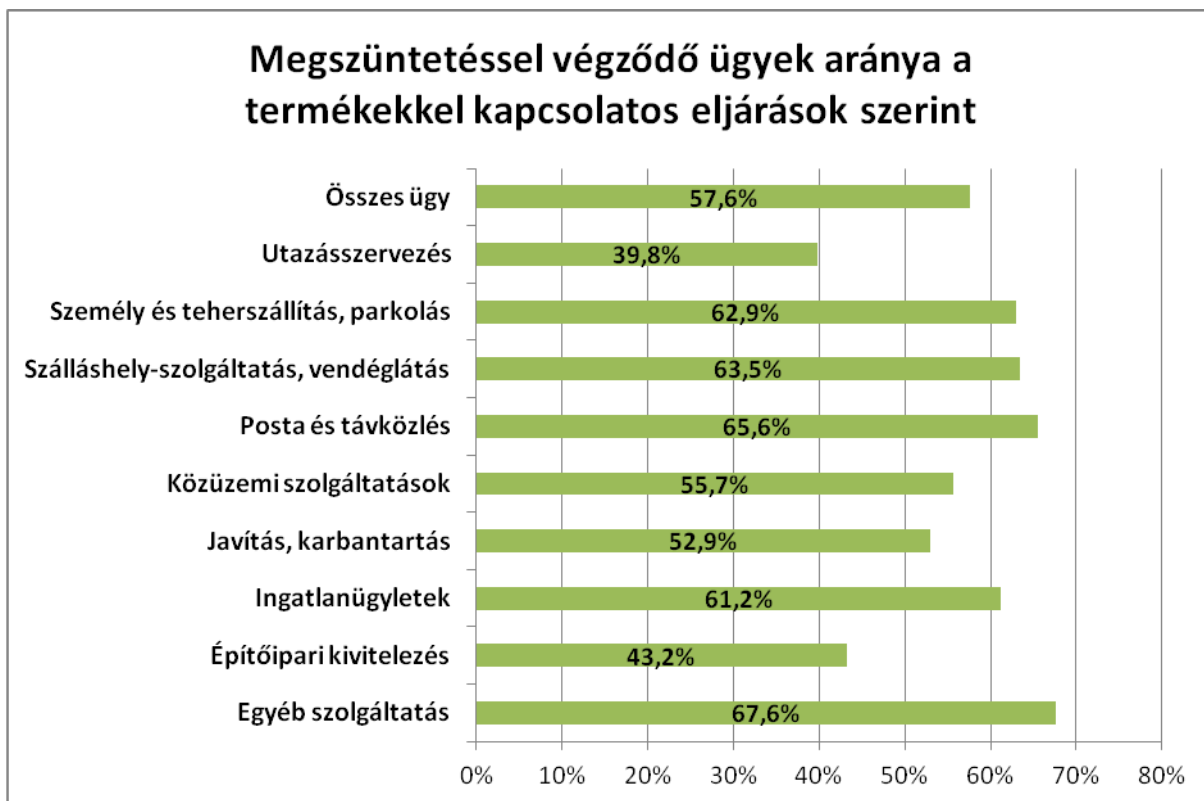
3.2. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek az eljárás tárgya szerint, 2010-2011, az adott csoportba tartozó összes ügy százalékában



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A szolgáltatással kapcsolatos ügyek közül legnagyobb arányban a posta és távközléssel kapcsolatos ügyeket (65,6%), legkisebb arányban pedig az előző évvel megegyezően az utazásszervezéssel kapcsolatos ügyeket (39,8%) szüntették meg.

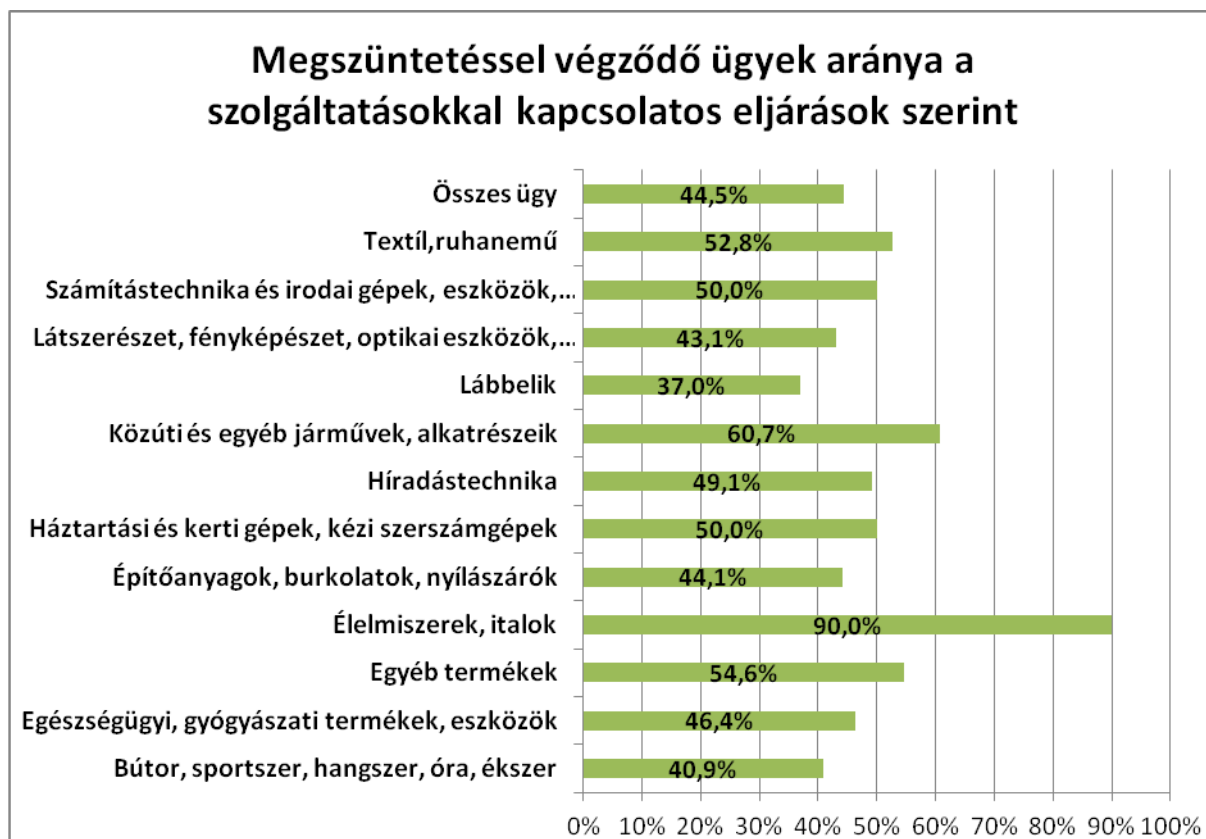
3.3. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek aránya a szolgáltatással kapcsolatos eljárások szerint, az összes vonatkozó ügy százalékában



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A termékekkel kapcsolatos ügyek közül legnagyobb arányban az élelmiszerekkel és italokkal kapcsolatos ügyek (90%), legkisebb arányban pedig a lábbelikkel kapcsolatos ügyek (37%) kerültek megszüntetésre.

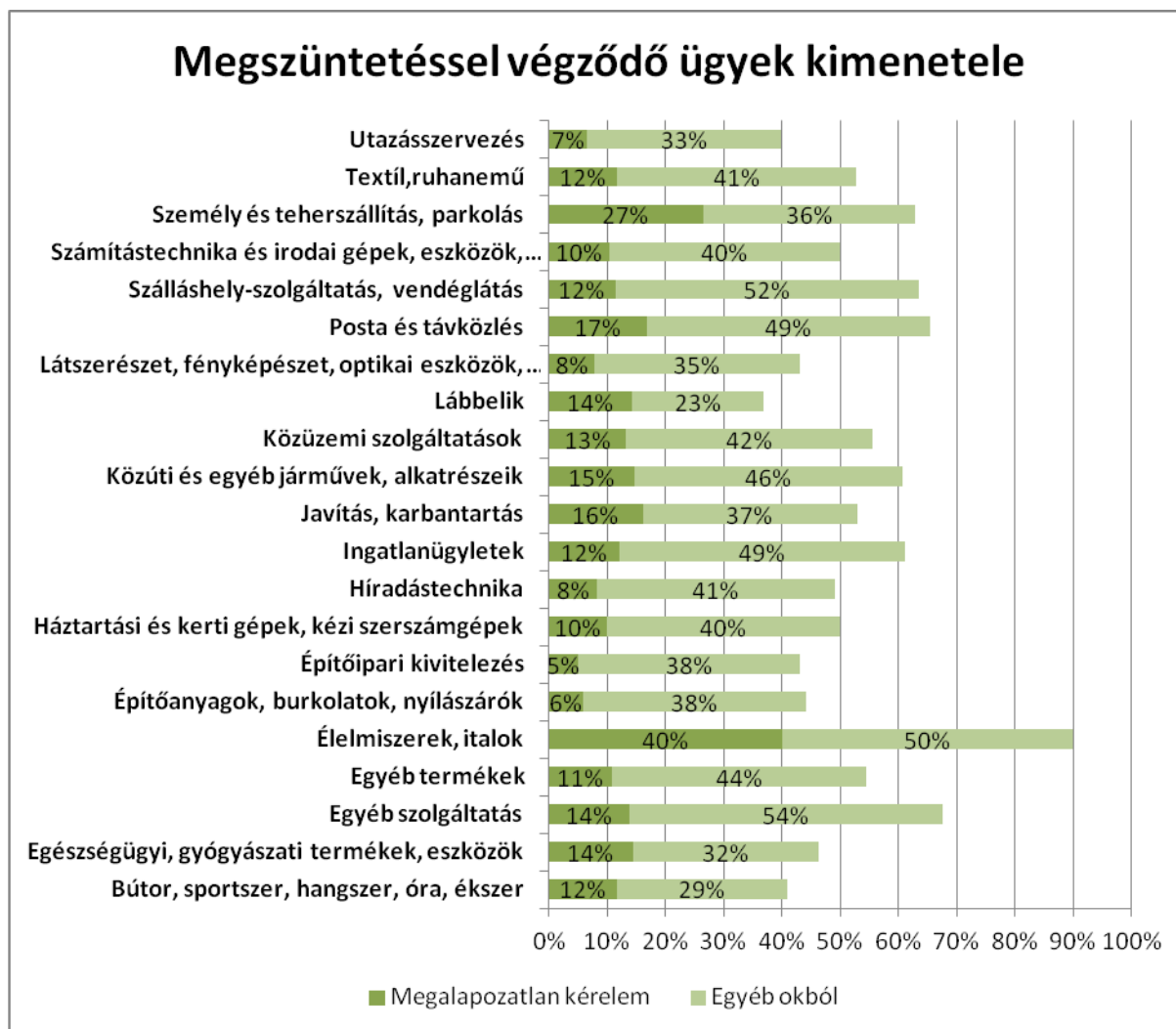
3.4. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek aránya a termékekkel kapcsolatos eljárások szerint, az összes vonatkozó ügy százalékában



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A megalapozatlan kérelem miatti eljárás-megszüntetés a szolgáltatások közül a személy és teherszállítással kapcsolatos ügyek esetében fordult elő legnagyobb (27%), míg az építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek esetében a legkisebb (5%) arányban.

3.5. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek kimenetele az összes vonatkozó ügy százalékában



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Amennyiben az eljárás eredményeként az állapítható meg, hogy a fogyasztó kérelme megalapozatlan az eljáró tanács, vagy az egyedül eljáró tag az eljárást megszünteti.

Termékekkel kapcsolatban megalapozatlan kérelem miatti eljárás-megszüntetés az élelmiszerekkel és italokkal kapcsolatos ügyek esetében fordult elő legnagyobb (40%), míg az építőanyagok, burkolatok, nyílászárókkal kapcsolatos ügyek esetében a legkisebb (6%) arányban.

Több testület is említette, hogy a megalapozatlan kérelmek száma csökkenhetne, ha a fogyasztók tájékozottabbak lennének jogaikról és lehetőségeikről. A fejér és a győr-moson-sopron megyei testületek szorosan együttműködnek a helyi civil szervezetekkel és a fogyasztóvédelmi hatósággal, a testület munkájáról rendszeresen tájékoztatják azokat, aminek eredményeképpen javult fogyasztók tájékozottsága is.

A megalapozatlan kérelem miatti megszüntetés gyakori oka az is, hogy a fogyasztó állítása sokszor nem bizonyítható, illetve a bizonyítás aránytalanul magas költséggel járna (pl.: veszprémi, zalai testület).

Gyakori megszűnési ok az is, amikor a fogyasztó által benyújtott dokumentumokból kiderül, hogy a számla nem a fogyasztó nevére van kiállítva, hanem a fogyasztó saját vállalkozása nevére. A korábbi évekhez hasonlóan sok esetben előfordult, hogy a fogyasztó és a vállalkozás eljáráson kívül megegyezett és a fogyasztó nem igényelte az eljárás lefolytatását, ezért az eljárás megszüntetését kérte, vagy nem is válaszolt a megkeresésre.

Hajdú-Bihar megyében gyakran a kérelem megfelelt a szűk értelemben vett alaki kellékeknek, ugyanakkor alapvető bizonyítási követelményeknek nem tudott a fogyasztó eleget tenni (szerződés, számla, stb.) és így az eljárást a kérelem megalapozatlansága miatt szüntették meg.

A gyakori megszüntetési okok között szerepelt, hogy a Békéltető Testület nem tudta megtalálni a vállalkozást. A céginformációban szereplő székhelyen nem vették át a leveleket, de sok esetben az ügyvezető lakcíméről is visszajött a küldemény és telefonon sem volt a bepanaszolt vállalkozás elérhető. Az ilyen esetekben a békéltető testület a cégbíróságnál törvényességi felügyeleti eljárást kezdeményezett. A testületek ezzel a lépéssel általában megnehezítik az adott vállalkozás jogellenes működését, illetve elérhetik, hogy a vállalkozás bejelenti a székhely és telephelyadataiban bekövetkezett változást.

Az ügy megszűnése sokszor a fogyasztó magatartására vezethető vissza mindazon esetekben, amikor a hiánypótlásra többszöri felszólítás ellenére sem válaszol.

2011-ben az előző évhez képest csökkentek mind az egyéb okból, mind a hatáskör, illetékesség, vagy a kérelem nem pótolta hiányossága miatt történt megszüntetések.

Gyakran a tájékozottság hiánya miatt bizonyultak megalapozatlannak a kérelmek Győr – Moson - Sopron megyében az üzleten kívüli kereskedések és az üdülési jogok értékesítése területén, mivel a panaszosok nagy része a 8 napos határidő letelte után szeretne volna a szerződést megszüntetni.

Gyakorinak tekinthető eset volt a tavalyi évben, amikor hiánypótlásra hívta fel a testület a fogyasztót, aki a megadott határidőn belül megegyezett a vállalkozással, ezt azonban vagy nem jelezte a testület felé, vagy ennek következtében visszavonta kérelmét. Az eljárás megszüntetésének szintén gyakori oka volt az is, amikor a fogyasztó nem a vele szerződéses jogviszonyban lévő vállalkozást jelölte meg az eljárás megindítására vonatkozó kérelmében, hanem például a számára kedvezőtlen szakvéleményt adó személyt, szervezetet. (Budapesti testület)

Szintén gyakran fordult elő, hogy a gazdálkodó szervezet elérhetlenné vált, vagy felszámolás alá került, így a megszüntetés fő oka az a körülmény, hogy az eljárás folytatásától eredmény nem várható. Ilyenkor a testületek részletesen tájékoztatták a fogyasztót a jogvita bírósági rendezésének lehetőségéről. (Pl.: Vas megye, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye és Heves megye)

Gyakori megszűnési ok volt a pest megyei testületnél, hogy a benyújtott kérelemhez csatolt számla nem a fogyasztó, hanem annak vállalkozása nevére lett kiállítva. Az ilyen esetekben a panaszosnak a kamara etikai bizottsága előtti eljárást, vagy a bírósági út igénybe vételét javasolta a testület.

Szinte az összes beszámoló tartalmazza, hogy az egyezség nagyobb valószínűséggel jön létre, ha a felek megjelennek a tárgyaláson, ennek arányát például Hajdú-Bihar megyében 80-90% -ra becsülik. Tehát az egyezséggel végződő ügyek arányát úgy lehet növelni, ha nagyobb arányban tudják rávenni a vállalkozásokat a megjelenésre. Ugyanakkor különösen a pénzügyi és a közüzemi ágazat területén fordul elő gyakorta, hogy a meghallgatáson megjelenő képviselő nem jogosult az egyezség megkötésére.

Győr-Moson-Sopron megyében viszonylag magas volt az érdemi határozatokkal lezárt ügyek száma annak köszönhetően, hogy az eljáró tanács tagjai és a levezető elnök már a meghallgatás időpontja előtt megpróbálta felvenni a kapcsolatot az érintettekkel és érdemi intézkedést kezdeményeztek. Ennek köszönhető az is, hogy a gazdálkodó szervezetek döntő többsége együttműködött a testülettel, és részt vettek a meghallgatásokon.

Bács-Kiskun megyében egyezség a legtöbb esetben az építőipari szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyekben született. Ez az eredmény legfőképpen a BT építőipari területen jártas tagjai hozzáértésére, szakmai tudására vezethető vissza, akik az egész megyében ismert és elismert szakemberek. Véleményük mértékadó az építőipari vállalkozók számára, így helyszíni szemléik után a szakvéleményüket a vállalkozók a legtöbb esetben elfogadták.

Az ajánlásokkal kapcsolatban szinte az összes testület beszámolt arról, hogy nagyszámú fogyasztó - annak ellenére, hogy kötelező lenne - nem jelzett vissza az ajánlásban megfogalmazottak betartásáról (többben legfeljebb 10% körüli visszajelzési arányról számoltak be). A zala megyei testület a fogyasztói visszajelzések növelése érdekében a fogyasztók részére, bérmentesített borítékban küldött egyszerűen kitöltendő adatlapot. A testületek többsége a fogyasztói visszajelzés elmaradását úgy értékeli, hogy a vállalkozás eleget tett az ajánlásnak. Ugyanakkor a 2011 -es összefoglalóban megemlítette a zala megyei testület elnöke, hogy sok esetben még a bérmentesített borítékkal sem küldték vissza az adatlapot a fogyasztók.

Arányaiban rendkívül alacsony a kötelezések száma. A kötelezések számának növekedéséhez szükséges lenne a vállalkozások által tett alávetési nyilatkozatok számának növelése. Ilyen nyilatkozatot írt alá eddig 824 budapesti székhelyű vállalkozás, de jelentős számban tettek alávetési nyilatkozatot Bács-Kiskun megyében is.

A vas megyei elnök véleménye szerint a kötelező döntések szerény száma, és a vállalkozások passzív magatartása miatt sok fogyasztó veszíti el a bizalmát a békéltetéssel szemben. Ezen kizárólag a döntések súlyának növelésével, az együttműködés hiányához és az ajánlások negligálásához kapcsolódó a szankciók körének kibővítésével lehetne kedvező változást elérni.

4. Fő ügytípusok

A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) a főbb panasz okok, 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 fő ügytípusok tendenciájában változás nem történt. 2010-hez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2011-ben is a lábbelikkel kapcsolatos ügyekben jártak el. Az összes ügy 21 százaléka, összesen 1453 eljárás indult ilyen ügyben. 455 darab eljárás, az összes eset 5,8 százaléka indult biztosítási, nyugdíj és egészségbiztosítási szolgáltatással kapcsolatos ügyekben annak ellenére, hogy ezen ügycsoportra csak 2011 első félévében volt hatásköre a testületeknek. 2011-ben a posta és távközlési tárgyú ügyek meghaladták az összes ügy 10%-át.

4.1. tábla: A békéltető testületek ügyeinek tárgya, 2010-2011

	2010		2011	
	db	%	db	%
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	284	4,3%	301	4,3%
Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	153	2,3%	263	3,8%
Egyéb szolgáltatás	611	9,3%	450	6,5%
Egyéb termékek	337	5,1%	284	4,1%
Élelmiszerek, italok	32	0,5%	10	0,1%
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	256	3,9%	188	2,7%
Építőipari kivitelezés	524	8,0%	398	5,7%
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	465	7,1%	432	6,2%
Bank	454	6,1%	420	5,3%
Biztosítás, nyugdíj és egészségbiztosítás	387	5,2%	455	5,8%
Befektetés	39	0,5%	64	0,8%
Híradástechnika	385	5,9%	340	4,9%
Ingtatlanügyletek	57	0,9%	49	0,7%
Javítás, karbantartás	191	2,9%	172	2,5%
Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	193	2,9%	163	2,3%
Közüzemi szolgáltatások	542	8,2%	783	11,3%
Lábbelik	1150	17,5%	1453	20,9%
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	57	0,9%	51	0,7%
Posta és távközlés	576	8,8%	767	11,1%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	52	0,8%	52	0,7%
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	134	2,0%	106	1,5%
Személy és teherszállítás, parkolás	210	3,2%	294	4,2%
Textil, ruhanemű	73	1,1%	127	1,8%
Utazásszervezés	295	4,5%	256	3,7%

Összesen	7457	100,0%	7874	100,0%
----------	------	--------	------	--------

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek.

A szavatosság témakörön belül a legtöbb panasz továbbra is lábbelikkel kapcsolatban érkezett a testületekhez. A vitás ügyek rendezésében általában a legfőbb problémát a kereskedők által felkért szakértők szakvéleménye okozta, hiszen legtöbb esetben a panaszost marasztalták el, hibás teljesítést alig mutattak ki a szakvélemények. Ezekben az esetekben az eljáró tanács hozzáértő szakemberei általában hiába ajánlották a bepanaszoltnak, hogy szavatossági időn belüli meghibásodás miatt cseréljék ki a cipőt, illetve fizessék vissza az árát, a tapasztalatok szerint a kereskedők csak az általuk felkért szakértők véleményét fogadják el.

Egyre gyakoribbá váltak Budapesten a parkolással kapcsolatos problémák. Hiába váltanak jegyet a legközelebbi parkoló automatából a fogyasztók, mégis bírságot kapnak, mire visszaérnek a gépjárművükhöz. Ennek oka, hogy az adott és sok esetben a parkolási helyhez közeli parkoló automata másik parkolás-üzemeltető társasághoz tartozik. Ez leginkább útkereszteződéshez közeli parkolások esetén fordult elő kerülethatároknál, illetve fővárosi-kerületi kezelésben lévő útszakaszok találkozásánál, például az Andrássy út, Bajcsy-Zsilinszky út környékén, említi meg beszámolójában a budapesti testület elnöke.

Az üzleten kívüli kereskedéssel kapcsolatban a fogyasztók tájékoztatásának hiányossága, az üzletkötők erőszakossága, rámenőssége, valamint a célcsoport (főképp nyugdíjas korúak) megtéveszthetősége okozta a legtöbb problémát. A termékbemutatókon az üzletkötők nagyrészt ugyan elmondják a fontos információkat, de a fogyasztók erről írásbeli tájékoztatást nem kapnak. A fogyasztók sokszor nincsenek tisztában azzal, hogy 8 napon belül joguk lett volna elállni a szerződéstől, vagy előfordult, hogy a fogyasztó által drágán, hitelre vásárolt gyógyászati segédeszközt nem is használhatta betegségére való tekintettel. Az üzletkötők megtévesztő magatartását támasztotta alá a nagy értékű ajándékok kilátásba helyezése, majd az ajánlásokból később kiderült, hogy még így is jóval az átlagos bolti árak fölött értékesítették árujukat.

A tavalyi évben a nehéz gazdasági helyzet miatt országszerte tovább növekedtek a fogyasztói csoportokat szervező cégekkel kapcsolatos panaszok, mivel megtévesztő hirdetésekkel („nyugdíjasoknak és BAR listásoknak is”), hitel ígéretében aláíratják „a minden szempontból jogszabályi előírásoknak megfelelő szerződést”. Nagy valószínűséggel a fogyasztók nem írták volna alá a szerződést, ha annak minden pontjával, illetve a fogyasztói csoportok működésével tisztában lettek volna, arról megfelelő tájékoztatást kaptak volna.

A budapesti testületnél, mint a legnagyobb ügyszámú békéltető testületnél a lábbeli témájú ügyek mellett gyakoriak voltak a mobiltelefonok és laptopok hibás működésével kapcsolatos jogviták is. Sokszor fordultak elő a szerződésben meghatározott elállási jog gyakorlása során felmerülő problémák a békéltető testületi eljárásokban. Szintén sokszor érezték úgy a fogyasztók, hogy megtévesztették őket vásárlásuk során, és emiatt próbálták jogaikat békéltető testület előtt érvényesíteni.

Ahogy a korábbi években, úgy 2011-ben is komoly problémát jelentett a vállalkozók által a minőségi reklamációk elbírálása esetén produkált szakvélemények. A vállalkozások gyakorta általuk szakértőnek nevezett személyek szakvéleményére hivatkoztak, akik pártatlansága több okból is megkérdőjelezhetőnek bizonyult. Egyrészt a vállalkozással szorosán együttműködve fejtették ki tevékenységüket, így függetlenségük aligha érvényesült, másrészt többször olyan szakvéleményeket adtak ki, melyek sem tartalmi, sem formai szempontokból a minimális elvárásoknak sem feleltek meg.

Igen gyakori voltak továbbá 2011-ben mind az autópálya-, mind a parkolási bírságokkal kapcsolatos azon fogyasztói reklamációk, mely szerint a 15 napos befizetési határidőt túllépve többszörös bírság fizetésére kötelezték a fogyasztót, és e tekintetben nem gyakorolt méltányosságot a vállalkozás. Szintén sokszor fordult elő az autópálya használatával kapcsolatban, hogy a fogyasztó azért fordult a békéltető testülethez, mert nem megfelelő, vagy félreérthető táblázás miatt volt kénytelen bírságot fizetni.

A hírközléssel kapcsolatos szolgáltatások esetén az ügyek nagy része olyan számla panasz volt 2011-ben, amely a díjcsomagok átláthatatlansága miatt okozott problémát a fogyasztóknak. Szintén gyakori volt a hűség szerződések megszüntetése miatt keletkező kötbérfizetési kötelezettséggel kapcsolatos vitás ügy, valamint a szolgáltatás nem megfelelő minőségének nyújtásával kapcsolatos kifogás.

Több elnök beszámolója alapján elmondható, hogy az előző évekhez képest több volt a vélhetően hamis, és rossz minőségű termékekre vonatkozó panaszok száma (cipők, műszaki cikkek). Említették a testületi elnökök, hogy a kereskedők árpolitikájukkal gyakran megtévesztették a fogyasztókat, amikor magas árcsökkentéssel kínáltak árukat, melyek a valóságban a már csökkentett áron is messze a valódi érték felett voltak.

Sok fogyasztói jogvita esetében tapasztalták azt a békéltető testületek, hogy a gazdálkodó már felszámolás alá került, így az esetleges jogos és elismert követelés csak hitelezői igényként érvényesíthető.

A legtöbb fogyasztói panasz amiatt került a békéltető testületekhez, hogy a fogyasztók elégedetlenek a közüzemi szolgáltatók számlázásával. Egyre több ügy került a testület elé hibás vagy téves számlázás vélelme miatt.

Sok fogyasztó indított eljárást az un. gáz kommandók megjelenése miatt, melynek lényege az volt, hogy a gázfogyasztást ellenőrző szolgáltatók emberei rajtaütésszerűen ellenőrizték a mérőórákat és a legkisebb sérülésre 3-500.000,- Ft kötbért vetettek ki. A fogyasztók egy jelentős hányada teljesen vétlen volt abban, hogy rossz minőségű vagy lejárt hitelességű gázórája volt, és nem vételezett szabálytalanul gázt.

2011-ben is több testület jelezte, hogy az építőipari szolgáltatások esetében továbbra is jellemző volt, hogy a megrendelő és vállalkozó között sok esetben nem készült írásos megállapodás. Ilyen esetben a felek szerződési akaratának rekonstruálása nehézségekbe ütközött. Több esetben az átvett pénzüsszegről sem volt aláírt elismervény. Gyakori jelenség volt, hogy a fogyasztók nem kértek, illetve a

vállalkozók nem állítottak ki számlát, amely a hibás teljesítésből származó igények érvényesítését tette nehezebbé, vagy lehetetlenné. . Több esetben tapasztalták a testületek, hogy a megrendelők egy része, még nagyobb értékű kivitelezések esetében sem igényli műszaki ellenőr közreműködését. Esetenként hiányzott az építési napló, vagy azt nem vezették a vonatkozó előírásoknak megfelelően. A megrendelő sok esetben abban a hitben volt, hogy a műszaki ellenőri feladatokat a műszaki vezető látja el.

2011-ben is gyakori problémát okozott, hogy a vállalkozók 1-2 évi működés után jogutód nélkül megszüntetik tevékenységüket és ugyanezen személyek másik gazdasági társaságot alakítanak.

Több esetben fordult elő, hogy az erre kötelezett forgalmazó nem adta át a fogyasztó részére a 3/2003. (I.25.) BM-GKM-KvVM együttes rendelete szerinti megfelelőségi igazolást. Nem töltötték ki megfelelően a jótállási jegyeket, vagy azok nem megfelelő tartalmúak voltak, vagy hiányoztak a termékhez kötelezően átadandó használati kezelési útmutatók.

Az üzleten kívüli szerződések körében egyes vállalkozások az árubemutatók során „nagy értékű” ajándékokkal próbálják a vásárlást ösztönözni. A résztvevők között rendkívül magas arányt képviseltek a nyugdíjasok, akik az aláírt szerződés tartalmát nem tudták megfelelően értelmezni. A zala megyei elnök véleménye szerint volt olyan a rendezvény, ahol az eladó magatartása kimerítette a 2008.évi XLVII. törvény 8. § szerinti „agresszív kereskedelmi gyakorlat” tényállását.

Példaként említhető, hogy egyes testületek együttműködési kapcsolatai javultak 2011-ben, például a pest megyei testületnek sikerült a Vízművekkel jó kapcsolatot kialakítania. Elérték azt, hogy nemcsak válasziratot küldtek, hanem a meghallgatáson is minden alkalommal megjelentek. Az eljáró tanácsoknak ezáltal lehetősége volt a felek közötti párbeszéd kialakítására. Ennek eredményeképpen több esetben sikerült egyezséget kötni.

Problémás esetként említhető, hogy Pest megyében a TIGÁZ Zrt., a békéltető testület hatáskörét és illetékességét egyaránt támadta, az előbbit el sem ismerte, és pert is indított ellenük. 2011-ben a TIGÁZ Zrt. tömegesen indított szabálytalan gázvételezésen alapuló kötbérfizetési eljárásokat. A becsatolt szakvélemények aggályosak, hiszen a szakértő nem tekinthető függetlennek, és a módszerek sem mindig felelnek meg a mérésügyi szabályoknak. Ezekben az ügyekben, több visszajelzés érkezett a fogyasztóktól, hogy csak a Magyar Energia Hivatalnál indított eljárás vezetett eredményre. De volt olyan eset is, hogy a kötbér összegét hosszas alkudozás után minimálisra csökkentette a szolgáltató, ami alátámasztja a kételyt, hogy annak kiszabása jogszerű volt-e.

A közüzemi szolgáltatások körében a beadványok többsége az E.ON. Kft. villany és gázzámláival, illetve az üzemeltetéssel kapcsolatos észrevételeket tartalmazta. Az E.ON. valamennyi békéltető testületi megkeresésre küldött válasziratot, azonban a meghallgatáson nem képviseltette magát, a békéltető testületek határozatait kötelező érvényűnek nem fogadta el. A fogyasztók többsége számára a kibocsátott számla tartalma továbbra is nehezen értelmezhető.

Továbbra is gyakoriak a mobiltelefonok jótállási időn belüli meghibásodása miatt indított ügyek. Az ilyen fogyasztói jogvitákban a kereskedők, illetve a szervizek gyakori indokként hozták fel a jótállási kötelezettség alóli kibúvóként, hogy a fogyasztók nem rendeltetésszerűen használták a készüléket (azt leejtették, vagy folyadék jutott a telefonba). A szervizek rendszerint fényképpel bizonyították az állításukat, így a fogyasztó kérelme megalapozatlannak bizonyult. Azokban az esetekben, amikor a szerviz a rendeltetésellenes használat tényét bizonyítani nem tudta, a testületek az erre történő hivatkozást nem fogadták el.

4.2. tábla: A békéltető testületek szolgáltatásokkal, illetve termékekkel kapcsolatos ügyeinek tárgya

Szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek	db		Termékekkel kapcsolatos ügyek	db	
		%			%
Egyéb szolgáltatás	450	6,5%	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	301	4,3%
Építőipari kivitelezés	398	5,7%	Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	263	3,8%
Ingtatlanügyletek	49	0,7%	Egyéb termékek	284	4,1%
Javítás, karbantartás	172	2,5%	Élelmiszerek, italok	10	0,1%
Közüzemi szolgáltatások	783	11,3%	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	188	2,7%
Posta és távközlés	767	11,1%	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	432	6,2%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	52	0,7%	Híradástechnika	340	4,9%
Személy és teherszállítás, parkolás	294	4,2%	Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	163	2,3%
Utazásszervezés	256	3,7%	Lábbelik	1453	20,9%
			Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	51	0,7%
			Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	106	1,5%
			Textil, ruhanemű	127	1,8%
Összesen	3221	46,4%	Összesen	3718	53,6%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2011-ben legnagyobb arányban Bács-Kiskun (14%) és Veszprém (13%) megyében működő testületek foglalkoztak építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány Békés (2%) és Tolna (1%) megyében volt a legalacsonyabb. Veszprém, Nógrád és Hajdú-Bihar megyék kivételével mindenhol csökkent 2010-hez képest az építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyek aránya. A legnagyobb arányú csökkenés Győr-Moson-Sopron megyében jelentkezett, ahol 13 százalékponttal kevesebb építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügy volt 2011-ben.

4.3. tábla: Építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2010-2011

	2010		2011	
	db	%	db	%
Baranya	21	6,4%	10	2,8%
Bács-Kiskun	45	14,5%	21	6,9%
Békés	3	2,1%	6	3,2%
Borsod-Abaúj-Zemplén	16	5,7%	8	2,5%
Budapest	149	6,1%	106	3,7%
Csongrád	19	5,8%	15	5,4%
Fejér	26	7,0%	15	4,5%
Győr-Moson-Sopron	26	7,3%	43	12,2%
Hajdú-Bihar	18	10,7%	23	10,3%
Heves	8	5,1%	11	8,9%
Jász-Nagykun-Szolnok	11	6,2%	10	5,0%
Komárom-Esztergom	13	10,3%	7	5,9%
Nógrád	7	7,4%	1	0,9%
Pest	52	5,8%	35	3,9%
Somogy	8	4,3%	2	0,9%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	8	4,7%	8	3,6%
Tolna	1	0,9%	4	3,8%
Vas	18	8,9%	26	14,1%
Veszprém	27	11,9%	17	8,3%
Zala	48	12,9%	30	11,8%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2011-ben legnagyobb arányban a somogyi (6,8%) és a győr-moson-sopron (5,4%) megyei testületek foglalkoztak utazásszervezéssel kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány a legalacsonyabb Békés és Borsod-Abaúj megyében (2% alatti) volt.

4.4. tábla: Utazásszervezéssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2010-2011

	2010		2011	
	db	%	db	%
Baranya	10	3,0%	12	3,3%
Bács-Kiskun	16	5,1%	12	3,9%
Békés	9	6,3%	3	1,6%
Borsod-Abaúj-Zemplén	6	2,1%	5	1,6%
Budapest	102	4,2%	119	4,1%
Csongrád	20	6,1%	8	2,9%
Fejér	15	4,0%	7	2,1%
Győr-Moson-Sopron	38	10,6%	19	5,4%
Hajdú-Bihar	7	4,2%	7	3,1%
Heves	7	4,5%	5	4,0%
Jász-Nagykun-Szolnok	2	1,1%	3	1,5%
Komárom-Esztergom	3	2,4%	6	5,1%
Nógrád	2	2,1%	2	1,9%
Pest	33	3,7%	21	2,3%
Somogy	6	3,2%	15	6,8%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	5	2,9%	1	0,5%
Tolna	1	0,9%	1	1,0%
Vas	1	0,5%	6	3,2%
Veszprém	5	2,2%	4	2,0%
Zala	7	1,9%	0	0,0%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2011 I. félévében legnagyobb arányban Budapesten (10%) és Bács-Kiskun megyében (7,7%) működő testületek foglalkoztak banki szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyekkel.

4.5. tábla: Banki szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2010-2011

	2010 I. félév		2011 félév	
	db	%	db	%
Baranya	4	2,5%	4	2,1%
Bács-Kiskun	10	7,1%	13	7,7%
Békés	3	4,5%	5	5,1%
Borsod-Abaúj-Zemplén	5	4,0%	7	4,3%
Budapest	79	7,8%	140	10,2%
Csongrád	8	4,7%	8	5,4%
Fejér	4	2,6%	14	9,5%
Győr-Moson-Sopron	4	2,3%	13	6,9%
Hajdú-Bihar	6	7,8%	6	5,6%
Heves	3	5,5%	5	6,8%
Jász-Nagykun-Szolnok	5	5,6%	7	6,0%
Komárom-Esztergom	1	2,2%	3	5,1%
Nógrád	3	7,3%	2	5,3%
Pest	34	10,8%	28	5,3%
Somogy	1	1,1%	5	3,9%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	4	5,6%	4	3,0%
Tolna	0	0,0%	1	1,6%
Vas	5	5,4%	2	2,2%
Veszprém	3	2,4%	4	4,2%
Zala	10	5,0%	6	4,1%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

4.6. tábla: Befektetési szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2010-2011

	2010 I. félév		2011 félév	
	db	%	db	%
Baranya	0	0,0%	1	0,5%
Bács-Kiskun	1	0,7%	1	0,6%
Békés	2	3,0%	0	0,0%
Borsod-Abaúj-Zemplén	2	1,6%	1	0,6%
Budapest	2	0,2%	25	1,8%
Csongrád	0	0,0%	5	3,4%
Fejér	1	0,7%	0	0,0%
Győr-Moson-Sopron	2	1,1%	5	2,7%
Hajdú-Bihar	2	2,6%	0	0,0%
Heves	3	5,5%	1	1,4%
Jász-Nagykun-Szolnok	0	0,0%	0	0,0%
Komárom-Esztergom	0	0,0%	1	1,7%
Nógrád	0	0,0%	0	0,0%
Pest	3	0,9%	0	0,0%
Somogy	1	1,1%	0	0,0%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	1	1,4%	3	2,3%
Tolna	0	0,0%	1	1,6%
Vas	1	1,1%	0	0,0%
Veszprém	0	0,0%	0	0,0%
Zala	0	0,0%	0	0,0%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

4.7. tábla: Biztosítás, nyugdíj és egészségbiztosítási szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2010-2011

	2010 I. félév		2011 félév	
	db	%	db	%
Baranya	7	4,4%	3	1,6%
Bács-Kiskun	8	5,7%	26	15,4%
Békés	3	4,5%	8	8,2%
Borsod-Abaúj-Zemplén	4	3,2%	26	16,0%
Budapest	54	5,3%	103	7,5%
Csongrád	7	4,1%	20	13,6%
Fejér	3	2,0%	9	6,1%
Győr-Moson-Sopron	6	3,4%	9	4,8%
Hajdú-Bihar	2	2,6%	10	9,3%
Heves	2	3,6%	6	8,1%
Jász-Nagykun-Szolnok	8	8,9%	10	8,5%
Komárom-Esztergom	2	4,3%	7	11,9%
Nógrád	2	4,9%	8	21,1%
Pest	10	3,2%	20	3,8%
Somogy	3	3,3%	2	1,6%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	0	0,0%	11	8,3%
Tolna	2	5,1%	3	4,8%
Vas	4	4,3%	2	2,2%
Veszprém	5	4,1%	16	16,8%
Zala	13	6,5%	10	6,8%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2011-ben legnagyobb arányban Somogy (23%) és Pest (20%) megyében működő testületek foglalkoztak közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány a borsod-abaúj-zempléni (5%) és a hajdú-bihari (7%) testületeknél volt a legalacsonyabb. Egy év alatt Komárom-Esztergom megyében nőtt legnagyobb arányban (6 százalékponttal) a közüzemi szolgáltatások aránya, míg ugyanez az arány Vas megyében csökkent leginkább, ahol 2011-ben 4 százalékponttal kevesebb közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyben jártak el, mint az előző évben.

4.8. tábla: Közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2010-2011

	2010		2011	
	db	%	db	%
Baranya	12	3,6%	22	6,1%
Bács-Kiskun	17	5,5%	32	10,5%
Békés	11	7,7%	19	10,2%
Borsod-Abaúj-Zemplén	10	3,5%	17	5,3%
Budapest	133	5,4%	200	7,0%
Csongrád	23	7,0%	31	11,1%
Fejér	25	6,7%	42	12,5%
Győr-Moson-Sopron	24	6,7%	20	5,7%
Hajdú-Bihar	4	2,4%	16	7,2%
Heves	12	7,6%	12	9,7%
Jász-Nagykun-Szolnok	11	6,2%	20	10,0%
Komárom-Esztergom	6	4,8%	13	11,0%
Nógrád	9	9,5%	6	5,7%
Pest	83	9,3%	175	19,4%
Somogy	38	20,2%	50	22,8%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	21	12,2%	24	10,8%
Tolna	6	5,6%	8	7,6%
Vas	23	11,4%	14	7,6%
Veszprém	25	11,0%	27	13,2%
Zala	49	13,2%	35	13,7%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2011-ben Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében (36%) és Tolna megyében (41%) foglalkoztak a békéltető testületek legnagyobb arányban lábbelikkel kapcsolatos ügyekkel, míg a legalacsonyabb arányban Pest megyében (13%) fordultak elő.

4.9. tábla: Lábbelikkel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2010-2011

	2010		2011	
	db	%	db	%
Baranya	58	17,6%	84	23,1%
Bács-Kiskun	36	11,6%	47	15,5%
Békés	11	7,7%	37	19,8%
Borsod-Abaúj-Zemplén	69	24,5%	88	27,4%
Budapest	352	14,3%	463	16,1%
Csongrád	59	18,0%	46	16,5%
Fejér	94	25,3%	90	26,8%
Győr-Moson-Sopron	63	17,6%	57	16,2%
Hajdú-Bihar	23	13,7%	40	17,9%
Heves	33	21,0%	20	16,1%
Jász-Nagykun-Szolnok	24	13,5%	53	26,4%
Komárom-Esztergom	14	11,1%	17	14,4%
Nógrád	9	9,5%	17	16,0%
Pest	84	9,4%	116	12,9%
Somogy	29	15,4%	40	18,3%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	51	29,7%	80	36,0%
Tolna	26	24,1%	43	41,0%
Vas	29	14,4%	31	16,8%
Veszprém	59	26,0%	41	20,1%
Zala	27	7,3%	43	16,9%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

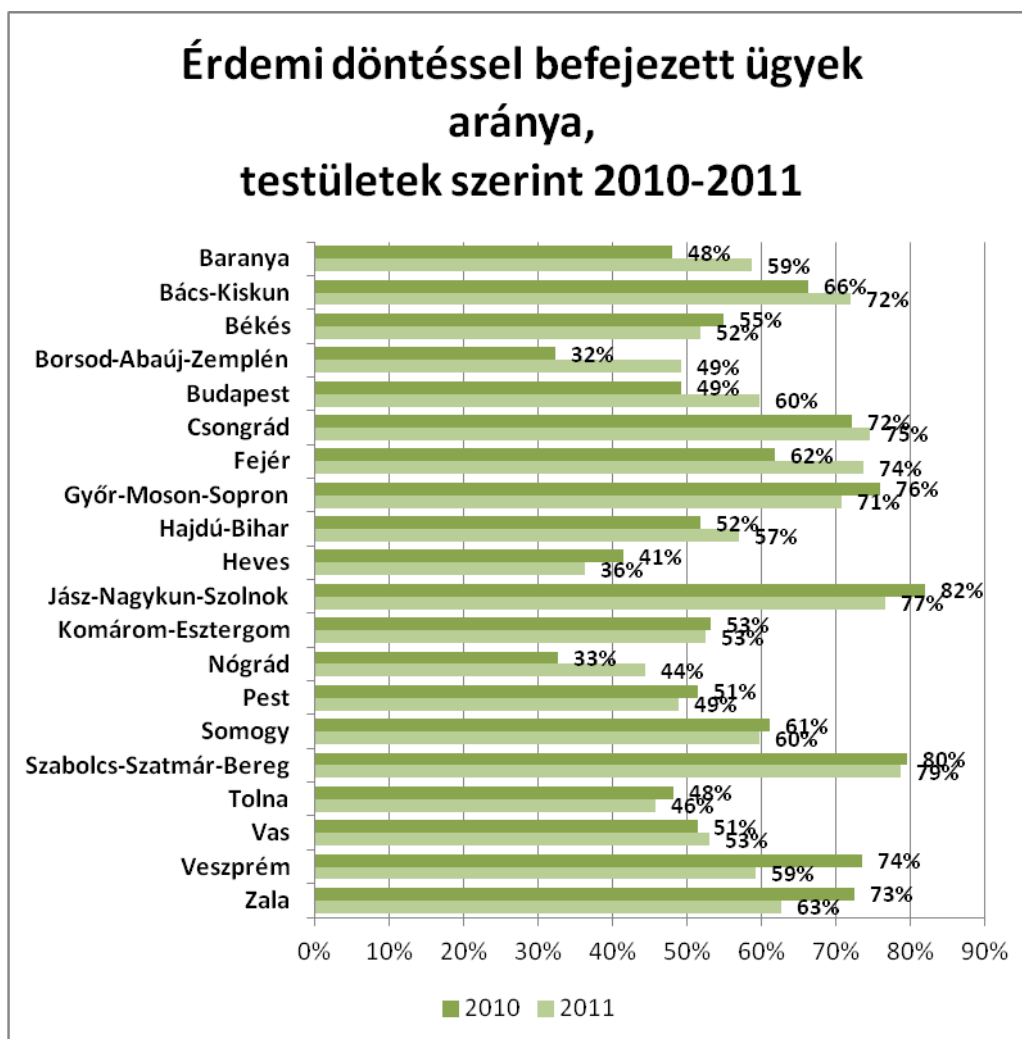
5. Eljárások eredményei a számok tükrében

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.

2011-ben nőtt az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma, valamint az összes ügyszámon belüli arányuk is. Ilyen módon 2010-ben az esetek 56 százaléka, 2011-ben 60 százaléka fejeződött be. Az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma az előző évi 4175-ről 4716-ra emelkedett.

2011-ben Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében (79%) volt a legmagasabb az érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya. Heves megyében (36%) és a Nógrád megyében (44%) működő testület esetében volt a legalacsonyabb.

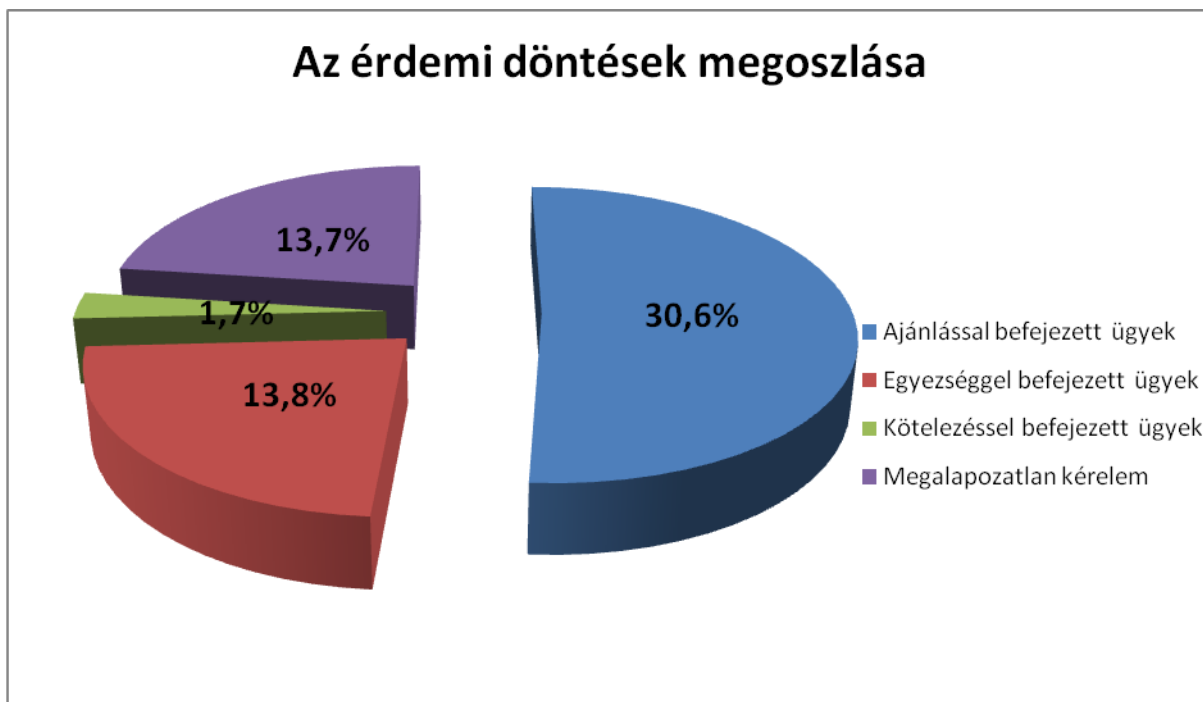
5.1. ábra: Érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya, testületek szerint 2010-2011, az összes ügy százalékában



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2011-ben a békéltető testületek 2413 esetben (30,6%) foglalmaztak meg ajánlást, 1087 esetben (13,8%) egyezség született, és 136 esetben (1,7%) végződött az eljárás kötelezéssel. A kérelem megalapozatlannak bizonyult az ügyek 13,7%-ában. Ez megfelel a korábbi években tapasztalt arányoknak.

5.2. ábra: Az érdemi döntések megoszlása, az összes ügy százalékában



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2011-ben az érdemi döntéssel befejezett ügyek 51 százaléka ajánlás, 23 százaléka egyezség, 3 százaléka kötelezés volt. Az előző évhez képest az ajánlással befejezett ügyek aránya valamint az egyezséggel befejezett ügyek aránya csökkent, míg a kötelezéssel befejezett ügyek aránya kis mértékben emelkedett.

5.3. tábla: Az érdemi döntéssel befejezett ügyek számának és arányának alakulása, 2010-2011

	2010		2011	
	db	%	db	%
Ajánlással befejezett ügyek	2192	52,5%	2413	51,1%
Egyezséggel befejezett ügyek	1057	25,3%	1087	23,0%
Kötelezéssel befejezett ügyek	94	2,3%	136	2,9%
Megalapozatlan kérelem	834	20,0%	1083	22,9%
Érdemi döntések összesen	4177	100,0%	4719	100,0%

Forrás: MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Az alábbi táblázat foglalja össze az egyezséggel, kötelezéssel és ajánlással befejezett ügyek megyénkénti részletezését. A veszprém megyei testület esetében találkozunk legnagyobb arányban egyezségekkel (23%), Zala megye esetében pedig az ajánlások aránya (55%) a legmagasabb. Kötelezés legnagyobb arányban Fejér megyében (4,5%) figyelhető meg.

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

	Egyezés		Kötelezés		Ajánlás	
	db	befejezett ügy %	db	befejezett ügy %	db	befejezett ügy %
Baranya	39	10,7%	0	0,0%	75	20,7%
Bács-Kiskun	47	15,5%	2	0,7%	133	43,8%
Békés	16	8,8%	5	2,7%	53	29,1%
Borsod-Abaúj-Zemplén	34	10,6%	7	2,2%	81	25,2%
Budapest	429	14,9%	41	1,4%	758	26,4%
Csongrád	43	15,4%	5	1,8%	134	48,0%
Fejér	75	22,3%	15	4,5%	148	44,0%
Győr-Moson-Sopron	76	21,6%	8	2,3%	119	33,8%
Hajdú-Bihar	29	13,0%	1	0,4%	61	27,4%
Heves	12	9,7%	0	0,0%	29	23,4%
Jász-Nagykun-Szolnok	33	16,4%	8	4,0%	90	44,8%
Komárom-Esztergom	16	13,6%	2	1,7%	36	30,5%
Nógrád	7	6,6%	0	0,0%	22	20,8%
Pest	102	11,3%	16	1,8%	297	33,0%
Somogy	10	4,6%	4	1,8%	55	25,1%
Szabolcs-Szatmár- Bereg	44	19,8%	6	2,7%	68	30,6%
Tolna	9	8,6%	3	2,9%	13	12,4%
Vas	9	4,9%	2	1,1%	56	30,3%
Veszprém	48	23,5%	8	3,9%	44	21,6%
Zala	9	3,5%	3	1,2%	140	54,9%
Országosan	1087	13,8%	136	1,7%	2412	30,6%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Legnagyobb arányban a látszeréssel, fényképéssel, optikai eszközökkel, műszerekkel kapcsolatos ügyek esetében végződtek az ügyek egyezséggel (48,3%). A kötelezések aránya a lábbelikkel kapcsolatos ügyek (9%) esetében volt a legmagasabb. Az ajánlások aránya a biztosítás, nyugdíj és egészségbiztosítási szolgáltatások körében volt a legmagasabb (88%).

5.5. tábla: Egyezséggel, kötelezéssel és ajánlással végződő ügyek az eljárás tárgya szerint

	Egyezés		Kötelezés		Ajánlás	
Bank	10	11,5%	1	1,1%	76	87,4%
Befektetés	4	25,0%	0	0,0%	12	75,0%
Biztosítás, nyugdíj és egészségbiztosítás	12	11,7%	0	0,0%	91	88,3%
Egyéb szolgáltatás	56	38,4%	2	1,4%	88	60,3%
Ingatlanügyletek	8	42,1%	0	0,0%	11	57,9%
Javítás, karbantartás	37	45,7%	0	0,0%	44	54,3%
Közüzemi szolgáltatások	81	23,3%	4	1,2%	262	75,5%
Posta és távközlés	123	46,6%	1	0,4%	140	53,0%
Személy és teherszállítás, parkolás	24	22,0%	0	0,0%	85	78,0%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	2	10,5%	1	5,3%	16	84,2%
Utazásszervezés	33	21,4%	0	0,0%	121	78,6%
Építőipari kivitelezés	69	30,5%	6	2,7%	151	66,8%
Szolgáltatások összesen	459	29,2%	15	1,0%	1097	69,8%
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	71	39,9%	1	0,6%	106	59,6%
Egyéb termékek	42	32,6%	5	3,9%	82	63,6%
Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	41	29,1%	4	2,8%	96	68,1%
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok	93	43,1%	12	5,6%	111	51,4%
Híradástechnika	33	19,1%	5	2,9%	135	78,0%
Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	28	43,8%	2	3,1%	34	53,1%
Lábbelik	229	25,0%	86	9,4%	601	65,6%
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műsz...	14	48,3%	0	0,0%	15	51,7%
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adatt...	15	28,3%	1	1,9%	37	69,8%
Textil, ruhanemű	27	45,0%	2	3,3%	31	51,7%
Élelmiszerek, italok	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	34	32,4%	3	2,9%	68	64,8%
Termékek összesen	628	30,4%	121	5,9%	1316	63,7%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

6. Ügyintézési tapasztalatok

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

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 31. § (5) bekezdése szerint a békéltető testület tanácsa kilencven napon belül köteles befejezni az ügyet, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

Az elnökök beszámolója alapján megállapítható, hogy a törvényi határidő betartása 2011-ben megtörtént az eljárások során. Azonban egyes testületeknél az ügyintézési határidőt tekintve nagy eltérés tapasztalható a panaszügy összetettségétől függően. Az egyszerűbb megítélésű, nem túl terjedelmes bizonyítást igénylő ügyek (például lábbelivel, egyéb termék szavatosságával, jótállásával kapcsolatos ügyek), akár 30 napon belül is megoldódtak. Főleg a banki és hitelügyletekkel, valamint az építőipari panaszokkal kapcsolatban volt jellemző, hogy az elbíráláshoz hosszabb ügyintézési időre volt szükség.

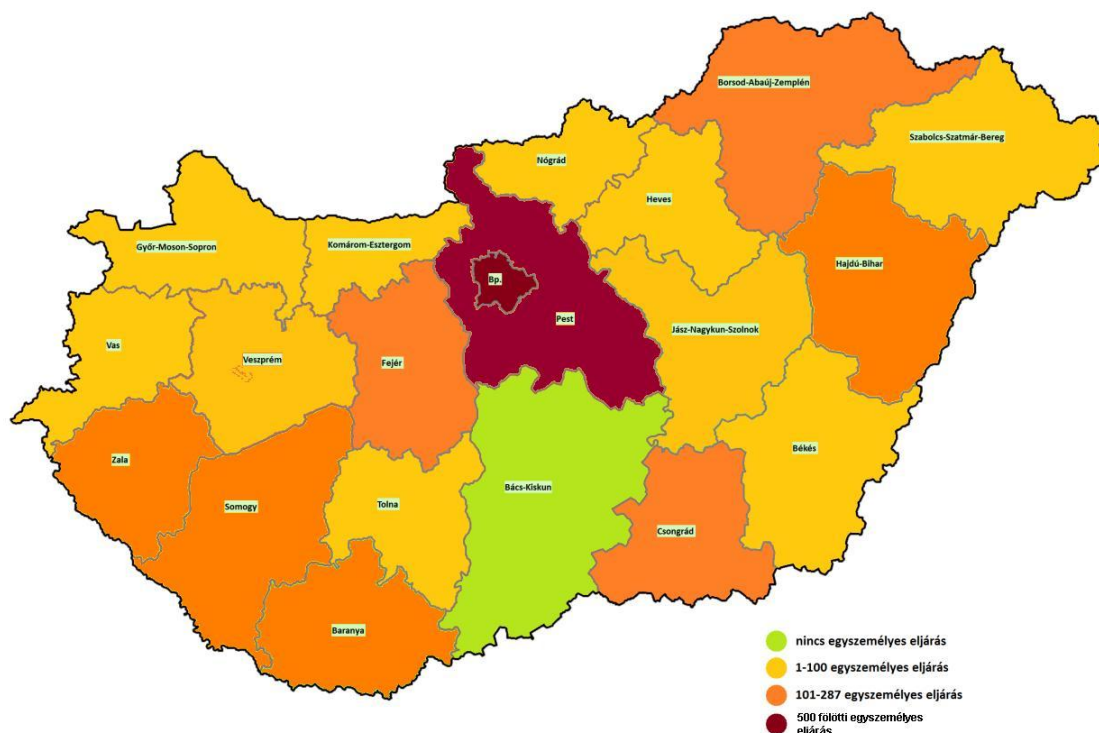
Az ügyintézési határidőket befolyásolja az is, hogy az ügyek nem arányosan jelentkeznek az év során. Vannak csúcsidőszakok, amikor tömegesen érkeznek a beadványok, máskor a leterheltség lényegesen kisebb, így a csúcsidőszakban a viszonylag egyszerűbb ügyek is hosszabb idő alatt fejeződnek be.

Több testületnél gyakorlattá vált, hogy az építőipari panaszok esetében a az eljáró tanács helyszíni szemlét tartott, ami meghosszabbította az eljárás időtartamát. Általánosságban elmondható, hogy a törvényi határidő ezekben az esetekben is betarthatónak bizonyult. Egyes testületeknél pontos statisztika is készült az éves ügyek átlagos eljárási idejéről (Ez Pécs-Baranya megyében 61 nap volt).

A vállalkozások együttműködési készsége leginkább a mobilszolgáltatóknál, illetve az üzleten kívüli kereskedelemmel foglalkozóknál volt a legalacsonyabb 2011-ben. A mobilszolgáltatóknál jellemző volt, hogy válasziratot ugyan küldtek a BT részére, de egyezsége vonatkozó, vagy azt kilátásba helyező ajánlatot szinte sohasem fogalmaztak meg. Az üzleten kívüli kereskedelemmel foglalkozó szolgáltatók, illetve az üdülési jogot értékesítők esetében az is sokszor előfordult, hogy egyáltalán nem reagáltak a testületek megkeresésére, illetve át sem vették a testület által megküldött iratokat. Fejlődés mutatkozott azonban a közüzemi szolgáltatóknál, e vállalkozások esetében 2011-ben növekedett a testületekkel való együttműködési hajlandóság.

Az egyes testületek meglehetősen változó mértékben éltek az egyedül eljáró tag kijelölésének lehetőségével. Bács-Kiskun megyében egyetlen alkalommal sem került sor erre, míg Zala, Fejér, Pest, Hajdú-Bihar, Borsod és Csongrád megyékben pedig száznál is nagyobb számban folytatták le ilyen módon az eljárást. Budapesten történt a legtöbb egyszemélyes eljárás (1878 esetben). Az egyszemélyes eljárás alkalmazásának legjellemzőbb indoka a költséghatékonyság volt, illetve általában a kisebb értékű, egyszerűbb ügyekben éltek a BT-k e lehetőséggel. Az előző évhez képest több testület alkalmazta ezt az eljárásformát, mint 2010-ben.

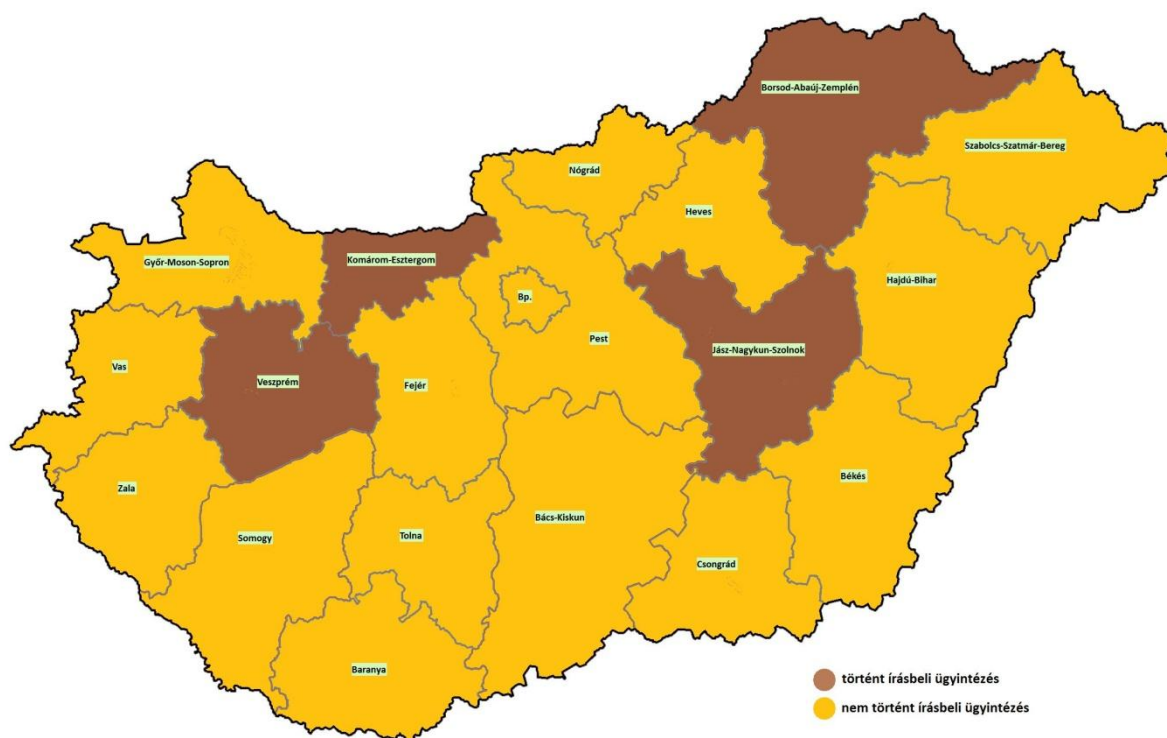
6.1. térkép: Egyszemélyes eljárások



Forrás: Az MKIK számítása a [http:// www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon elérhető statisztikák szerint

Az írásban lefolytatott eljárás alkalmazása 2010-hez képest csökkent és még mindig nem tekinthető bevett gyakorlatnak: 16 testületnél 2011 folyamán nem került sor ilyen eljárásra Legnagyobb számban, hasonlóan a 2010. évhez, Veszprém megyében (29 eset) és Borsod-Abaúj-Zemplén megyében (16 eset) folytatták le így az eljárást. A szöveges beszámolók kitérnek arra, hogy azért tekintenek el az írásos eljárástól, mert a fogyasztók gyakran igénylik a személyes kontaktust, illetve tapasztalataik szerint a személyes részvétellel nő a megegyezés esélye is.

6.2. térkép: Írásbeli ügyintézés

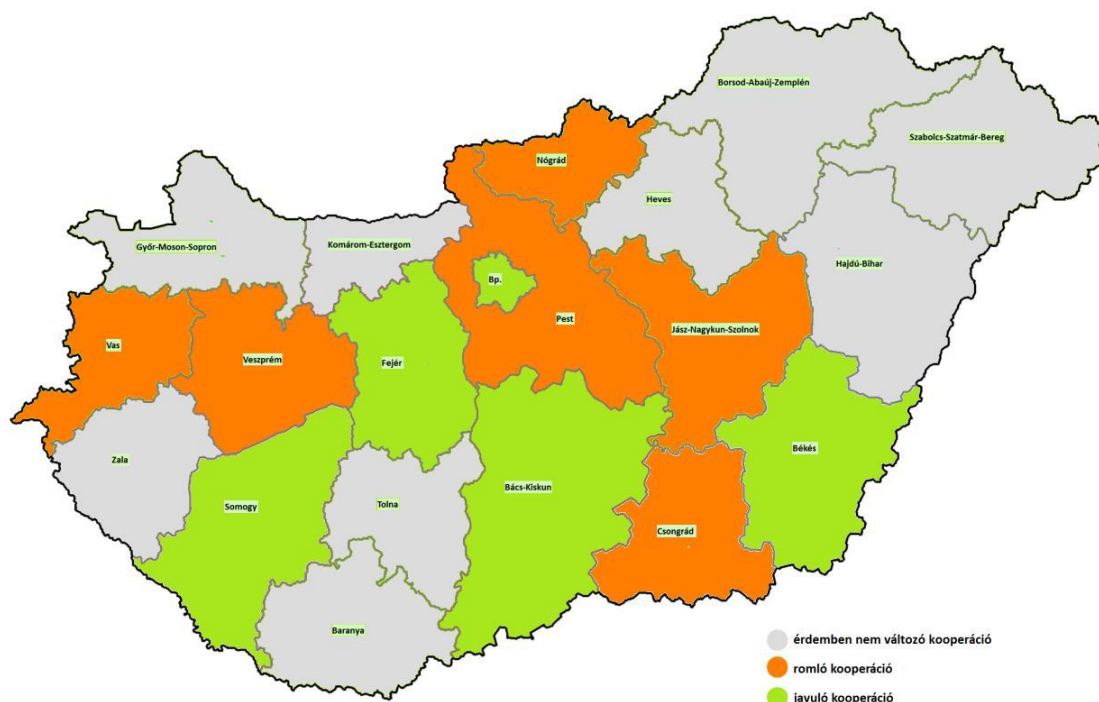


Forrás: Az MKIK számítása a <http://www.bekeltetes.hu> honlapon elérhető statisztikák szerint

Valamennyi testületnek kifejezett szándéka az alávetési nyilatkozatok számának növelése, azonban a vállalkozói oldal még mindig nem mutat erre kellő hajlandóságot. A szöveges beszámolók alapján a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamaránál az általános alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások száma nem növekedett számottevően a korábbi évhez képest, de a többi testülethez viszonyítva az alávetési nyilatkozatok száma jelentős, 2011-ben elérte a 824-et.

A vállalkozói kooperáció Veszprém, Vas Nógrád, Jász-Nagykun-Szolnok, Csongrád és Pest megyékben romlott. Somogy, Zala, Komárom-Esztergom, Csongrád, Békés és Hajdú-Bihar megyékben lényegében nem változott a kooperáció mértéke, a többi testületnél javult az együttműködés. Javuló kooperációról számoltak be a testületi elnökök Budapesten, Fejér, Somogy illetve Bács-Kiskun és Békés megyében.

6.3. térkép: Vállalkozói kooperáció a békéltető testületek eljárásaiban



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A vállalkozói kooperáció megítélése a szöveges beszámolók alapján eltérő képet mutat. Számos elnök beszámolt javuló vállalkozói együttműködésről, azonban az összesítés más képet mutat. 2010-ben 2 megyében jeleztek az elnökök éves szinten romló vállalkozói együttműködést, míg 2011-ben 6 testületi elnök értékelte romlóknak a tendenciát. 2010-hez képest azok közül, akik javulóként értékelték a folyamatot, 2011 már romló vállalkozói kooperációt jeleztek, ilyen megyék például Vas, Csongrád, Nógrád és Jász-Nagykun-Szolnok megye.

A www.bekeltetes.hu ügykezelési rendszer adatai alapján feldolgozásra került 7874 ügy tekintetében 2011-ben a budapesti testület jelölte meg a legtöbb ügyet ahol minden vállalkozást együttműködőnek minősítettek.

Nógrád megyében találjuk legalacsonyabb arányban az olyan vállalkozásokat, akik együttműködtek a testülettel, ez is 60%-os arányt mutat.

6.4. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya megyék szerint, 2010-2011

	2010		2011	
	db	%	db	%
Bács-Kiskun	280	90,0%	263	86,5%
Baranya	240	72,9%	247	68,0%
Békés	122	85,9%	186	99,5%
Borsod-Abaúj-Zemplén	227	80,5%	261	81,3%
Budapest	2454	100,0%	2875	100,0%
Csongrád	277	84,5%	249	89,2%
Fejér	279	75,0%	280	83,3%
Győr-Moson-Sopron	310	86,8%	319	90,6%
Hajdú-Bihar	96	57,1%	192	86,1%
Heves	143	91,1%	87	70,2%
Jász-Nagykun-Szolnok	165	92,7%	162	80,6%
Komárom-Esztergom	102	81,0%	89	75,4%
Nógrád	67	70,5%	65	61,3%
Pest	637	71,7%	705	78,3%
Somogy	151	80,3%	187	85,4%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	149	86,6%	198	89,2%
Tolna	103	95,4%	98	93,3%
Vas	173	85,6%	167	90,3%
Veszprém	173	76,2%	158	77,5%
Zala	326	87,6%	211	82,7%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Az együttműködő vállalkozások eljárás tárgya szerinti arányában jelentős különbségek tapasztalhatóak. Országos szinten a posta és távközléssel kapcsolatos ügyek esetében a leginkább (97%), az építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek esetében pedig a legkevésbé (76%) voltak együttműködők az érintett vállalkozások.

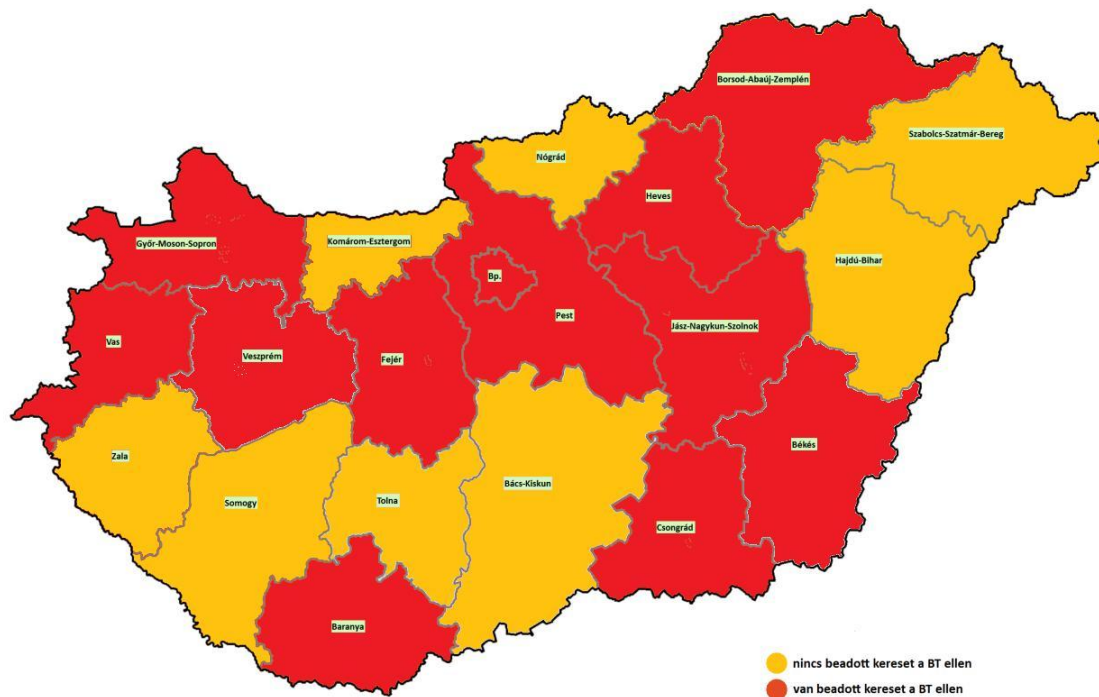
6.5. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya az eljárás tárgya szerint

Bank	392	93,1%
Befektetés	53	82,8%
Biztosítás, nyugdíj és egészségbiztosítás	429	94,3%
Egyéb szolgáltatás	358	79,6%
Ingtatlanügyletek	41	83,7%
Javítás, karbantartás	155	90,1%
Közüzemi szolgáltatások	719	91,8%
Posta és távközlés	744	97,0%
Személy és teherszállítás, parkolás	258	87,8%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	36	69,2%
Utazásszervezés	237	92,6%
Építőipari kivitelezés	306	76,9%
Szolgáltatás összesen	3728	
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	263	87,4%
Egyéb termékek	244	85,9%
Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	228	86,7%
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	383	88,7%
Híradástechnika	305	89,7%
Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	140	85,9%
Lábbelik	1315	90,5%
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	43	84,3%
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	96	90,6%
Textil, ruhanemű	105	82,7%
Élelmiszerek, italok	7	70,0%
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	142	75,5%
Termékek összesen	3271	

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A húsz testület közül 12 ellen nyújtottak be egy vagy több bírósági keresetet. Békés és Borsod-Abaúj-Zemplén megye számolt be 2010-hez képest változásként arról, hogy bíróság előtt támadták meg a testület által hozott ajánlásokat.

6.6. térkép: Békéltető testületek bíróság előtti megtámadása



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek szöveges beszámolóinak alapján

Általánosságban megállapítható, hogy a nagyobb ügyszámmal rendelkező testületek, mint a budapesti vagy a pest megyei, már korábban találkoztak azzal, hogy a vállalkozások éltek törvény által biztosított jogorvoslat lehetőségével.

Észrevételezték az elnökök beszámolóikban, hogy a testület határozatai ellen szűkíteni szükséges a felperesi jogokat a bírósági megtámadásnál, elsősorban atekintetben, hogy a vállalkozás ne hivatkozhat olyan bizonyítékokra a bírósági eljárásban, melyeket a békéltető testület előtt nem terjesztett elő.

A Budapesti testület beszámolója szerint: „A 2011-ben lezárt peres eljárások közül két esetben idézés kibocsátása nélkül utasította el a keresetet a bíróság. A Legfelsőbb Bíróság utasította el az OTP Ingatlanbefektetési Alap által hatáskör hiányának megállapítása végett indított keresetét. A vállalkozás azért nyújtott be keresetet a Fővárosi Bírósághoz, mivel álláspontja szerint nem volt hatásköre a békéltető testületnek az ügyben. Mind az első, mind a másodfokú bíróság megállapította, hogy a Budapesti Békéltető Testület a jogszabályoknak megfelelően járt el, hatáskörrel rendelkezett az ügyben, és ez alapján hozta meg döntését. A vállalkozás ezt követően a Legfelsőbb Bírósághoz fordult, mely megszüntette a pert. Mivel az eljárás megszüntetésére a Pp. 130. (1) g) alapján került sor, a vállalkozás újra beadta keresetét, a bíróság pedig 2012. januárra tűzte ki az újabb ügyben az első tárgyalást.”

A Fővárosi Ítéltábla határozott jogerősen és ítelt a Budapesti Békéltető Testület javára a Spar Magyarország Kft. által indított perben, melyben a kötelező jótállás körében felszámított díjakkal kapcsolatos kérdéskör volt a vita tárgya. A bíróság és a Budapesti Békéltető Testület álláspontja szerint a felperest az általa értékesített tartós fogyasztási cikk tekintetében a jogszabályon alapuló jótállási kötelezettség terhelte. A jótállási kötelezettség terjedelmét és feltételeit a felperesi vállalkozás nem jogosult egyoldalúan a fogyasztó hátrányára szűkíteni. Bármely a fogyasztó helyzetét az adott kormányrendeletben szabályozottaktól hátrányosan eltérő rendelkezés semmis. A bíróság ítélete megállapította, hogy az sem kérdéses, hogy a perbeli villanytűzhely beüzemelése szakértelmet igényel. E körben azonban a perben ismertté vált adatok szerint a fogyasztó a tanács felé megfelelően igazolta, hogy a szakmában jártas vállalkozóval szereltette be a készüléket. Annak megítélése, hogy a jótállás körében értékelendő hiba minnek a következménye, a bírósági eljárás kereteit meghaladta, e körben a bíróságnak vizsgálódási lehetősége nem volt.

A pest megyei testület beszámolt egy jogi szempontból kiemelendő kérdésben indított perről, amelyben a TIGÁZ a testület hatáskörét és illetékességét egyaránt támadja. Az ügyben bírósági eljárás van folyamatban.

7. Működési körülmények

A testületek működését segítő, illetve akadályozó körülmények. (Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)

A békéltető testületek működésének több mint 12 éves tapasztalata azt mutatja, hogy a kamarák a békéltető testületek munkáját mindenben segítik, és megfelelő feltételeket biztosítanak működésükhöz. Ez megnyilvánul a szükséges eszközök, infrastruktúra, valamint a személyi feltételek biztosításában. A beszámolók alapján megállapítható, hogy a testületek jelenlegi működési körülményei megfelelőek, és a törvényben deklarált függetlenségük biztosított.

A békéltető testületek elnökeinek túlnyomó része pozitív kapcsolatról és szoros együttműködésről számolt be a megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségével, az OFE, a FEOSZ, és más fogyasztóvédelmi civil, valamint szakmai szervezetekkel.

A támogatási szerződés megkötésének elhúzódása és ennek eredményeként az állami támogatás több mint fél éves késéssel történő utalása több helyen működési zavarokat eredményezett az első három negyedévben. Szinte az összes testület kifogásolta, hogy a támogatás késői átutalása veszélyezteti a békéltető testületek törvényben előírtak szerinti működését, hiszen a támogatás hiányában az év első felében való működésük lényegében a kamarák jóindulatán múlik.

A budapesti testület kiemelte, hogy a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara ügykezelési programjának kötelező használata véleménye szerint feleslegesen növeli az adminisztrációs terheket, hiszen nem teljesen megfelelő a statisztikai adatok nyomon követésére.

8. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

A testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételek, javaslatok.

Egységes volt a testületi elnökök véleménye azon jogszabály módosítási javaslatról (Fgytv. módosítás), miszerint az öregségi nyugdíjkorhatár elérésével megszűnne a testületi tagság. Információink szerint a jelenlegi békéltető testületek jelentős részét hátrányosan érintené ez a rendelkezés, mivel szakmailag olyan tapasztalattal rendelkező személyekről van szó, akik nélkül a békéltető testületek működésének eredményessége, és ezáltal a fogyasztói érdekérvényesítés hatékonysága komoly csorbát szenvedne.

A testületek egy része egyetértett a békéltető testületek tanácsadási jogkörének deklarálásával, más részük vitatta ennek indokoltságát. A tanácsadással az a fogyasztói igény kaphat megfelelő jogi háttérrel, amelynek bevezetését a békéltető testületek már évek óta szorgalmazták, és amely gyakorlatot egyébiránt hatékonyan végzik a testületek jelenleg is.

Több testületi elnök szorgalmazta a jótállással és szavatossággal kapcsolatos jogszabályok felülvizsgálatát, mivel a jelenlegi szabályozás véleményük szerint a fogyasztói jogok érvényesítését megnehezíti. Szükség lenne javaslatuk alapján jogszabályban rögzíteni, hogy mely minőségvizsgáló intézetek tekinthetők akkreditált intézetnek, illetve melyek azok a szakértők, akiknek a szakvéleményét elfogadhatja a testület. Kezdeményezték a testületi elnökök beszámolóikban a fogyasztóvédelmi területen önálló szakértői lista létrehozását.

A budapesti testület javasolta az Fgytv. 29. § (8) bekezdésében foglalt dokumentumok esetében annak meghatározását, hogy a vállalkozásnak minden esetben az iratokat két példányban kelljen benyújtania a testületek számára. A gyakorlatban ugyanis a vállalkozások a megküldött válaszirataikban, illetve az azokhoz csatolt mellékletekben sokszor akár 100 oldalas üzletszabályzatokat, általános szerződési feltételeket is csatoltak a testületek számára. Az Fgytv. alapján a testületnek kötelezettsége ezen iratokat legkésőbb a meghallgatáson átadni a fogyasztónak, ez a szabály azonban jelentős adminisztrációs többletköltséget hárít a testületekre. Mindezek miatt célszerű lenne a budapesti testület szerint meghatározni a vállalkozások számára azt, hogy az iratokat két példányban küldjék meg a testületeknek, amelyekből egy a békéltető testületek számára maradna meg, egyet pedig a fogyasztó részére adnak át a meghallgatáson.

A budapesti testület a korábbi évekhez hasonlóan változatlanul javasolta a békéltető testületek önálló jogi személyiségének törvényi deklarálását, mely az önálló gazdálkodás és működés feltételeinek biztosítása szempontjából véleményük szerint elengedhetetlen, valamint eljárásjogi kérdésekkel kapcsolatban is fontos relevanciával bírna.

Több békéltető testületi megbeszélésen és szakmai rendezvényen felmerült az a javaslat, hogy a fogyasztó fogalmának bővítésére lenne szükség a társasházak fogyasztóként történő kezelése érdekében.

A pest megyei testület elnöke javasolta, hogy az Fgytv. tiltsa meg azt a lehetőséget, hogy egyidejűleg ugyanazok a személyek több békéltető testület tagjai és/vagy elnöke – elnökhelyettesei legyenek. Indokolása szerint a többes tagság esetén a testület tagja a feladatokat nem tudja megfelelően ellátni és a fogyasztó, vagy a vállalkozás jelölésének sem tudna eleget tenni.

Az Fgytv 25.§ (2) bekezdés szerint az eljáró tanács egyik tagját a fogyasztó, míg a másik tagját a vállalkozó jelöli ki az eljáró testületi tagok között. A zala megyei testület elnöke javasolta, hogy a fenti törvényi rendelkezést szükséges lenne módosítani tekintettel arra, hogy a kijelölések a gyakorlati alkalmazás során több problémát is felvetnek. Az eljáró tanács ugyanazon napon több ügyet is tárgyal és abban az esetben, ha a kijelölések, mint ahogy a gyakorlatban tapasztaljuk, eltérő személyekre vonatkoznak szinte minden ügyben más-más eljáró tanácstagnak kellene részt venni. Ez a gyakorlat során rendkívüli nehézségeket okozott, ezért javasolta, hogy az eljáró tanács tagjait a békéltető testület elnöke jelölje ki, hiszen az ő jelölése a szakmai szempontokat is tartalmazza. Véleménye szerint a fogyasztók és a vállalkozók érdekeiének figyelembe vétele már megvalósult a tagok választása és a kijelölése kapcsán. Több esetben sem a fogyasztó sem a vállalkozó nem tudta megfelelően megítélni az eljáró tanács tagjának szakmai hozzáértését. Amennyiben a fogyasztó az eljáró tagok közül ismert személyt talált, őt jelölte ki, ami a zala megyei elnök véleménye szerint nem mindig szerencsés megoldás.

Zala megyei kezdeményezés volt azon módosítási javaslat is, amely a Fogyasztóvédelmi törvény 33.§ (1) bekezdésének utolsó mondatának megváltoztatására irányult az alábbiak szerint:

A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről. Véleményük szerint a törvény módosítása indokolt e szakasz tekintetében, hiszen nemcsak a kötelezést tartalmazó határozatokban rendelkezhet az eljáró tanács a költségek viseléséről, hanem az ajánlást vagy az egyezséget tartalmazó határozatban is.

Mellékletek

M1. A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok

Békéltető Testületek	Ügy kimenetele					Összesen
	Eljárás megszüntetve		Egyezség	Ajánlás	Kötelezés	
	Kérelem megalapozatlan	Egyéb okból				
Baranya megye	99	150	39	75	0	363
Bács-Kiskun megye	37	85	47	133	2	304
Békés megye	20	88	16	53	5	182
Borsod-Abaúj- Zemplén megye	36	163	34	81	7	321
Budapest	491	1156	429	758	41	2875
Csongrád megye	26	71	43	134	5	279
Fejér megye	10	88	75	148	15	336
Győr-Moson- Sopron megye	46	103	76	119	8	352
Hajdú-Bihar megye	36	96	29	61	1	223
Heves megye	4	79	12	29	0	124
Jász-Nagykun- Szolnok megye	23	47	33	90	8	201
Komárom- Esztergom megye	8	56	16	36	2	118
Nógrád megye	18	59	7	22	0	106
Pest megye	25	460	102	297	16	900
Somogy megye	62	88	10	55	4	219
Szabolcs- Szatmár-Bereg megye	57	47	44	68	6	222
Tolna megye	23	57	9	13	3	105
Vas megye	31	87	9	56	2	185
Veszprém megye	21	83	48	44	8	204
Zala megye	8	95	9	140	3	255
Összesen:	1081	3158	1087	2412	136	7874

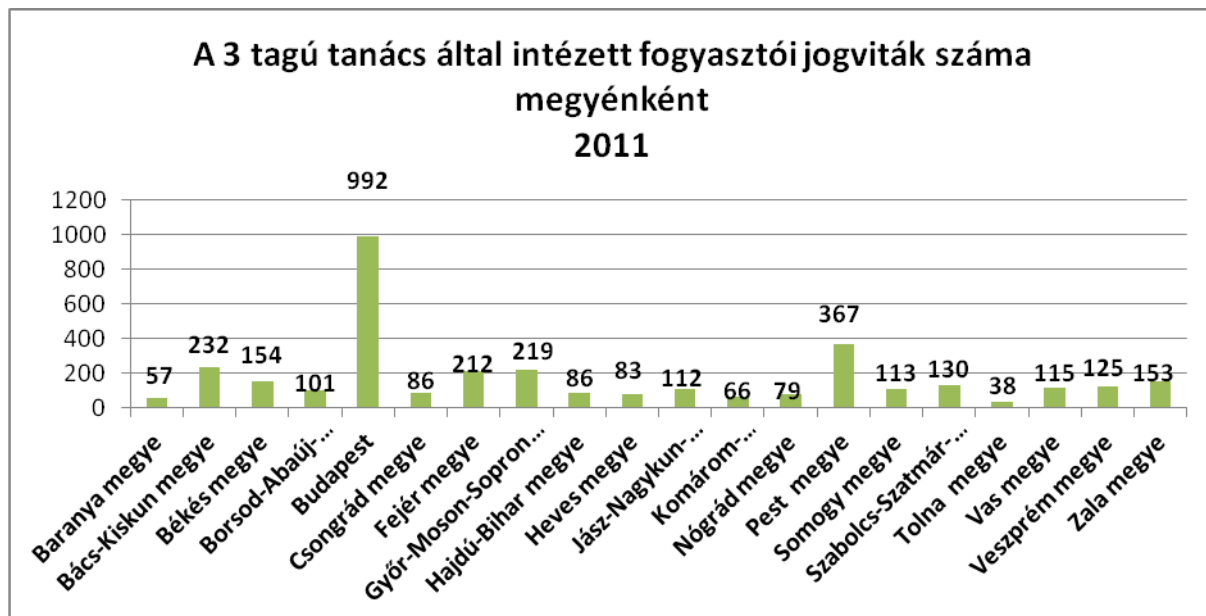
M2. A békéltető testületekhez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása

Békéltető Testületek	Szolgáltatások												Termékek														Termékek összesen	Szolgáltatások és Termékek Összesen	Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások)	Határon átnyúló jogviták (termékek)	Szolgáltatás értékesítése nem hagyományos módon 8	Termék értékesítése nem hagyományos módon
	Építőipari kivitelezés	Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	Személy és teher szállítás, parkolás	Utazásszervezés	Posta és távközlés	Pénzügyi			Ingatlanügyletek	Közüemi szolgáltatások	Javítás, karbantartás	Egyéb szolgáltatás	Szolgáltatások összesen	Élelmiszerek, italok	Textil, ruhanemű	Lábbelik	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	Híradástechnika	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	Egyéb termékek							
						Bank	Biztosítás, nyugdíj és egészségbiztosítás	Befektetés																								
Baranya	10	2	50	12	11	10	5	1	1	22	12	12	148	0	10	84	20	4	24	29	3	14	5	18	4	215	363	0	0	0	0	
Bács-Kiskun	21	2	4	12	26	15	33	2	1	32	8	12	168	0	5	47	4	7	9	23	6	17	8	1	9	136	304	0	0	0	0	
Békés	6	2	3	3	15	9	14	0	7	18	2	15	94	1	6	36	4	3	1	10	0	1	5	2	19	88	182	1	0	0	0	
Borsod-Abaúj-Zemplén	8	3	2	5	22	8	33	2	0	17	3	10	113	0	6	88	17	8	24	25	2	14	5	13	6	208	321	0	0	9	15	
Budapest	106	2	168	119	416	230	150	36	22	200	56	135	1640	1	40	463	29	43	131	141	23	102	37	143	82	1235	2875	7	5	50	144	
Csongrád	15	0	3	8	24	8	23	5	9	31	7	14	147	0	7	46	4	3	11	9	2	10	8	16	16	132	279	0	0	8	22	
Fejér	15	3	5	7	15	16	15	0	0	42	7	12	137	0	8	90	17	4	7	17	1	29	9	8	9	199	336	0	0	0	0	
Győr-Moson-Sopron	43	9	8	19	22	17	15	7	4	20	13	30	207	0	9	57	10	4	11	17	1	8	4	9	15	145	352	2	1	36	12	
Hajdú-Bihar	23	4	2	7	11	14	19	1	0	16	5	23	125	0	7	40	2	3	7	13	0	6	9	7	4	98	223	0	0	0	0	
Heves	11	4	0	5	4	9	7	1	2	12	2	11	68	0	4	20	4	4	0	6	0	1	2	5	10	56	124	0	0	1	1	
Jász-Nagykun-Szolnok	10	3	2	3	20	12	19	1	0	20	9	9	108	0	0	53	9	0	8	10	0	4	2	5	2	93	201	0	0	0	0	
Komárom-Esztergom	7	1	2	6	6	3	9	2	1	13	0	1	51	0	0	17	11	0	7	12	0	8	5	4	3	67	118	0	0	0	2	
Nógrád	1	0	0	2	6	4	12	1	0	6	0	2	34	0	0	17	6	0	16	12	0	8	9	2	2	72	106	0	0	3	12	
Pest	35	11	22	21	91	34	36	0	0	175	24	91	540	5	12	116	23	13	36	42	3	14	23	27	46	360	900	2	1	1	8	
Somogy	2	1	6	15	14	7	4	0	1	50	2	8	110	0	1	40	3	1	14	20	3	5	5	11	6	109	219	0	0	16	21	
Szabolcs-Szatmár-Bereg	8	1	0	1	11	4	13	3	0	24	6	9	80	0	3	80	4	3	9	17	1	2	7	3	13	142	222	0	0	2	9	
Tolna	4	1	4	1	3	2	4	1	0	8	5	2	35	0	1	43	0	0	3	7	1	8	1	0	6	70	105	0	0	0	0	
Vas	26	2	10	6	14	6	9	0	0	14	5	10	102	1	3	31	6	1	7	7	0	7	6	10	4	83	185	2	0	1	10	
Veszprém	17	1	3	4	6	6	23	1	1	27	2	27	118	2	2	41	1	1	4	6	1	5	6	10	7	86	204	1	0	0	1	
Zala	30	0	0	0	30	6	12	0	0	35	4	16	133	0	3	43	14	4	11	9	4	0	7	6	21	122	255	0	0	2	11	
Összesen:	398	52	294	256	767	420	455	64	49	782	172	449	4158	10	127	1452	188	106	340	432	51	263	163	300	284	3716	7874	15	7	129	268	

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

Békéltető Testületek	A fogyasztói jogvita intézésének módja			Testületi elnökök részvétele az eljárásban			Elnökhelyettesek részvétele az eljárásban		
	3 tagú tanács	Egyedül eljáró tag	Írásban lefolytatott	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja
Baranya megye	57	183	0	0	17	24	0	0	0
Bács-Kiskun megye	232	0	0	58	0	0	0	0	0
Békés megye	154	28	0	0	0	0	0	0	0
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	101	204	16	101	204	220	0	0	0
Budapest	992	1878	2	0	543	547	0	0	0
Csongrád megye	86	192	0	15	63	126	0	0	0
Fejér megye	212	124	0	196	32	32	5	92	92
Győr-Moson-Sopron megye	219	65	0	24	0	67	0	0	0
Hajdú-Bihar megye	86	134	0	35	61	77	0	0	0
Heves megye	83	40	0	0	0	0	0	0	0
Jász-Nagykun-Szolnok megye	112	41	10	0	0	0	0	0	0
Komárom-Esztergom megye	66	28	7	0	0	0	0	0	0
Nógrád megye	79	9	0	63	9	9	0	0	0
Pest megye	367	530	0	0	0	0	0	0	0
Somogy megye	113	106	0	4	106	159	0	0	0
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	130	92	0	53	92	134	0	0	0
Tolna megye	38	62	0	0	58	86	0	0	0
Vas megye	115	70	0	0	0	0	0	0	0
Veszprém megye	125	49	29	16	15	149	0	0	0
Zala megye	153	102	0	76	96	114	0	0	0
Összesen:	3520	3937	64	641	1296	1744	5	92	92

M3.1. A háromtagú tanács által intézett jogviták száma megyénként, 2011



M3.2. Az egyedül eljáró tag által intézett jogviták száma megyénként, 2011

