



## **Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2012. évi tevékenységéről**

*Budapest, 2013. február*

A beszámolót összeállította:  
Dr. Korcsog Tamás jogtanácsos  
E-mail: [korcsog.tamas@mkik.hu](mailto:korcsog.tamas@mkik.hu)  
Internet: [www.mkik.hu](http://www.mkik.hu)

A kézirat lezárva: 2013. február 25.

Cím: MKIK  
1055 Budapest, Kossuth tér 6-8.  
Tel: 474-51-00  
Fax: 474-51-05  
e-mail: [mkik@mkik.hu](mailto:mkik@mkik.hu)  
Internet: [www.mkik.hu](http://www.mkik.hu)

## Tartalomjegyzék

Ábrák, táblák, térképek jegyzéke .....	4
Összefoglalás .....	5
1. A békéltető testületek 2012. évi tevékenysége .....	6
2. Az elmúlt egy év változásai.....	9
3. Az eljárás megszüntetése .....	13
4. Fő ügytípusok .....	19
5. Eljárások eredményei a számok tükrében .....	30
6. Ügyintézési tapasztalatok .....	34
7. Működési körülmények .....	42
8. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok .....	43

## Ábrák, táblák, térképek jegyzéke

1.1. TÁBLA: BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK 2012. ÉVI PROMÓCIÓS TEVÉKENYSÉGE .....	6
2.1. ÁBRA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA, 2011-2012 .....	9
2.2. ÁBRA: AZ ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA TESTÜLETENKÉNT, 2011–2012.....	10
2.3. TÉRKÉP: LEZÁRT BÉKÉLTETÉSI ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA 2011-HEZ KÉPEST .....	11
2.4. TÉRKÉP: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK TAGSÁGÁNAK VÁLTOZÁSAI 2012-BEN. ....	12
3.1. TÁBLA: MEGSZÜNTETETT ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN.....	13
3.2. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT, 2011-2012, AZ ADOTT CSOPORTBA TARTOZÓ ÖSSZES ÜGY SZÁZALÉKÁBAN .....	14
3.3. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK ARÁNYA A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK SZERINT, AZ ÖSSZES VONATKOZÓ ÜGY SZÁZALÉKÁBAN	15
3.4. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK ARÁNYA A TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK SZERINT, AZ ÖSSZES VONATKOZÓ ÜGY SZÁZALÉKÁBAN .....	16
3.5. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK KIMENETELE AZ ÖSSZES VONATKOZÓ ÜGY SZÁZALÉKÁBAN .....	17
4.1. TÁBLA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYEINEK TÁRGYA, 2011-2012.....	19
4.2. TÁBLA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZOLGÁLTATÁSOKKAL, ILLETVE TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEINEK TÁRGYA .....	22
4.3. TÁBLA: ÉPÍTŐIPARI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2011-2012.....	23
4.4. TÁBLA: UTAZÁSSZERVEZÉSEL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2011-2012. .....	24
4.5. TÁBLA: POSTAI ÉS TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2011-2012 .....	25
4.6. TÁBLA: KÖZÚTI ÉS EGYÉB JÁRMŰVEK, ALKATRÉSZEIVEL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2011-2012 .....	26
4.7. TÁBLA: HÍRADÁSTECHNIKÁVAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2011-2012 .....	27
4.8. TÁBLA: KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2011-2012.....	28
4.9. TÁBLA: LÁBBELIKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2011-2012.....	29
5.1. ÁBRA: ÉRDEMI DÖNTÉSEL BEFEJEZETT ÜGYEK ARÁNYA, TESTÜLETEK SZERINT 2011- 2012, AZ ÖSSZES ÜGY SZÁZALÉKÁBAN.....	30
5.2. ÁBRA: AZ ÉRDEMI DÖNTÉSEL MEGOSZLÁSA, AZ ÖSSZES ÜGY SZÁZALÉKÁBAN .....	31
5.3. TÁBLA: AZ ÉRDEMI DÖNTÉSEL BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA, 2011-2012.....	31
5.4. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL, KÖTELEZÉSEL ÉS AJÁNLÁSSAL VÉGZŐDŐ ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN.....	32
5.5. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL, KÖTELEZÉSEL ÉS AJÁNLÁSSAL VÉGZŐDŐ ÜGYEK AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT .....	33
6.1. TÉRKÉP: EGYSZEMÉLYES ELJÁRÁSOK.....	35
6.2. TÉRKÉP: ÍRÁSBELI ÜGYINTÉZÉS .....	36
6.3. TÉRKÉP: VÁLLALKOZÓI KOOPERÁCIÓ A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELJÁRÁSAIBAN .....	37
6.4. TÁBLA: EGYÜTTMŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK ARÁNYA MEGYÉK SZERINT, 2011-2012 .....	38
6.5. TÁBLA: EGYÜTTMŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK ARÁNYA AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT .....	39
6.6. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK BÍRÓSÁG ELŐTTI ÜGYEI 2012-BEN.....	40
6.7. 2012-BEN A BÍRÓSÁG ÁLTAL LEZÁRT ÜGYEK PERNYERTESSÉGI ARÁNYA .....	41
M1. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA ÉS AZ ÁLTALUK HOZOTT HATÁROZATOK.....	45
M2. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKHEZ BEADOTT ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA.....	46
M3. A FOGYASZTÓI JOGVITA INTÉZÉSNEK MÓDJA ÉS TESTÜLETI ELNÖKÖK, ELNÖKHELYETTESEL RÉSZVÉTELE AZ ELJÁRÁSBAN .....	47
M3.1. A HÁROMTAGÚ TANÁCS ÁLTAL INTÉZETT JOGVITÁK SZÁMA MEGYÉNKENÉNT, 2012.....	48
M3.2. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TAG ÁLTAL INTÉZETT JOGVITÁK SZÁMA MEGYÉNKENÉNT, 2012....	48
M4. BÍRÓSÁGI ÜGYEK 2012. ....	49

## Összefoglalás

- 2012-ben 8388 ügyet zártak le a békéltető testületek – megállapítható, hogy egy év alatt 514-el növekedett az ügyek száma, ami 6 százalékos növekedésnek felel meg. 2012-ben a Vas, Győr-Moson-Sopron, Hajdú-Bihar, Komárom, Pécs-Baranyai, Jász-Nagykun-Szolnok megyei és a Bács-Kiskun, Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei testületeknél csökkent az ügyszám az előző évhez képest.
- A legnagyobb arányú növekedés a Pest és Borsod-Abaúj-Zemplén megyei valamint a Veszprém megyei testületnél figyelhető meg. Pest megyében egy év alatt 900-ról 1125-re, Borsod-Abaúj-Zemplén megyében pedig 321-ről 379-re növekedett az ügyszám, előbbi testületben 25 százalékkal, utóbbi pedig 18 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2011-ben. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalható még jelentős növekedés, ahol egy év alatt 2875-ről 3232-re emelkedett az ügyek száma: itt 12 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2011-ben.
- Az összes ügy 60 százaléka megszüntetéssel fejeződött be, ezen belül a megszüntetések oka 20 százalékban a megalapozatlan kérelem volt, 80 százalék pedig egyéb okból került megszüntetésre. A megszüntetett eljárások aránya a posta és távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyek esetében a legmagasabb (68%), az lábbelikkel kapcsolatos ügyek esetében pedig a legalacsonyabb (35%).
- 2012-ben az eljárások közül a békéltető testületek 2085 esetben (25%) foglalmaztak meg ajánlást, 1043 esetben (12%) egyezség született és 178 esetben (2,1%) végződött az eljárás kötelezéssel. A kérelem 1007 esetben megalapozatlannak bizonyult, ami az ügyek 12%-át tette ki. A fennmaradó (4075) ügyekben az eljárás egyéb okból került megszüntetésre.
- A korábbi évekhez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2012-ben is lábbelikkel kapcsolatos ügyben jártak el. Az összes ügy 18,1 százaléka, összesen 1521 eljárás indult ilyen ügyben. 891 darab eljárás, az összes eset 10,6 százaléka indult a postai és távközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyekben. 2012-ben a közüzemi szolgáltatások tárgyában az összes ügy 10,6 százalékában zárult le eljárás, amely országosan 857 ügyet jelent.
- 2012-ben csökkent az érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya: ilyen módon 2011-ben az esetek 60 százaléka, 2012-ben 51 százaléka fejeződött be. Az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma az előző évi 4719-ről 4313-ra csökkent.
- 2012-ben a békéltető testületek összesen 88 esetben folytattak határon átnyúló eljárást. Ez 67 üggyel több, mint 2011-ben, amikor 21 ilyen eljárás volt.

## 1. A békéltető testületek 2012. évi tevékenysége

*A békéltető testület 2012. évben végzett tevékenységei. (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, PR tevékenység)*

A testületek legnagyobb számban a békéltetés ismertségének növelése eszközeként a tájékoztató előadások tartását valamint a szakmai konferenciákon való népszerűsítést választották a korábbi éveknek megfelelően, ugyanakkor továbbra is elterjedt a civil szervezetekkel való együttműködés, a fogyasztók védelme és tájékoztatása érdekében.

A békéltető testületek elnökeinek az éves munkát értékelő beszámolója alapján megállapítható, hogy a békés megyei testület kivételével valamennyi testület végzett valamilyen PR tevékenységet a 2012-ben kötelezően ellátandó promóciós tevékenység (helyi rádióban, megyei napilapban megjelenés, szórólap) mellett.

### 1.1. tábla: Békéltető testületek 2012. évi promóciós tevékenysége

A békéltető testületek kötelezően végrehajtandó promóciós tevékenységet végeztek 2012-ben, amely előre meghatározott kategóriájú hirdetésekben állt. Promóciónak minősült az elmúlt évben a regionális rádióban és megyei napilapban való hirdetés, valamint lehetőség volt az előbbieken túl szórólapterjesztésen keresztül történő ismertség növelésre. Az elnökök szöveges beszámolója kitért a végrehajtás módjára és annak szinte rögtön mérhető eredményére, miszerint a promóciós tevékenység hatására érezhetően többen kezdtek érdeklődni a békéltető testület által nyújtott fogyasztóvédelmi eljárás iránt.

Több elnök javasolta azonban a szöveges beszámolójában és az év során több szakmai rendezvényen is a promóciós tevékenységek körének bővítését, azok kiegészítését olyan egyedi elemekkel, amelyek a legjobban igazodnak a helyi sajátosságokhoz. Példaként a Pest megyei testület által a HÉV-en elhelyezett plakátot lehet említeni, amely ugyan nem illeszkedik szorosan a promóciós kategóriákba, azonban tényleges ismertség növekedést okozott és vélhetően szerepe volt abban, hogy az ügyszámnövekedés tekintetében Pest megye érte el a legmagasabb arányt 2012-ben. Az alábbi táblázatban található a 2012. évi, testületek által végzett promóció összefoglalása, amelyből kitűnik a megvalósítás módja és formája.

Békéltető Testületek	2012. évi promóciós tevékenység			
	helyi rádió	megyei napilap	szórólap	egyéb
<b>Baranya</b>	Rádió Aktív Pécs	Dunántúli Napló, Pécsi Hírek		Dél-Dunántúli Gazdaság
<b>Bács-Kiskun</b>	GONG Rádió Kft, Korona FM 100	Petőfi Lap- és Könyvkiadó Kft.	volt megjelenés	
<b>Békés</b>	Csaba Bokszt	Népújság	volt megjelenés	
<b>Borsod-Abaúj- Zemplén</b>	Európa Rádió	Észak- magyarország		
<b>Budapest</b>	M1 és M2 televízió (külön engedély alapján) 85 alkalommal, Juventus, Gazdasági Rádió			Juventus Rádió honlap, Origo hírportál
<b>Csongrád</b>	Rádió 88	Kamarai Futár		
<b>Fejér</b>	Fehérvár Rádió	Fejér Megyei Hírlap		
<b>Győr-Moson- Sopron</b>	Győr Média	Kisalföld, Győr Plusz		győri kenyérfesztivál
<b>Hajdú-Bihar</b>	FM95 Rádió , MR6 Régió Rádió	Hajdú-Bihari Napló	volt megjelenés	
<b>Heves</b>	Infoton rádióriport			
<b>Jász-Nagykun- Szolnok</b>	Amadeus Rádió	megyei napilap	volt megjelenés	
<b>Komárom- Esztergom</b>	Turul megyei rádió		volt megjelenés	
<b>Nógrád</b>	Focus rádió	megyei napilap, Szuperinfó		kamarai honlap
<b>Pest</b>	RádióQ 99.5		Hat oldalas leporelló kivitelű szórólap	Plakát Ráckevei HÉV
<b>Somogy</b>	Magyar Rádió Pécsi Regionális Stúdió	megyei napilap	volt	

			megjelenés	
<b>Szabolcs-Szatmár-Bereg</b>	Retró Rádió	Kelet Magyarország		<a href="http://www.szon.hu">www.szon.hu</a>
<b>Tolna</b>		Tolna Megyei Krónika		Tolnatáj Televízió
<b>Vas</b>		Vas Népe napilap, Vas Gazdaság		városi tv
<b>Veszprém</b>	Veszprém Rádió	Pannon Lapok		
<b>Zala</b>	Helikon Rádió	megyei hírlap		



## 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.)*

2012-ben a befejezett ügyek száma 8388 volt, így elmondható, hogy egy év alatt 514-el növekedett az ügyek száma, ami 6 százalékos növekedést jelent.

### 2.1. ábra: A békéltető testületek ügyszáma, 2011-2012

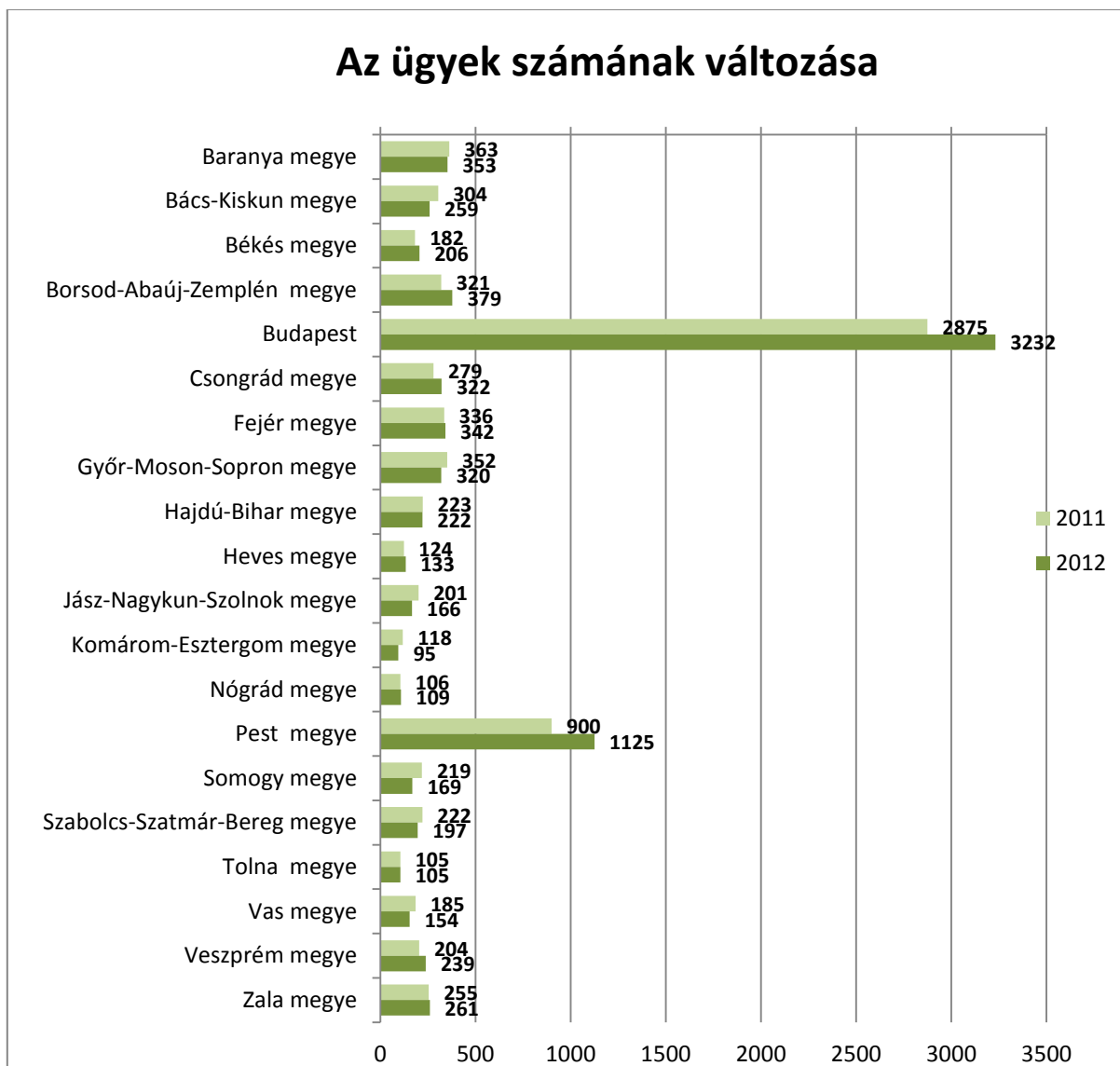


*Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

A legnagyobb arányú növekedés a Pest megyei valamint a Borsod-Abaúj-Zemplén és Veszprém megyei testületnél figyelhető meg. Pest megyében egy év alatt 900-ról 1125-re, Borsod-Abaúj-Zemplén megyében pedig 321-ről 379-re növekedett az ügyszám. Az előbbi testület 25 százalékkal, utóbbi pedig 18 százalékkal több ügyet intézett, mint 2011-ben. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalható még jelentős növekedés, ahol egy év alatt 2875-ről 3232-re emelkedett az ügyek száma: itt 12 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2012-ben.

Ugyanakkor 2012-ben jelentős számú megyében, de nem jelentős mértékben csökkent az ügyszám, nevezetesen: a Hajdú-Bihar, Baranya, Győr-Moson-Sopron, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Bács-Kiskun, Vas, Jász-Nagykun-Szolnok, Komárom-Esztergom és Somogy megyei testületeknél.

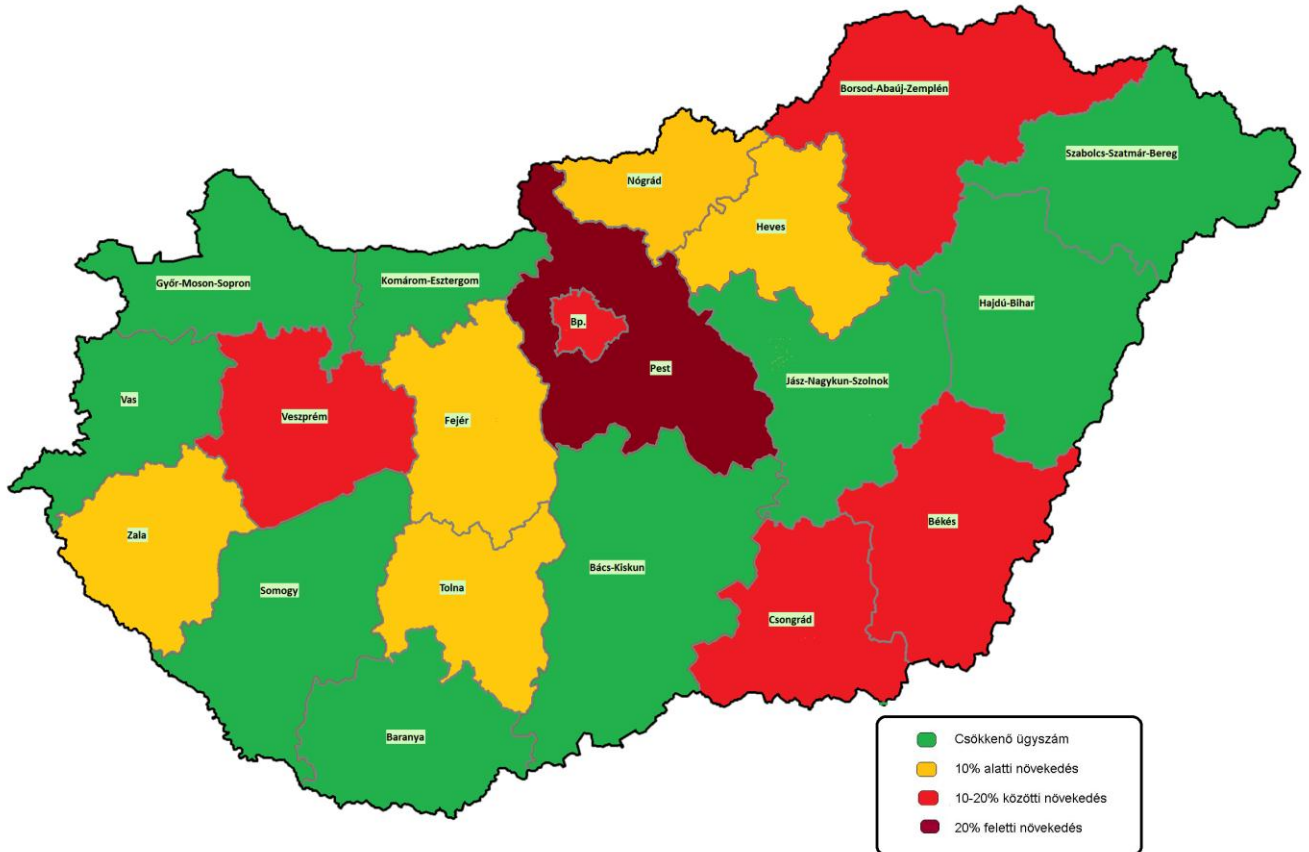
2.2. ábra: Az ügyek számának változása testületenként, 2011–2012



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2012-ben 9 testületnél csökkent valamelyest az ügyszám, míg a többi testületnél, eltérő mértékben, de nőtt a lezárt ügyek száma. A legkiemelkedőbb arányú ügyszámnövekedés a Pest megyei (25%) testületnél figyelhető meg, míg a legtöbb ügyet a tavalyi évben is a Budapesti (3232 db) testület zárta le.

### 2.3. térkép: Lezárt békéltetési ügyek számának változása 2011-hez képest

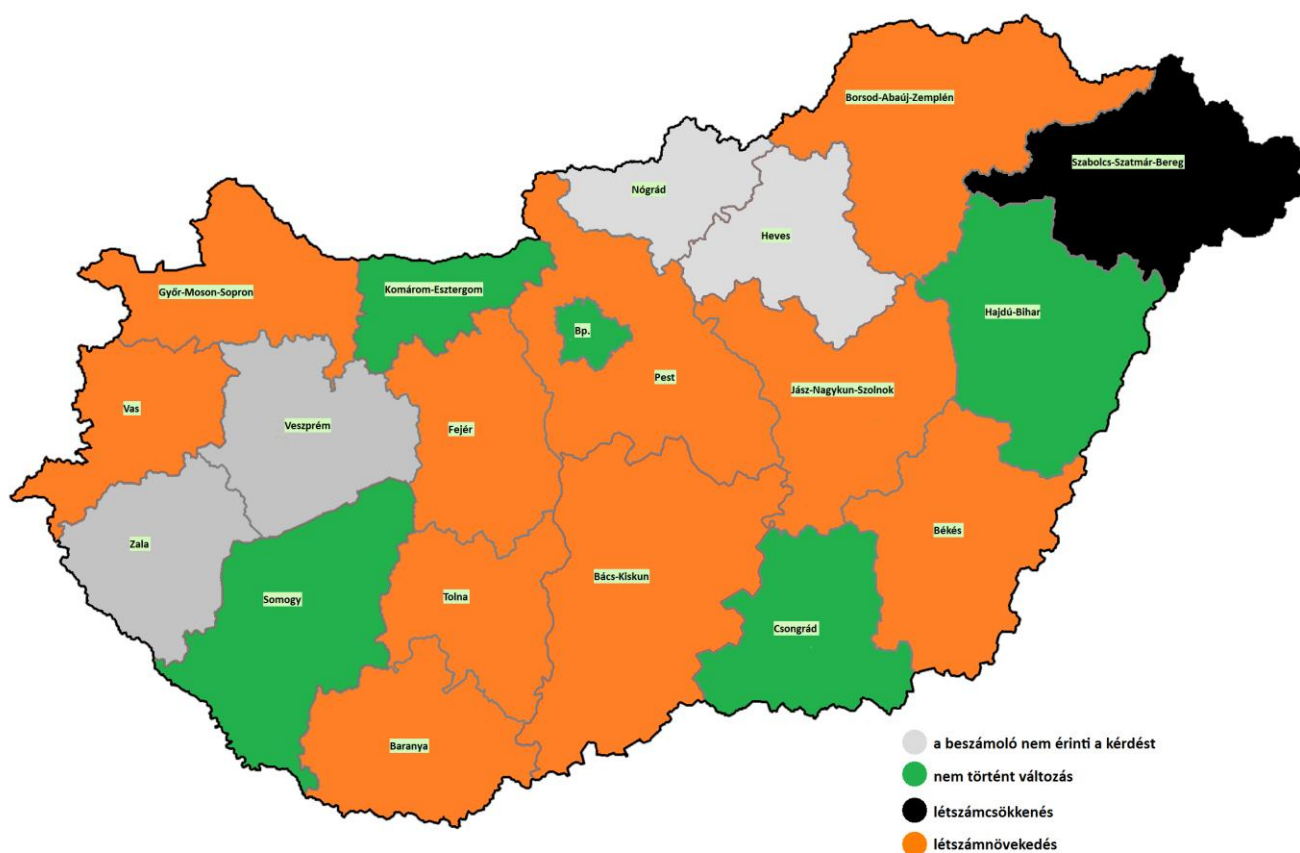


*Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

A húsz megyei BT közül 10 testület tagsága növekedett és egy helyen történt létszámcsökkenés. Az újabb négyéves ciklusra választott testületek közül öt testület számolt be arról, hogy változatlan létszámmal működött 2012-ben is. A testületek törekedtek arra, hogy a szervezet feladatkörének megfelelő szakértőket vonjanak be a munkába valamint, hogy megfelelő számú jogász végzettségű tag kerüljön be a testületbe. Megfigyelhető a tagok specializálódása a különböző tárgyú ügyek elbírálásánál annak érdekében, hogy a szakmai hozzáértés megkérdőjelezhetetlen legyen.

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 2012-ben.



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek szöveges beszámolóí 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.

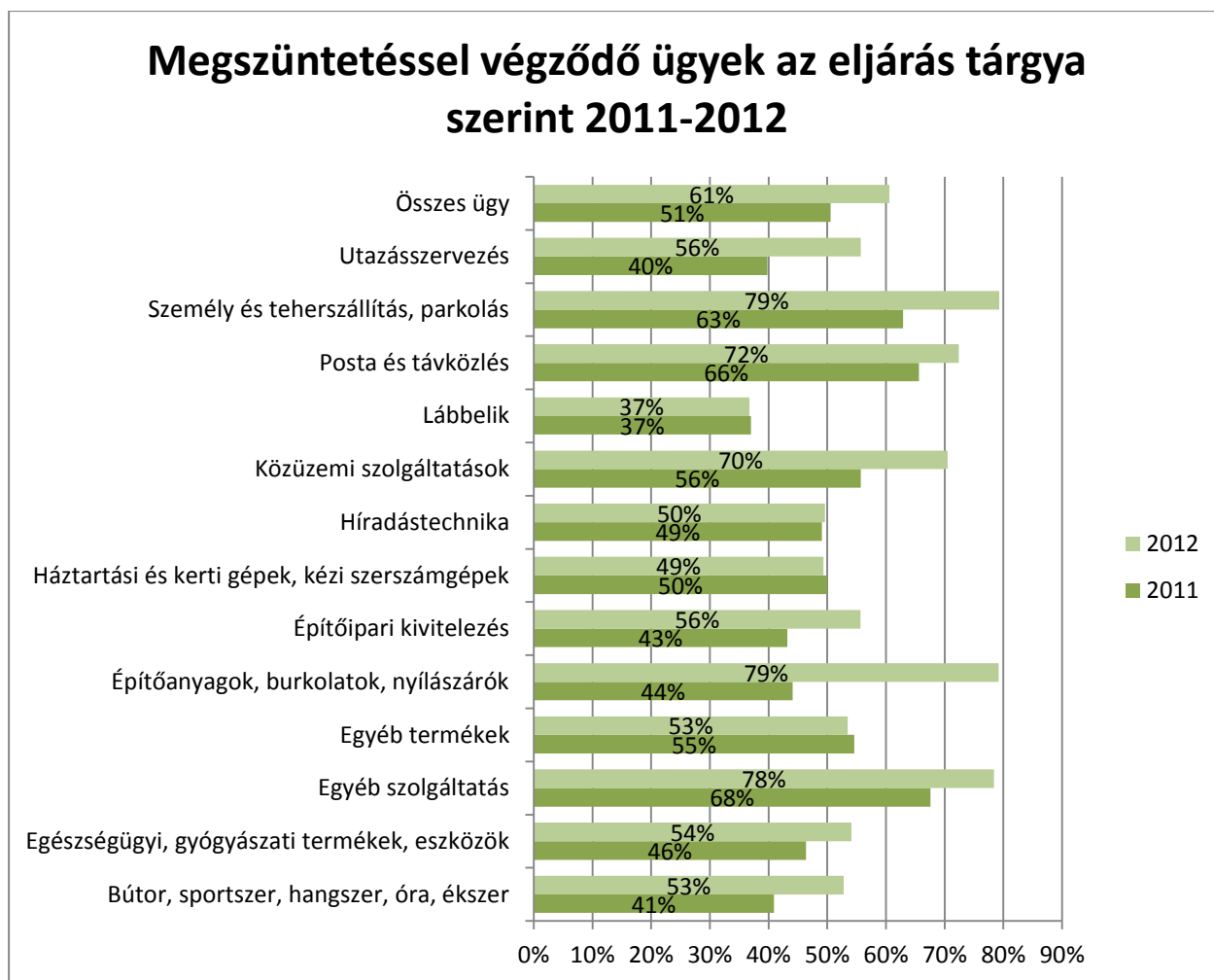
2012-ben, az előző évhez képest szinte teljesen azonos arányban, az összes ügy 61 százaléka megszüntetéssel zárult. A megszüntetések oka 20 százalékban a megalapozatlan kérelem volt, 80 százalékuk pedig egyéb okból került megszüntetésre. Az egyéb okból való megszüntetések főbb indoka között szerepelt a nem együttműködő vállalkozói magatartás miatti fogyasztói visszalépés. Legnagyobb arányban a Pest (89%) a Nógrád (75%) és a Heves (75%) megyében működő testületek szüntették meg eljárásokat. A megszüntetésen belül az eljárást a kérelem megalapozatlansága miatt legnagyobb arányban a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei (52%) és a Pécs-Baranyai (34%) testületek szüntették meg. Az eljárás egyéb okból való megszüntetésére leginkább Komárom-Esztergom megyében (10%) és Nógrád (90%) 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	229	63,09%	79	34,50%	150	65,50%
Bács-Kiskun megye	106	34,87%	31	29,25%	75	70,75%
Békés megye	132	72,53%	22	16,67%	110	83,33%
Borsod-Abaúj-Zemplén	206	64,17%	29	14,08%	177	85,92%
Budapest	2137	74,33%	448	20,96%	1689	79,04%
Csongrád megye	96	34,41%	16	16,67%	80	83,33%
Fejér megye	133	39,58%	23	17,29%	110	82,71%
Győr-Moson-Sopron megye	146	41,48%	34	23,29%	112	76,71%
Hajdú-Bihar megye	117	52,47%	35	29,91%	82	70,09%
Heves megye	94	75,81%	10	10,64%	84	89,36%
Jász-Nagykun-Szolnok	79	39,30%	24	30,38%	55	69,62%
Komárom-Esztergom megye	63	53,39%	0	0,00%	63	100,00%
Nógrád megye	80	75,47%	8	10,00%	72	90,00%
Pest megye	807	89,67%	81	10,04%	726	89,96%
Somogy megye	110	50,23%	41	37,27%	69	62,73%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	84	37,84%	44	52,38%	40	47,62%
Tolna megye	66	62,86%	17	25,76%	49	74,24%
Vas megye	93	50,27%	27	29,03%	66	70,97%
Veszprém megye	130	63,73%	22	16,92%	108	83,08%
Zala megye	174	68,24%	16	9,20%	158	90,80%
<b>Összesen</b>	<b>5082</b>	<b>64,54%</b>	<b>1007</b>	<b>19,82%</b>	<b>4075</b>	<b>80,18%</b>

A megszüntetéssel végződő ügyek aránya az előző évhez képest az összes ügy vonatkozásában 10 százalékkal nőtt, 51%-ról 61% szálalékra. A megszüntetett eljárások aránya a személy és teherszállítási, parkolási szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek esetében magas volt (79%), az 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.

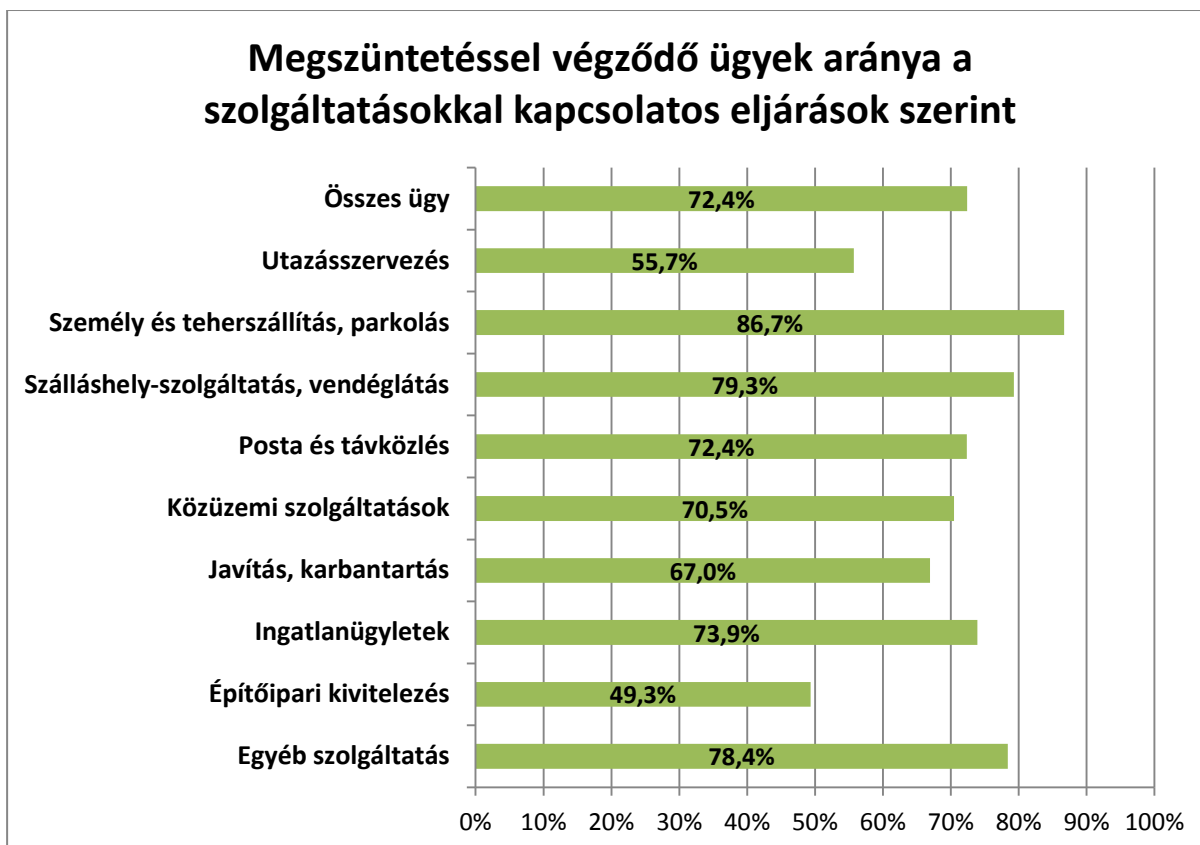
**3.2. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek az eljárás tárgya szerint, 2011-2012, az adott csoportba tartozó összes ügy százalékában**



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A szolgáltatással kapcsolatos ügyek közül legnagyobb arányban a személy és teherszállítással, parkolással kapcsolatos ügyeket (86,7%), legkisebb arányban pedig az előző évtől eltérően nem az utazásszervezéssel kapcsolatos, hanem az építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyeket (49,3%) szüntették meg.

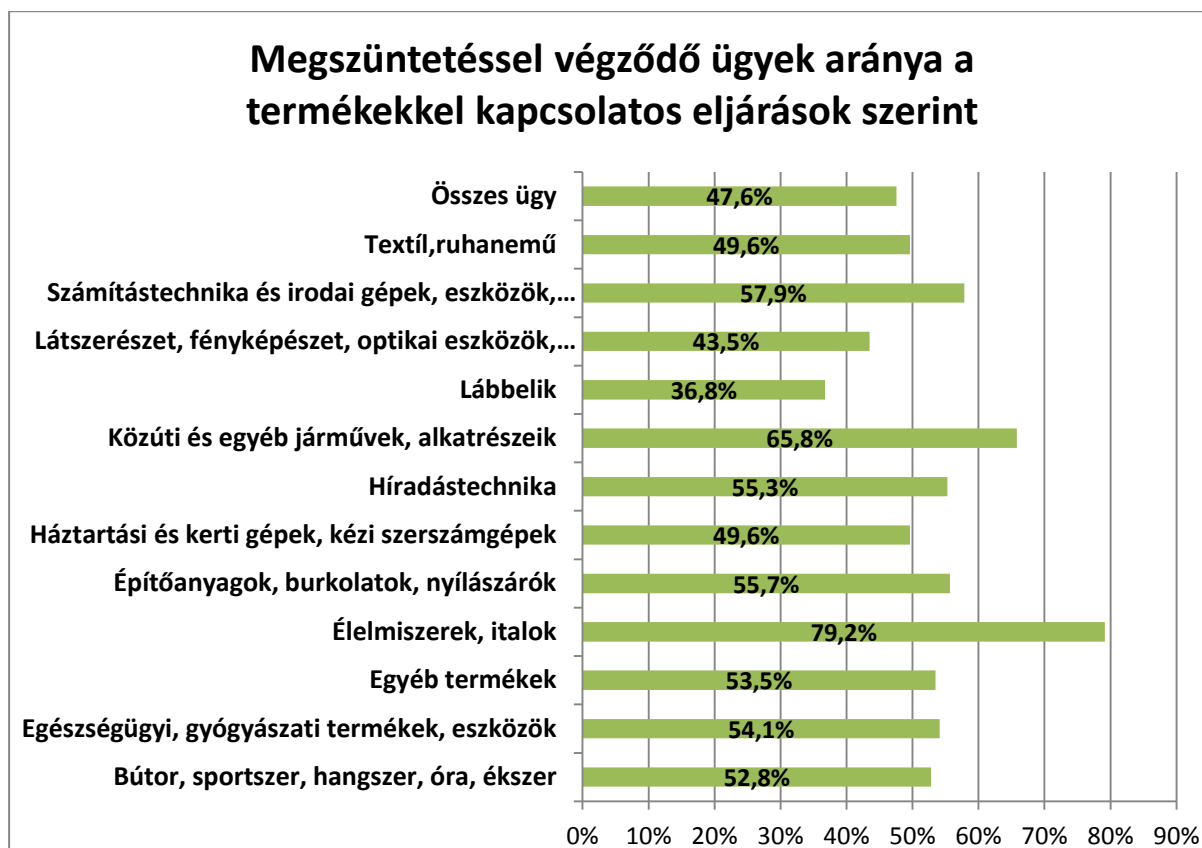
**3.3. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek aránya a szolgáltatással kapcsolatos eljárások szerint, az összes vonatkozó ügy százalékában**



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A termékekkel kapcsolatos ügyek közül legnagyobb arányban az előző évhez hasonlóan az élelmiszerekkel és italokkal kapcsolatos ügyek (79,2%), legkisebb arányban pedig a lábbelikkel kapcsolatos ügyek (36,8%) kerültek megszüntetésre.

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

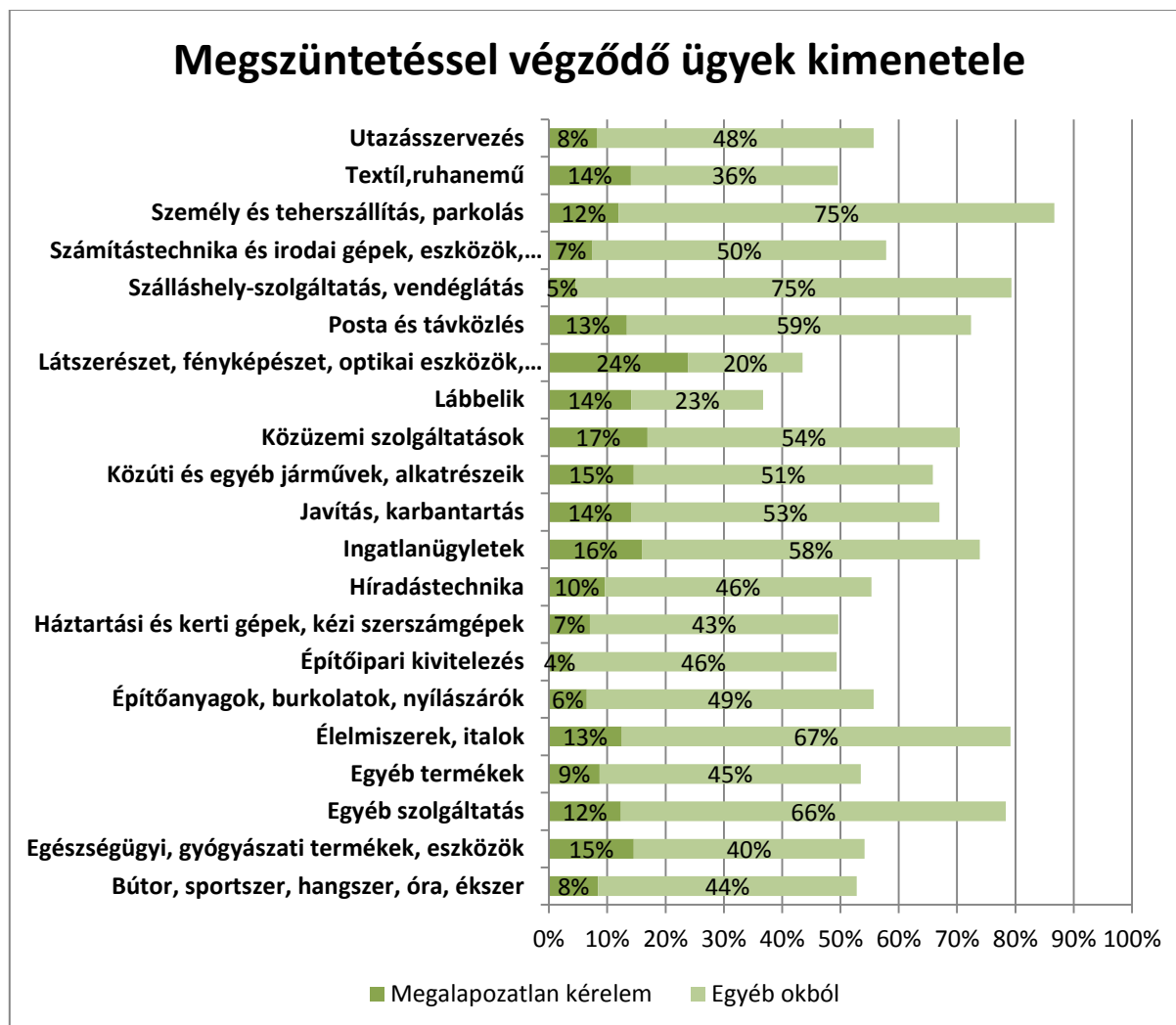


Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



A megalapozatlan kérelem miatti eljárás-megszüntetés a termékek közül a látszerészet, fényképészet, optikai eszközökkel, műszerekkel kapcsolatos ügyek esetében fordult elő legnagyobb (24%), míg az építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek esetében a legkisebb (4%) 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.

A megalapozatlan kérelem miatti megszüntetés gyakori oka a korábbi évek gyakorlatához hasonlóan az is, hogy a fogyasztó állítása sokszor nem bizonyítható, illetve a bizonyítás aránytalanul magas költséggel járna.

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

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.

## 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 érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)

A fő ügytípusok tendenciájában változás nem történt. 2011-hez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2012-ben is a lábbelikkel kapcsolatos ügyekben jártak el. Az összes ügy 18 százaléka, összesen 1521 eljárás indult ilyen ügyben. 2012-ben a közüzemi tárgyú ügyek az összes ügy 10%-át tették ki, míg az élelmiszerekkel, italokkal kapcsolatban lezárt ügyek nem érték el az összes ügy 1%-át.

4.1. tábla: A békéltető testületek ügyeinek tárgya, 2011-2012

	2011		2012	
	db	%	db	%
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	301	4,3%	320	4%
Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	263	3,8%	316	4%
Egyéb szolgáltatás	450	6,5%	865	10%
Egyéb termékek	284	4,1%	402	5%
Élelmiszerek, italok	10	0,1%	24	0%
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	188	2,7%	185	2%
Építőipari kivitelezés	398	5,7%	377	4%
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	432	6,2%	383	5%
Híradástechnika	340	4,9%	396	5%
Ingtatlanügyletek	49	0,7%	69	1%
Javítás, karbantartás	172	2,5%	233	3%
Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	163	2,3%	158	2%
Közüzemi szolgáltatások	783	11,3%	857	10%
Lábbelik	1453	20,9%	1521	18%
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	51	0,7%	46	1%
Posta és távközlés	767	11,1%	891	11%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	52	0,7%	87	1%
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	106	1,5%	121	1%
Személy és teherszállítás, parkolás	294	4,2%	736	9%
Textil, ruhanemű	127	1,8%	121	1%
Utazásszervezés	256	3,7%	280	3%
<b>Összesen</b>	<b>7874</b>	<b>100,0%</b>	<b>8388</b>	<b>100%</b>

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

## Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek.

A korábbi évekhez hasonlóan az üzleten kívüli kereskedéssel kapcsolatban a fogyasztók tájékoztatásának hiányossága, az üzletkötők erőszakossága, rámenőssége, valamint a célcsoport (főképp nyugdíjas korúak) megtéveszthetősége okozta a legtöbb problémát az elnökök beszámolói alapján. A termékbemutatókon az üzletkötők nagyrészt ugyan elmondják a fontos információkat, de a fogyasztók erről írásbeli tájékoztatást nem kapnak. Így sokszor nincsenek tisztában azzal, hogy 8 napon belül joguk van elállni a szerződéstől. Az üzletkötők megtévesztő magatartását támasztja alá a nagy értékű ajándékok kilátásba helyezése, melyről, később kiderül, hogy még így is jóval az átlagos bolti árak fölött értékesítették árujukat. Több testületi elnök javasolta, hogy a jogalkotó szigorítsa a fentiek miatt is az árubemutatós „kirándulások” szabályozását, különösen a bemutatott termékkel teljesen azonos termék fogyasztónak történő megküldése, a vásárlástól való elállási jog és a fogyasztói hitelek tekintetében. Véleményük szerint sok esetben továbbra sem működik a termék cseréjének lehetősége, a fogyasztó által visszaküldött terméket nem veszik át, jellemzően jogszerű igény esetében sem veszik vissza a terméket, továbbá olyan látszólagos nyereményjátékkal kapcsolják össze a termékbemutatót, melyben a nyertes valójában nem kapja meg a beígért nyereményt. Jellemző továbbá, hogy az árubemutatót szervező személyek a részvételi díj beszédését követően nem érhetők el telefonon, működő irodájukról a fogyasztónak nincs tudomása.

A fogyasztók a termék hibája miatti panaszuk kereskedők általi elutasítását sérelmezték és szavatossági, vagy jótállási igényük érvényesítése miatt fordultak a testületekhez.

Általános problémaként jelentkezett, hogy a közüzemi szolgáltatások kapcsán a panaszosok többnyire nem értik, miért követeli az adott összeget a szolgáltató, noha a számláikat szerintük rendben kifizették. Vita tárgya volt továbbá, ha a havi leolvasást választó fogyasztó nem közölt időben mérőállás értéket és emiatt a jogszabályoknak megfelelően a társaság átalány fogyasztás alapján számlázott. Általános tapasztalat volt az, hogy a fogyasztók alapvető jogaikat sem tudják érvényesíteni, ha a velük szerződött vállalkozás felszámolási eljárás alá kerül.

Az elnökök beszámolói alapján általánosságban elmondható, hogy a fogyasztók ma elégedetlenek a közszolgáltatók számlázásával. Egyre több ügy került a testületek elé hibás vagy téves számlázás vélelme miatt. Általánossá vált az a gyakorlat, miszerint a közszolgáltatók hatósági jogkörrel felhatalmazottként tüntetik fel önmagukat, és szankcionálnak. Megfigyelhető volt, hogy a gáz- és energiaszolgáltatók esetenként magas összegű kötbéreket állapítottak meg a mérőszervezetek vélelmezett hibái, a plombasérülések miatt. A fogyasztók gyakorta hivatkoztak kiszolgáltatók helyzetükre. Több testület előtt a TIGÁZ Zrt. és az E.ON Zrt. által tömegesen indított szabálytalan gáz- illetve elektromos energiavételezésen alapuló kötbérfizetési eljárások sora volt főbb panaszok. Az elnökök beszámolói alapján a TIGÁZ Zrt és az E.ON Zrt. együttműködése ezen eljárások esetén egy kissé javult az előző évihez képest, a békéltető testület hatáskörét már nem kérdőjelezték meg, de csak nagyon ritkán sikerült érdemi döntést hozni ezekben az ügyekben a szolgáltató meghallgatáson való személyes jelenléte hiányában. A visszajelzések alapján a TIGÁZ Zrt. az utóbbi ügyekben felhagyott a mérőóra

mágnesezését, a kétes eredményt hozó és a mérésügyi szabványban nem megfelelő polarizációs fóliával való szakértői bizonyítással. A szabálytalan gázvételezéseknél újabb „sláger” a plomba nem megfelelő, a szakértő szerint a szabványtól eltérő nyomata. Arra azonban nem volt adat, fénykép, hogy a gázóra felszerelésekor ezek a plombák milyenek voltak, arra hivatkoztak, hogy a fogyasztó az óra felszerelésekor a jegyzőkönyv végén szereplő apró betűs szöveg szerint megvizsgálta azokat és megfelelőnek találta.

Budapesten az egyéb szolgáltatások tárgykörébe tartozó parkolási ügyek kapcsán jelentős azon fogyasztói kifogások aránya, amelyek az emelt összegű pótdíj jogosságát vitatják, mert magáról a pótdíjazásról sem volt tudomásuk.

Az utazási szolgáltatások kapcsán a fogyasztói panaszok nagy része évek óta a szálláshelyeknek nem a katalógusban meghirdetett minőségére, a programok elmaradására, vagy változására vonatkozik.

Budapesten a nyílászárók kapcsán tipikus probléma volt, hogy egy vállalkozás szórólapos hirdetés vagy „házalás” útján kedvező ajánlatot tett a fogyasztónak, gyakran hivatkozva a közös képviselőre, vagy a lehetséges jövőbeni energiamegtakarításra. A szerződéskötésre többnyire a fogyasztó lakásán került sor, előleg (foglaló) felvétele mellett. A munka elvégzése azonban nem ritkán csúszott, de volt olyan eset, hogy el is maradt, továbbá a gyártásra kerülő nyílászárók nem voltak méretpontosak, vagy nem működtek megfelelően.

Zala megyei tapasztalat volt az elmúlt évben az építőipari szolgáltatások kapcsán hogy, a megrendelő és vállalkozó között sok esetben nem volt írásos megállapodás. Ilyen esetben a felek szerződési akaratának rekonstruálása nehézségekbe ütközött. Több esetben az átvett pénzüsszegekről sem volt aláírt elismervény. Gyakori jelenség volt, hogy a felek „ÁFA megtakarítás” miatt számlát nem kértek, illetve nem állítottak ki, amely viszont magában hordozza a hibás teljesítésből származó igények érvényesítésének nehézségeit. Több esetben tapasztalták, hogy a megrendelők egy része még nagyobb értékű kivitelezések esetében sem igényli műszaki ellenőr közreműködését. Esetenként nem került vezetésre az építési napló sem. A megrendelő sok esetben, abban a hitben volt, hogy a műszaki ellenőri feladatokat a műszaki vezető látta el.

Megállapítható, hogy országos átlagban jelentősen csökkent az építőipari kivitelezésekkel kapcsolatos kifogások száma, míg erőteljes növekedés következett be a posta és távközlési, a közüzemi és egyéb szolgáltatások területén.

A termékek tekintetében a lábbeliknél a szavatossági igény többnyire „szakértői” véleményre alapozott elutasítása, híradástechnikai eszközöknél, háztartási és kerti gépeknél a garanciális igény elutasítása, megvonása vagy nem teljesítése a fogyasztói panasz rendszeres oka.

Visszatérő probléma, hogy az építési termékek esetében a kereskedők egy része nem adta át a fogyasztó részére a 3/2003. (I.25.) BM-GKM-KvVM együttes rendelete szerinti megfelelőségi igazolást. Nem kerültek megfelelően kitöltésre a jótállási jegyek és azok nem megfelelő tartalmúak vagy hiányoztak a használati kezelési útmutatók.

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

Szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek			Termékekkel kapcsolatos ügyek		
	db	%		db	%
Egyéb szolgáltatás	865	10,30%	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	320	3,80%
Építőipari kivitelezés	377	4,50%	Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	316	3,80%
Ingatlanügyletek	69	0,80%	Egyéb termékek	402	4,80%
Javítás, karbantartás	233	2,80%	Élelmiszerek, italok	24	0,30%
Közüzemi szolgáltatások	857	10,20%	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	185	2,20%
Posta és távközlés	891	10,60%	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	383	4,60%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	87	1,00%	Híradástechnika	396	4,70%
Személy és teherszállítás, parkolás	736	8,80%	Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	158	1,90%
Utazásszervezés	280	3,30%	Lábbelik	1521	18,10%
			Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	46	0,50%
			Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	121	1,40%
			Textíl, ruhanemű	121	1,40%
<b>Összesen</b>	<b>4395</b>	<b>52,40%</b>	<b>Összesen</b>	<b>3993</b>	<b>47,60%</b>

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

2012-ben legnagyobb arányban Bács-Kiskun (10%) és Vas (12%) megyében működő testületek foglalkoztak építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány Baranya (1%) és Csongrád (2%) megyében volt a legalacsonyabb. A legnagyobb arányú csökkenés Zala megyében jelentkezett, ahol 5 százalékponttal kevesebb építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügy volt 2012-ben.

**4.3. tábla: Építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2011-2012**

	2011		2012	
	db	%	db	%
Baranya	10	2,80%	5	1,40%
Bács-Kiskun	21	6,90%	26	10,00%
Békés	6	3,20%	9	4,40%
Borsod-Abaúj-Zemplén	8	2,50%	15	4,00%
Budapest	106	3,70%	108	3,30%
Csongrád	15	5,40%	6	1,90%
Fejér	15	4,50%	15	4,40%
Győr-Moson-Sopron	43	12,20%	30	9,40%
Hajdú-Bihar	23	10,30%	20	9,00%
Heves	11	8,90%	13	9,80%
Jász-Nagykun-Szolnok	10	5,00%	8	4,80%
Komárom-Esztergom	7	5,90%	3	3,20%
Nógrád	1	0,90%	3	2,80%
Pest	35	3,90%	43	3,80%
Somogy	2	0,90%	6	3,60%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	8	3,60%	9	4,60%
Tolna	4	3,80%	0	0,00%
Vas	26	14,10%	19	12,30%
Veszprém	17	8,30%	23	9,60%
Zala	30	11,80%	16	6,10%

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

2012-ben legnagyobb arányban a Győr-Moson-Sopron (8,6%) és a Bács-Kiskun (8,9%) megyei testületek foglalkoztak utazásszervezéssel kapcsolatos ügyekkel. Míg Heves, Somogy, Komárom-Esztergom, Szabolcs-Szatmár-Bereg és Tolna megyében nem volt ilyen tárgyú befejezett ügy 2012-ben. Ügyszámot tekintve pedig Pest megyében volt a legkiugróbb ezen ügyfajta, mert 1 év alatt 21-ről 97-re nőtt az ügyszám.

**4.4. tábla: Utazásszervezéssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2011-2012.**

	2011		2012	
	db	%	db	%
Baranya	12	3,30%	6	1,70%
Bács-Kiskun	12	3,90%	23	8,90%
Békés	3	1,60%	9	4,40%
Borsod-Abaúj-Zemplén	5	1,60%	6	1,60%
Budapest	119	4,10%	77	2,40%
Csongrád	8	2,90%	5	1,60%
Fejér	7	2,10%	8	2,30%
Győr-Moson-Sopron	19	5,40%	27	8,40%
Hajdú-Bihar	7	3,10%	3	1,40%
Heves	5	4,00%	0	0,00%
Jász-Nagykun-Szolnok	3	1,50%	3	1,80%
Komárom-Esztergom	6	5,10%	0	0,00%
Nógrád	2	1,90%	9	8,30%
Pest	21	2,30%	97	8,60%
Somogy	15	6,80%	0	0,00%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	1	0,50%	0	0,00%
Tolna	1	1,00%	0	0,00%
Vas	6	3,20%	4	2,60%
Veszprém	4	2,00%	2	0,80%
Zala	0	0,00%	1	0,40%

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



2012-ben legnagyobb arányban Budapesten (15%) és Nógrád (12,8%) megyében működő testületek foglalkoztak Postai és távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Az ilyen ügyek jelentősen, több mint a duplájára emelkedtek Nógrád megyében. Jelentős ügyszámemelkedés volt tapasztalható Békés és Veszprém megyékben.

**4.5. tábla: Postai és távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2011-2012**

	2011		2012	
	db	%	db	%
Baranya	11	3,00%	15	4,20%
Bács-Kiskun	26	8,60%	20	7,70%
Békés	15	8,00%	25	12,10%
Borsod-Abaúj-Zemplén	22	6,90%	27	7,10%
Budapest	416	14,50%	506	15,70%
Csongrád	24	8,60%	35	10,90%
Fejér	15	4,50%	24	7,00%
Győr-Moson-Sopron	22	6,30%	15	4,70%
Hajdú-Bihar	11	4,90%	20	9,00%
Heves	4	3,20%	6	4,50%
Jász-Nagykun-Szolnok	20	10,00%	16	9,60%
Komárom-Esztergom	6	5,10%	7	7,40%
Nógrád	6	5,70%	14	12,80%
Pest	91	10,10%	94	8,40%
Somogy	14	6,40%	12	7,10%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	11	5,00%	4	2,00%
Tolna	3	2,90%	1	1,00%
Vas	14	7,60%	6	3,90%
Veszprém	6	2,90%	22	9,20%
Zala	30	11,80%	22	8,40%

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

**4.6. tábla: Közúti és egyéb járművek, alkatrészeivel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2011-2012**

	2011		2012	
	db	%	db	%
Baranya	5	1,40%	16	4,50%
Bács-Kiskun	8	2,60%	11	4,20%
Békés	5	2,70%	8	3,90%
Borsod-Abaúj-Zemplén	5	1,60%	1	0,30%
Budapest	37	1,30%	25	0,80%
Csongrád	8	2,90%	9	2,80%
Fejér	9	2,70%	12	3,50%
Győr-Moson-Sopron	4	1,10%	2	0,60%
Hajdú-Bihar	9	4,00%	8	3,60%
Heves	2	1,60%	3	2,30%
Jász-Nagykun-Szolnok	2	1,00%	0	0,00%
Komárom-Esztergom	5	4,20%	6	6,30%
Nógrád	9	8,50%	3	2,80%
Pest	23	2,60%	25	2,20%
Somogy	5	2,30%	6	3,60%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	7	3,20%	3	1,50%
Tolna	1	1,00%	3	2,90%
Vas	6	3,20%	3	1,90%
Veszprém	6	2,90%	4	1,70%
Zala	7	2,70%	10	3,80%

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

2012-ben legnagyobb arányban Nógrád (13,8%) és Vas (7 %) megyében működő testületek foglalkoztak híradástechnikával, kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány a Fejér (1%) és a Jász-Nagykun-Szolnok (1%) megyei testületeknél volt a legalacsonyabb.

**4.7. tábla: Híradástechnikával kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2011-2012**

	2011		2012	
	db	%	db	%
Baranya	24	6,60%	21	5,90%
Bács-Kiskun	9	3,00%	13	5,00%
Békés	1	0,50%	7	3,40%
Borsod-Abaúj-Zemplén	24	7,50%	26	6,90%
Budapest	131	4,60%	155	4,80%
Csongrád	11	3,90%	19	5,90%
Fejér	7	2,10%	3	0,90%
Győr-Moson-Sopron	11	3,10%	15	4,70%
Hajdú-Bihar	7	3,10%	10	4,50%
Heves	0	0,00%	2	1,50%
Jász-Nagykun-Szolnok	8	4,00%	2	1,20%
Komárom-Esztergom	7	5,90%	8	8,40%
Nógrád	16	15,10%	15	13,80%
Pest	36	4,00%	39	3,50%
Somogy	14	6,40%	8	4,70%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	9	4,10%	11	5,60%
Tolna	3	2,90%	4	3,80%
Vas	7	3,80%	11	7,10%
Veszprém	4	2,00%	13	5,40%
Zala	11	4,30%	14	5,40%

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

2012-ben legnagyobb arányban Somogy (26%) és Pest (18%) megyében működő testületek foglalkoztak közüzemi szolgáltatással, kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány a Borsod-Abaúj-Zempléni (6%) és a budapesti (6%) testületeknél volt a legalacsonyabb. Egy év alatt Jász-Nagykun-Szolnok megyében nőtt legnagyobb arányban (8 százalékponttal) a közüzemi szolgáltatások aránya, míg ugyanez az arány Fejér megyében csökkent leginkább, ahol 2012-ben 3 százalékponttal kevesebb közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyben jártak el, mint az előző évben.

**4.8. tábla: Közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2011-2012**

	2011		2012	
	db	%	db	%
Baranya	22	6,10%	29	8,20%
Bács-Kiskun	32	10,50%	30	11,60%
Békés	19	10,20%	22	10,70%
Borsod-Abaúj-Zemplén	17	5,30%	26	6,90%
Budapest	200	7,00%	213	6,60%
Csongrád	31	11,10%	41	12,70%
Fejér	42	12,50%	32	9,40%
Győr-Moson-Sopron	20	5,70%	23	7,20%
Hajdú-Bihar	16	7,20%	16	7,20%
Heves	12	9,70%	16	12,00%
Jász-Nagykun-Szolnok	20	10,00%	30	18,10%
Komárom-Esztergom	13	11,00%	10	10,50%
Nógrád	6	5,70%	15	13,80%
Pest	175	19,40%	212	18,80%
Somogy	50	22,80%	44	26,00%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	24	10,80%	16	8,10%
Tolna	8	7,60%	9	8,60%
Vas	14	7,60%	15	9,70%
Veszprém	27	13,20%	32	13,40%
Zala	35	13,70%	26	10,00%

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

2012-ben Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében (49%) és Tolna megyében (35%) foglalkoztak a békéltető testületek legnagyobb arányban lábbelikkel kapcsolatos ügyekkel, míg a legalacsonyabb arányban Békés megyében (8%) fordultak elő.

**4.9. tábla: Lábbelikkel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2011-2012**

	2011		2012	
	db	%	db	%
Baranya	84	23,10%	91	25,80%
Bács-Kiskun	47	15,50%	31	12,00%
Békés	37	19,80%	17	8,30%
Borsod-Abaúj-Zemplén	88	27,40%	125	33,00%
Budapest	463	16,10%	498	15,40%
Csongrád	46	16,50%	67	20,80%
Fejér	90	26,80%	88	25,70%
Győr-Moson-Sopron	57	16,20%	78	24,40%
Hajdú-Bihar	40	17,90%	45	20,30%
Heves	20	16,10%	19	14,30%
Jász-Nagykun-Szolnok	53	26,40%	22	13,30%
Komárom-Esztergom	17	14,40%	21	22,10%
Nógrád	17	16,00%	12	11,00%
Pest	116	12,90%	104	9,20%
Somogy	40	18,30%	35	20,70%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	80	36,00%	97	49,20%
Tolna	43	41,00%	37	35,20%
Vas	31	16,80%	29	18,80%
Veszprém	41	20,10%	45	18,80%
Zala	43	16,90%	60	23,00%

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

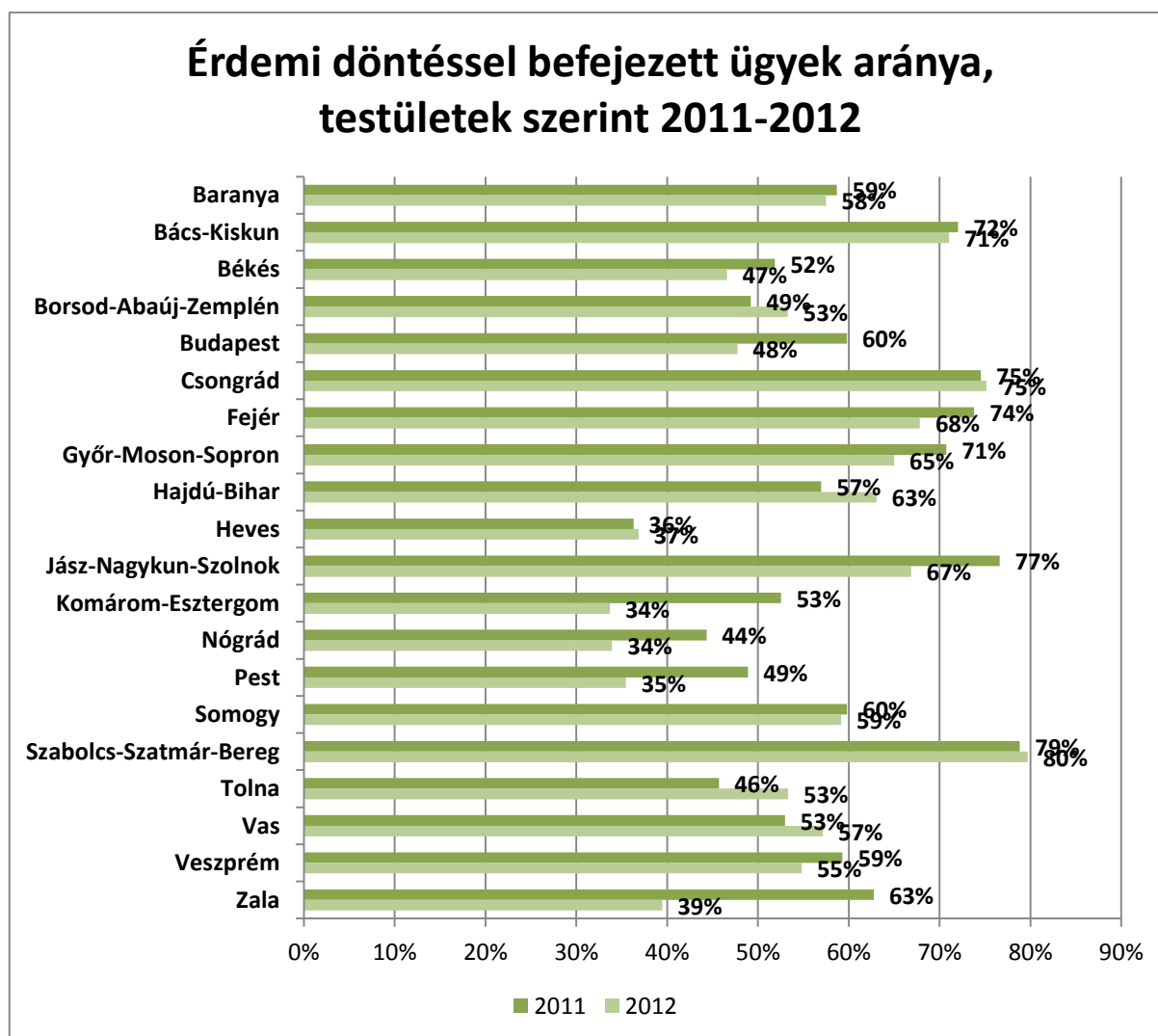
## 5. Eljárások eredményei a számok tükrében

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.

2012-ben csökkent az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma, valamint az összes ügyszámon belüli arányuk is. Ilyen módon 2011-ben az esetek 60 százaléka, 2012-ben 51 százaléka fejeződött be. Az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma az előző évi 4716-ról 4313-ra csökkent.

2012-ben Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében (80%) volt a legmagasabb az érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya. Komárom Esztergom és Nógrád valamint (34%), Pest megyében (35%) volt a legalacsonyabb az érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya.

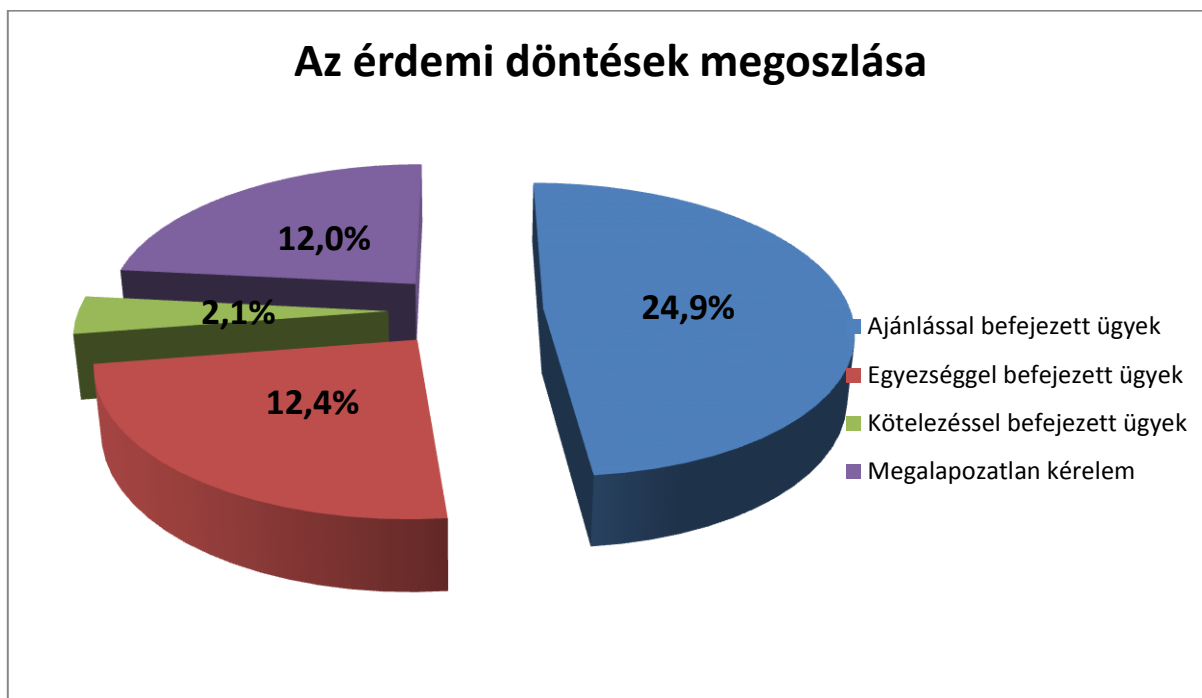
### 5.1. ábra: Érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya, testületek szerint 2011-2012, az összes ügy százalékában



2012-ben a békéltető testületek 2085 esetben (24,9%) fogalmaztak meg ajánlást, 1043 esetben (12,4%) egyezség született, és 178 esetben (4,1%) végződött az eljárás kötelezéssel. A kérelem 1007 esetben megalapozatlannak bizonyult az

ügyek 12%-ában. Ez megfelel a korábbi években tapasztalt arányoknak, azzal hogy említésre méltó arányban növekedett a kötelezések száma 136-ról 178-ra.

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



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

2012-ben az érdemi döntéssel befejezett ügyek 48,3 százaléka ajánlás, 24,2 százaléka egyezség, 23,3 százaléka megalapozatlan kérelem, és 4,1 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 nagymértékben emelkedett.

**5.3. tábla: Az érdemi döntéssel befejezett ügyek számának és arányának alakulása, 2011-2012**

	2011		2012	
Ajánlással befejezett ügyek	2413	51,1%	2085	48,3%
Egyezséggel befejezett ügyek	1087	23,0%	1043	24,2%
Kötelezéssel befejezett ügyek	136	2,9%	178	4,1%
Megalapozatlan kérelem	1083	22,9%	1007	23,3%
	4719	100,0%	4313	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 tavalyi évhez hasonlóan a Veszprém megyei testület esetében találkozunk legnagyobb arányban egyezségekkel (23,5%), Zala megye esetében pedig az ajánlások aránya (54,9%) 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%
<b>Országosan</b>	<b>1043</b>	<b>13,8%</b>	<b>178</b>	<b>1,7%</b>	<b>2085</b>	<b>30,6%</b>

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



Legnagyobb arányban a élelmiszerekkel, italokkal kapcsolatos ügyek esetében végződtek az ügyek egyezséggel (60%). A kötelezések aránya a lábbelikkel kapcsolatos ügyek (12,6%) esetében volt a legmagasabb. Az ajánlások aránya az utazásszervezési szolgáltatások körében volt a legmagasabb (75,8%).

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

	Egyezés		Kötelezés		Ajánlás	
Egyéb szolgáltatás	73	39,00%	4	2,10%	110	58,80%
Építőipari kivitelezés	60	31,40%	5	2,60%	126	66,00%
Ingtatlanügyletek	7	38,90%	0	0,00%	11	61,10%
Javítás, karbantartás	46	59,70%	1	1,30%	30	39,00%
Közüzemi szolgáltatások	79	31,20%	3	1,20%	171	67,60%
Posta és távközlés	112	45,50%	1	0,40%	133	54,10%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	7	38,90%	0	0,00%	11	61,10%
Személy és teherszállítás, parkolás	27	27,60%	1	1,00%	70	71,40%
Utazásszervezés	28	22,60%	2	1,60%	94	75,80%
<b>Szolgáltatások összesen</b>	<b>439</b>	<b>36,20%</b>	<b>17</b>	<b>1,40%</b>	<b>756</b>	<b>62,40%</b>
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	55	36,40%	1	0,70%	95	62,90%
Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	42	29,00%	2	1,40%	101	69,70%
Egyéb termékek	69	36,90%	5	2,70%	113	60,40%
Élelmiszerek, italok	3	60,00%	0	0,00%	2	40,00%
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	27	32,90%	3	3,70%	52	63,40%
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	63	32,60%	14	7,30%	116	60,10%
Híradástechnika	39	22,00%	6	3,40%	132	74,60%
Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	25	46,30%	3	5,60%	26	48,10%
Lábbelik	225	23,40%	121	12,60%	616	64,00%
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műsz...	15	57,70%	1	3,80%	10	38,50%
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adatt...	13	25,50%	1	2,00%	37	72,50%
Textil, ruhanemű	28	45,90%	4	6,60%	29	47,50%
<b>Termékek összesen</b>	<b>604</b>	<b>28,80%</b>	<b>161</b>	<b>7,70%</b>	<b>1329</b>	<b>63,50%</b>

*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.)*

Az elnökök általánosan megfogalmazott, fogyasztói jogviták intézésével összefüggő tapasztalata az, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2012. július 29-től hatályos módosítása megkönnyítette a munkájukat több szempontból is. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalásának és a feleknek történő megküldésének határideje 15 napról 30 napra hosszabbodott, amely határidőt maximálisan tudják a testületek tartani, az összes más eljárási határidővel együtt.

Az elnökök beszámolói alapján megállapítható, hogy a törvényi határidő betartása 2012-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.

Az ügyintézési határidőket a korábbi évekhez hasonlóan 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.

Budapestről jeleztek néhány pozitív példát a vállalkozások együttműködésével kapcsolatban. A Wizz Air Hungary Kft. ellen indított eljárások közül több mint tíz ügy zárult egyezséggel, amelyekben a vállalkozás hajlandóságot mutatott a vitás ügy békés rendezésére.

A díjköteles autópályák igénybevételevel kapcsolatos szolgáltatásokkal összefüggő, Budapesti Békéltető Testület előtt lévő vitás ügyek érintettje egyetlen cég, az Állami Autópályakezelő Részvénytársaság volt, amely minden esetben érdemi válasziratot küldött a kifogásolt pótdíjakra vonatkozóan.

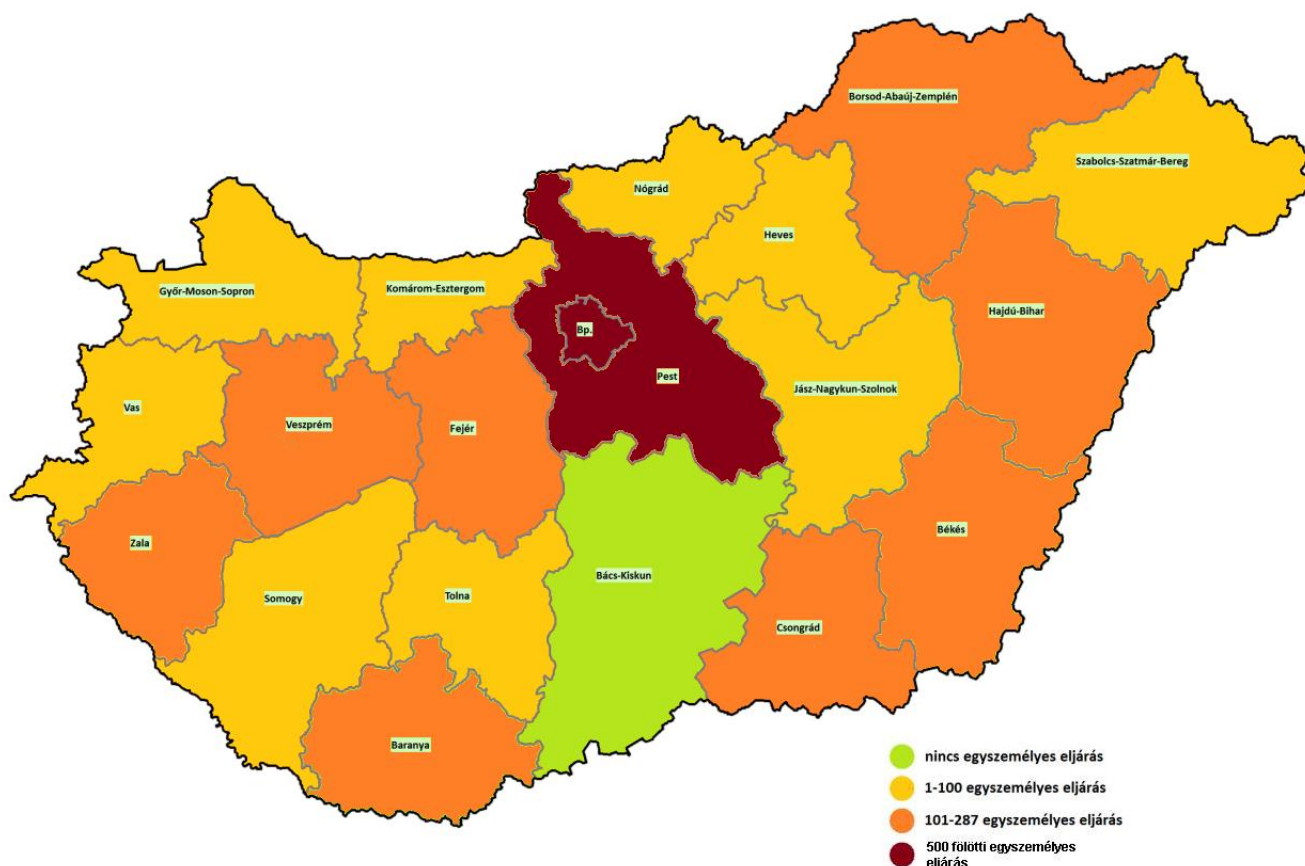
Ügyintézési érdekesség volt továbbá Budapesten, hogy 2012-ben a Budapesti Közlekedési Központ mint parkolás üzemeltető ellen nem, és a BKV Zrt. ellen is csak egy esetben kezdeményeztek a fogyasztók eljárást, azonban utóbbi is megszüntetésre került.

Budapesti tapasztalat volt szintén az előző évben, hogy a közüzemi szolgáltatók válasziratküldési kötelezettségüknek általában eleget tettek.

Az egyes testületek meglehetősen változó mértékben éltek az egyedül eljáró tag kijelölésének lehetőségével. Bács-Kiskun megyében egyetlen alkalommal sem került sor erre, míg Veszprém, Zala, Fejér, Hajdú-Bihar, Borsod és Csongrád és Baranya megyékben pedig száznál is nagyobb számban folytatták le ilyen módon az

eljárást. Budapesten történt a legtöbb egyszemélyes eljárás (2374 esetben), valamint Pest megyében kiemelkedően nagyszámban került erre sor (682 ügyben). Az egyszemélyes eljárás alkalmazásának legjellemzőbb indoka a költséghatékonyság volt, illetve általában a kisebb értékű, egyszerűbb ügyekben éltek a BT-k e lehetőséggel. Évek óta egyre több testület kényszerül egyszemélyes eljárások lefojtatására költséghatékonysági okokból.

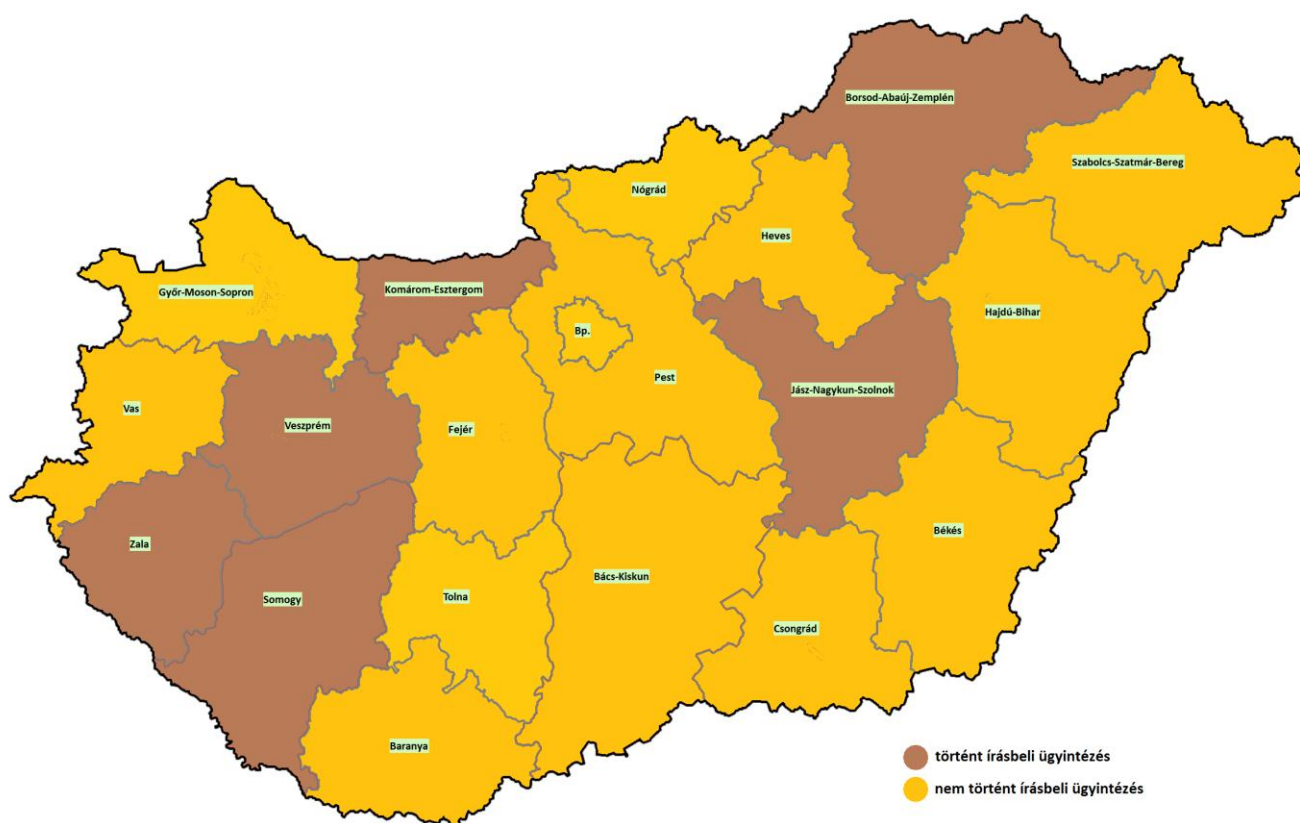
### 6.1. térkép: Egyszemélyes eljárások



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

Az írásban lefolytatott eljárások alkalmazása még mindig nem tekinthető általános gyakorlatnak. 2011-ben négy, 2012-ben hat megyében folytattak így eljárásokat. A szöveges beszámolók kitérnek arra, hogy azért tekintenek el az írásos eljárástól, mert a fogyasztók gyakran igénylik a meghallgatások során kialakuló személyes kontaktust, illetve tapasztalataik szerint a személyes részvétellel nő a megegyezés esélye is.

## 6.2. térkép: Írásbeli ügyintézés

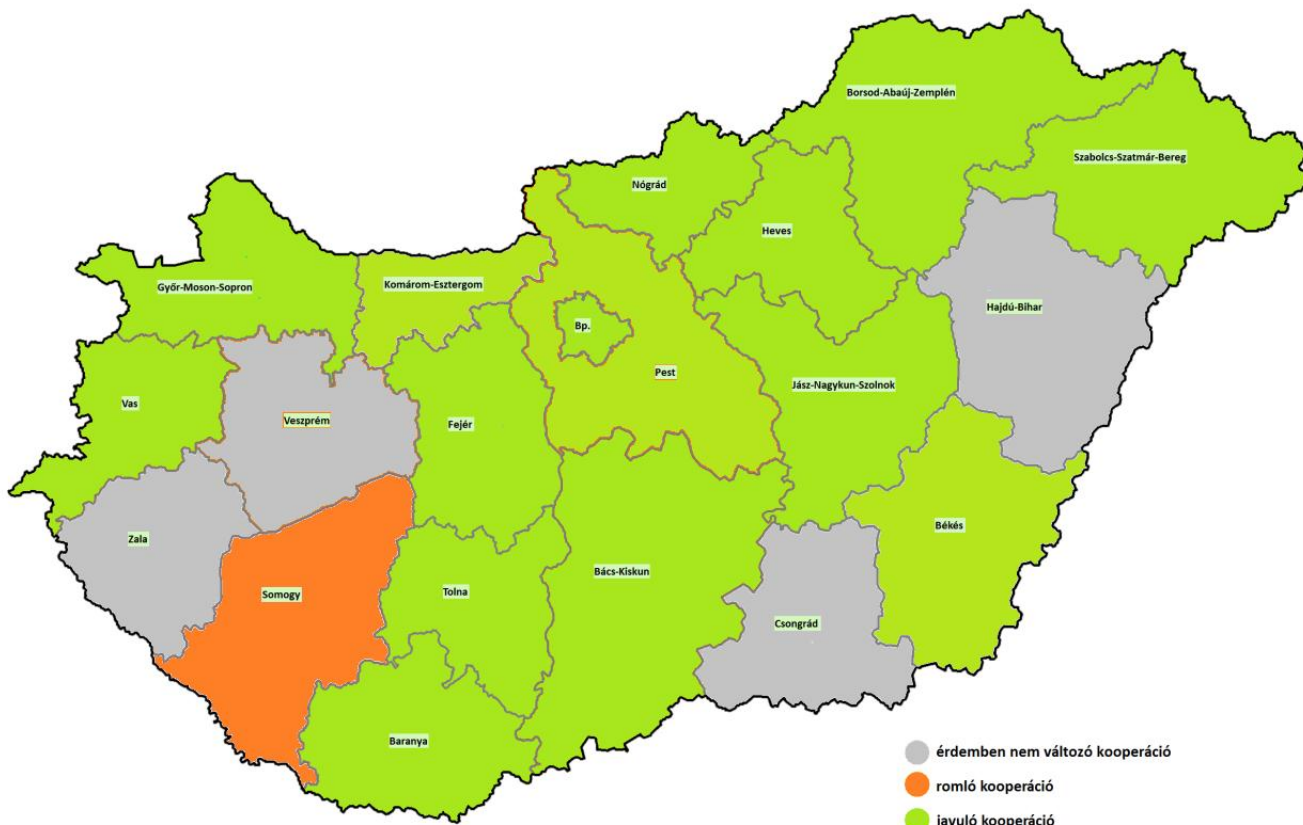


Forrás: Az MKIK számítása a [http:// www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon elérhető statisztikák szerint

Valamennyi testületnek kifejezett szándéka az alávetési nyilatkozatok számának növelése, azonban a vállalkozói oldal még mindig nem mutat erre kellő hajlandóságot. Pest megyéből érkezett olyan visszajelzés, miszerint az alávetési nyilatkozatok tekintetében javulás látszik, érdekesség, hogy a 2012. évben a Krokodil cipő Kft. valamennyi üzletére kiterjesztette ezt a nyilatkozatot.

A vállalkozói kooperáció a szöveges értékelések alapján csak Somogy megyében romlott. Zala, Veszprém, Csongrád, és Hajdú-Bihar megyékben lényegében nem változott a kooperáció mértéke, a többi testületnél javult az együttműködés.

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



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2012-ben is a budapesti testület jelezte a legtöbb vele együttműködő vállalkozást. Beszámolójuk szerint az együttműködési készség minden ügyben kimutatható volt.

Pest megyében találjuk legalacsonyabb arányban az olyan vállalkozásokat, akik együttműködtek a testülettel, ez 64,5%-os arányt mutat.

**6.4. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya megyék szerint, 2011-2012**

	2011		2012	
	ügy	%	ügy	%
<b>Bács-Kiskun</b>	263	86,5%	199	76,8%
<b>Baranya</b>	247	68,0%	279	79,0%
<b>Békés</b>	186	99,5%	206	100,0%
<b>Borsod-Abaúj-Zemplén</b>	261	81,3%	295	77,8%
<b>Budapest</b>	2875	100,0%	3232	100,0%
<b>Csongrád</b>	249	89,2%	289	89,8%
<b>Fejér</b>	280	83,3%	272	79,5%
<b>Győr-Moson-Sopron</b>	319	90,6%	289	90,3%
<b>Hajdú-Bihar</b>	192	86,1%	178	80,2%
<b>Heves</b>	87	70,2%	122	91,7%
<b>Jász-Nagykun-Szolnok</b>	162	80,6%	142	85,5%
<b>Komárom-Esztergom</b>	89	75,4%	77	81,1%
<b>Nógrád</b>	65	61,3%	101	92,7%
<b>Pest</b>	705	78,3%	726	64,5%
<b>Somogy</b>	187	85,4%	155	91,7%
<b>Szabolcs-Szatmár-Bereg</b>	198	89,2%	180	91,4%
<b>Tolna</b>	98	93,3%	95	90,5%
<b>Vas</b>	167	90,3%	125	81,2%
<b>Veszprém</b>	158	77,5%	171	71,5%
<b>Zala</b>	211	82,7%	207	79,3%

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

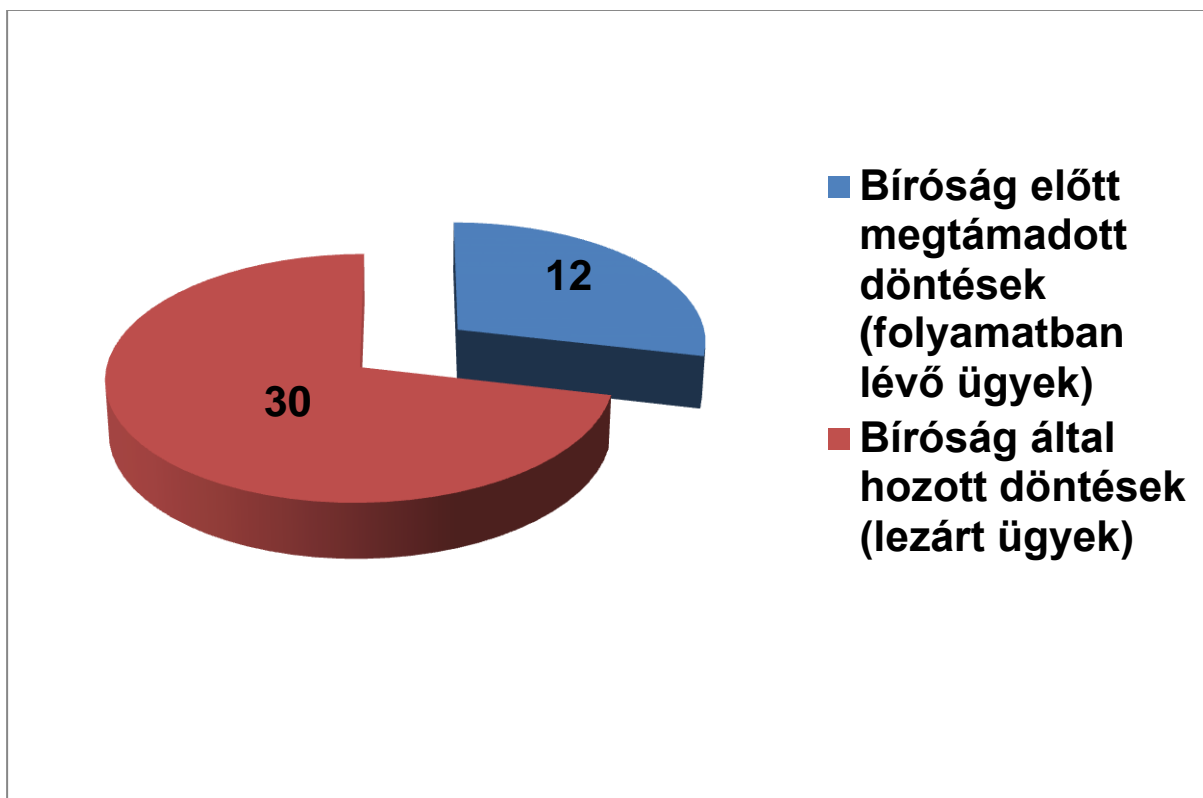
Az együttműködő vállalkozások eljárás tárgya szerinti arányában jelentős különbségek tapasztalhatóak. Országos szinten a Látszerészet, fényképészet, optikai eszközökkel kapcsolatos ügyek esetében a leginkább (97,8%), az építőanyagok, burkolatok, nyílászárókkal (71,9%) valamint a hasonló vállalkozói kört érintő építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek esetében pedig a legkevésbé (73,7%) voltak együttműködők az érintett vállalkozások.

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

Egyéb szolgáltatás	744	86,0%
Építőipari kivitelezés	278	73,7%
Ingtatlanügyletek	63	91,3%
Javítás, karbantartás	206	88,4%
Közüzemi szolgáltatások	787	91,8%
Posta és távközlés	859	96,4%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	57	65,5%
Személy és teherszállítás, parkolás	719	97,7%
Utazásszervezés	181	64,6%
<b>Szolgáltatások összesen</b>	<b>3894</b>	<b>88,6%</b>
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	268	83,8%
Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	263	83,2%
Egyéb termékek	327	81,3%
Élelmiszerek, italok	20	83,3%
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	133	71,9%
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	326	85,1%
Híradástechnika	351	88,6%
Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	137	86,7%
Lábbelik	1369	90,0%
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műsz...	45	97,8%
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adatt...	109	90,1%
Textil, ruhanemű	98	81,0%
<b>Termékek összesen</b>	<b>3446</b>	<b>86,3%</b>

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

## 6.6. Békéltető testületek bíróság előtti ügyei 2012-ben

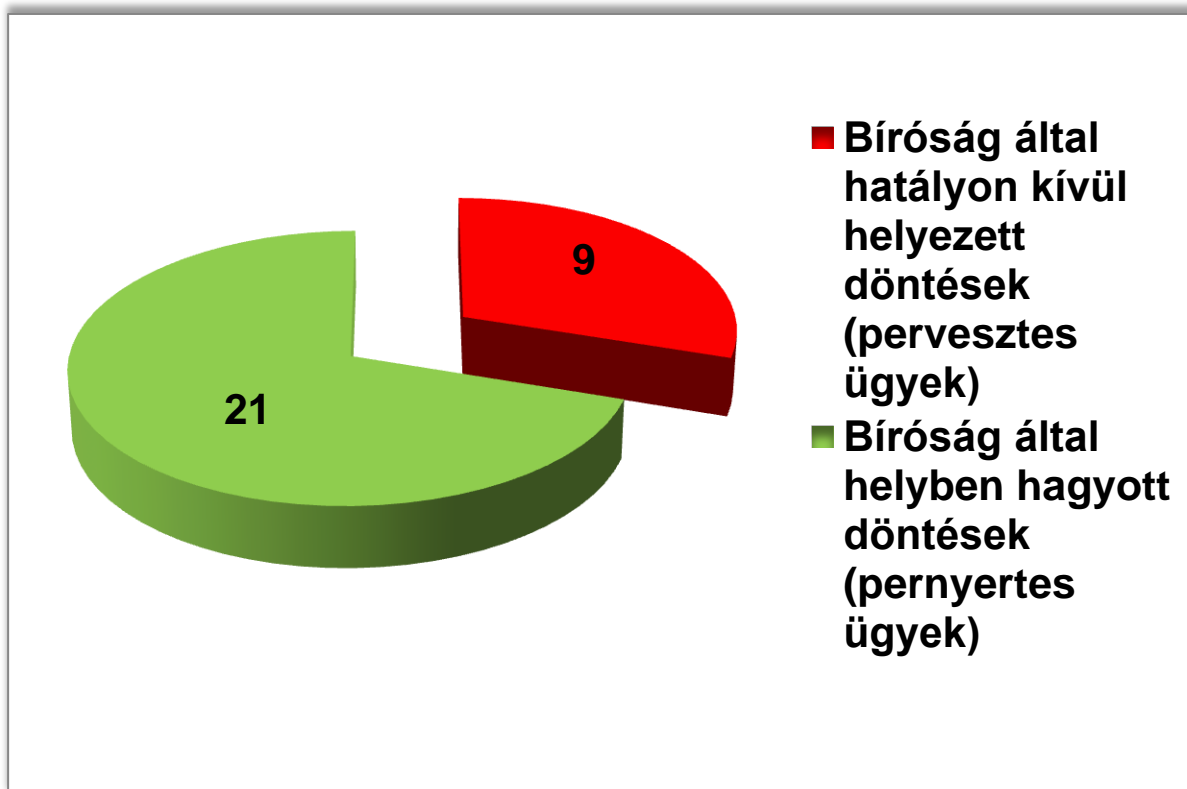


Forrás: Az MKIK számítása a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) alapján

A 2012-ben, a békéltető testületek honlapján ([www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)) található bírósági statisztika mindig a lekérdezés pillanatában mutatja a bírósági ügyek aktuális állapotát. A tavalyi évben a 42 nyilvántartott bírósági ügyből 30-at határozatával lezárt a bíróság és 12 van még jelenleg folyamatban. A 2012. július 29-napjától hatályos



## 6.7. 2012-ben a bíróság által lezárt ügyek pernyertességi aránya



Forrás: Az MKIK számítása a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) alapján

A pernyertes ügyek aránya 70% (21 db) az összes lezárt, bíróság által elbírált ügyből (30 db), míg a pervesztes ügyek aránya mindössze 30%-os (9 db). A 2012-ben lezárt 30 bírósági ügyre vonatkozó pernyertességi arány szemlélteti a békéltető testületek által hozott határozatok megalapozottságát, jogszerűségét.

## 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 13 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 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 működésüket lényegében a kamarák előfinanszírozzák.

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 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 és még mindig kénytelenek párhuzamosan használni a saját iktatóprogramjukkal.

## 8. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

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

A fogyasztóvédelmi törvény 2012. július 29. napjától hatályos változása lehetővé teszi, hogy a mikro, kis- és középvállalkozások is kezdeményezhessék a BT eljárást, azonban a legtöbb esetben gazdasági tevékenységi körükbe tartozó ügyben (például építőipari kivitelezőnél alapanyag nem megfelelő minősége) fordulnak a testületekhez. Ezért szükségesnek tartják az elnökök a vállalkozások szélesebb körű tájékoztatását, arról, hogy mely esetekben minősülnek fogyasztónak és fordulhatnak a testületekhez.

Több testületi elnök javasolta, hogy nagymértékben segítené a BT munkáját, ha a PSZÁF mellett működő BT eljárásához hasonlóan szankcionálni lehetne a együtt nem működő vállalkozásokat.

Szinte valamennyi elnök említette javaslatként a jótállással és szavatossággal kapcsolatos jogszabályok felülvizsgálatát, mivel a jelenlegi szabályozás mellett nehézkes a fogyasztói jogok érvényesítése. Szükség lenne jogszabályban rögzíteni, hogy mely minőségvizsgáló intézetek tekinthetők akreditált intézetnek, illetve egyáltalán kinek a szakvéleményét fogadhatja el a testület autentikusnak.

Javasolták az elnökök a fogyasztóvédelmi területen egy önálló szakértői lista létrehozását, amely tágabb lehetne az igazságügyi szakértők listájánál.

Általánosan elvárt javaslatként szerepelt a beszámolókból, hogy a testület határozatának megtámadása esetén, a perben a vállalkozás ne hivatkozhatson olyan bizonyítékokra, melyeket a békéltető testület előtt nem terjesztett elő.

A fogyasztó fogalmának törvényi bővítése még mindig okozott értelmezési nehézségeket, az elnökök jelentős része szerint a törvénymódosítás ellenére sem értelmezhető egy vállalkozás „gazdasági tevékenységen kívüli” tevékenységének fogalma.

A korábbi évekhez hasonlóan indokoltnak tartják az elnökök a fogyasztói csoportokkal kapcsolatos jogi szabályozás további szigorítását.

Érkezett javaslat a 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet, illetve a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet átdolgozására vonatkozóan, a jótállási és szavatossági ügyek tárgyában. Javasolták a termékbemutatókkal összekötött értékesítés jelenleginél szigorúbb szabályozását.

Évek óta felmerülő igény a tagok kijelölésére vonatkozó szabályok megváltoztatása, mivel az ügyek 90 %-ban nem jelölnek tagot az eljáró tanácsba, így ezt a jogot az elnök részére javasolják biztosítani, mely az eljárási határidőt is lerövidítené.

A Zala megyei elnök javasolta a fogyasztóvédelmi törvény 25.§ (2) bekezdésének megváltoztatását, mely alapján jelenleg az eljáró tanács egyik tagját a fogyasztó, míg a másik tagját a vállalkozó jelöli ki az eljáró testületi tagok között. A fenti törvényi rendelkezést javasolta módosítani arra tekintettel, hogy a kijelölések a gyakorlati alkalmazás során több problémát is felvetnek. Az eljáró tanács sokszor ugyanazon napon több ügyet is tárgyal és abban az esetben, ha a kijelölések eltérő személyekre vonatkoznak, szinte minden ügyben más-más eljáró tanácstagnak kellene részt venni. Ez a gyakorlat során rendkívüli nehézségeket okoz, ezért javasolta, hogy az eljáró tanács tagjait a békéltető testület elnöke jelölje ki, hiszen az ő jelölése a jobb munkaszervezést és a szakmai hozzáértés fokozását is lehetővé teszi. Több esetben előfordult, hogy sem a fogyasztó sem a vállalkozó nem tudta megfelelően megítélni az eljáró tanács tagjának szakmai hozzáértését.

Érkezett módosítási javaslat a fogyasztóvédelmi törvény 33.§ (1) bekezdésének utolsó mondatának megváltoztatására is, amely a következőket tartalmazza: „A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről”. Zalai vélemény 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.

Zalai javaslat érkezett a 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet módosítására is, amelynek 5.§ (1) bekezdése értelmében: „A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a forgalmazó által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatásnál közvetlenül is érvényesítheti”. A forgalmazók többsége ugyanakkor a minőségi kifogások rendezését elutasítja, a fogyasztót a javítószolgálathoz irányítja. Indokoltnak tartják a forgalmazó, mint kötelezett félreérthetetlen megjelölését a jogszabályban.

Végül érkezett javaslat a 49/2003.(VI.30.) GKM rendelet módosítására, a 4.§ (2) bekezdés tekintetében: „A forgalmazónak törekedni kell arra, hogy a javítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze.” A törekvés bizonyítása nehézségekbe ütközik, ezért javasolt, hogy a jogszabály kógens megfogalmazást tartalmazzon a fogyasztói jogérvényesítés érdekében. (Kötelező legyen a 15, illetve a 30 napon belüli javítás vagy csere, illetve érdekmúlás miatt elállás.)

## 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	79	150	34	82	8	353
Bács-Kiskun megye	31	75	27	118	8	259
Békés megye	22	110	13	57	4	206
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	29	177	55	103	15	379
Budapest	448	1689	411	652	32	3232
Csongrád megye	16	80	85	127	14	322
Fejér megye	23	110	41	156	12	342
Győr-Moson-Sopron megye	34	112	79	84	11	320
Hajdú-Bihar megye	35	82	24	75	6	222
Heves megye	10	84	11	28	0	133
Jász-Nagykun-Szolnok megye	24	55	16	65	6	166
Komárom-Esztergom megye	0	63	6	25	1	95
Nógrád megye	8	72	6	22	1	109
Pest megye	81	726	100	204	14	1125
Somogy megye	41	69	15	33	11	169
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	44	40	37	62	14	197
Tolna megye	17	49	10	21	8	105
Vas megye	27	66	9	47	5	154
Veszprém megye	22	108	33	69	7	239
Zala megye	16	158	31	55	1	261
<b>Összesen:</b>	<b>1007</b>	<b>4075</b>	<b>1043</b>	<b>2085</b>	<b>178</b>	<b>8388</b>

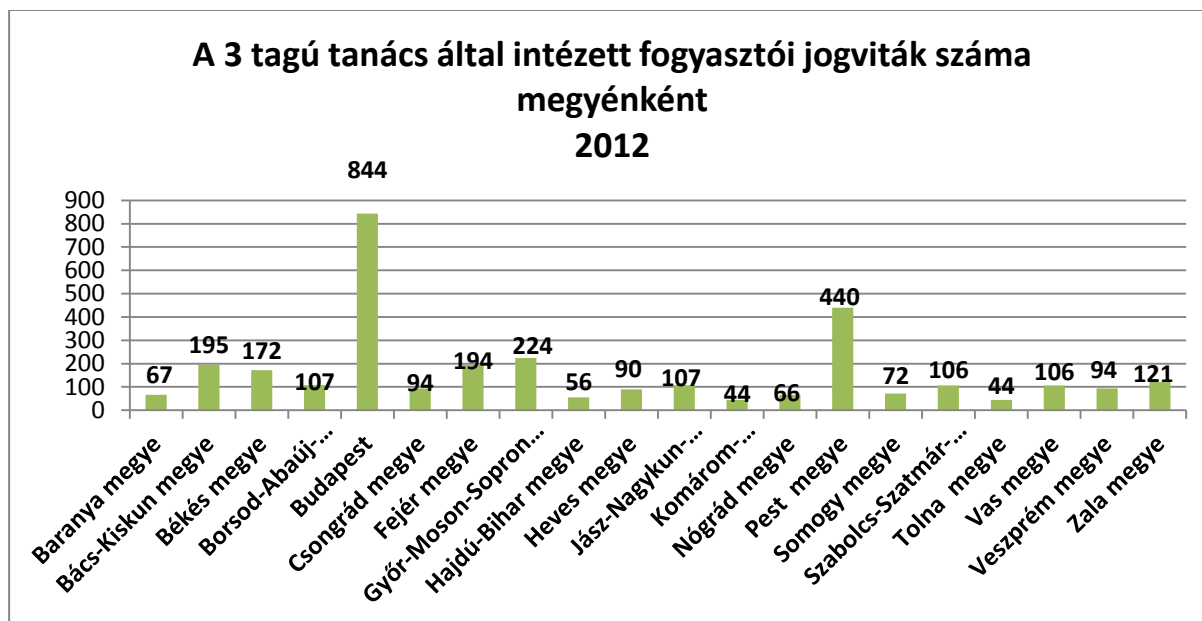
**M2. A békéltető testületekhez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása**

Békéltető Testületek	Szolgáltatások										Termékek											Termékek összesen	Szolgáltatások és Termékek Összesen	Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások)	Határon átnyúló jogviták (termékek)	Szolgáltatás értékesítése nem hagyományos módon	Termék értékesítése nem hagyományos módon	
	Építőipari kivitelezés	Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	Személy és teher szállítás, parkolás	Utazásszervezés	Posta és távközlés	Ingatlanügyletek	Közüemi szolgáltatások	Javítás, karbantartás	Egyéb szolgáltatás 5	Szolgáltatások összesen	Élelmiszerek, italok	Textil, ruhanemű	Lábbelik	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	Híradástechnika	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	Látzerészet, fényképezés, optikai eszközök, műszerek	Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer							Egyéb termékek
1. Baranya	5	4	29	6	15	4	29	9	12	113	1	18	91	20	7	21	17	3	13	16	18	15	240	353	0	0	0	0
2. Bács-Kiskun	26	2	9	23	20	2	30	7	21	140	2	3	31	3	4	13	17	1	14	11	8	12	119	259	0	0	0	0
3. Békés	9	6	5	9	25	1	22	3	38	118	0	6	17	6	6	7	19	2	1	8	2	14	88	206	0	0	0	0
4. Borsod-Abaúj-Zemplén	15	4	4	6	27	1	26	10	21	114	0	9	125	14	2	26	21	0	28	1	25	14	265	379	0	0	7	25
5. Budapest	108	4	605	77	506	43	213	68	367	1991	7	28	498	20	49	155	83	22	118	25	130	106	1241	3232	86	2	37	168
6. Csongrád	6	0	6	5	35	3	41	5	26	127	2	7	67	6	3	19	28	2	10	9	15	27	195	322	0	0	6	28
7. Fejér	15	1	6	8	24	2	32	4	30	122	2	3	88	14	7	3	24	1	39	12	11	16	220	342	0	0	0	0
8. Győr-Moson-Sopron	30	3	3	27	15	1	23	11	37	150	0	6	78	9	2	15	13	2	3	2	17	23	170	320	0	1	27	7
9. Hajdú-Bihar	20	3	3	3	20	0	16	6	20	91	3	7	45	8	4	10	16	1	6	8	13	10	131	222	0	0	4	12
10. Heves	13	1	2	0	6	0	16	12	32	82	0	0	19	5	0	2	2	2	1	3	5	12	51	133	0	0	0	0
11. Jász-Nagykun-Szolnok	8	4	3	3	16	0	30	17	27	108	0	3	22	2	1	2	9	1	7	0	3	8	58	166	0	0	0	0
12. Komárom-Esztergom	3	3	1	0	7	0	10	1	9	34	0	1	21	6	4	8	6	0	3	6	4	2	61	95	0	0	2	6
13. Nógrád	3	0	1	9	14	0	15	0	12	54	0	0	12	2	0	15	11	1	5	3	2	4	55	109	0	0	1	10
14. Pest	43	27	34	97	94	2	212	53	136	698	5	8	104	43	11	39	71	3	33	25	34	51	427	1125	2	0	11	38
15. Somogy	6	4	7	0	12	3	44	3	7	86	0	2	35	4	1	8	10	0	7	6	5	5	83	169	0	0	7	17
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg	9	0	0	0	4	0	16	2	11	42	0	9	97	2	3	11	7	2	8	3	2	11	155	197	0	0	4	13
17. Tolna	0	1	2	0	1	0	9	4	8	25	1	5	37	1	0	4	6	0	2	3	2	19	80	105	0	0	0	0
18. Vas	19	5	7	4	6	1	15	4	9	70	0	3	29	3	3	11	8	0	8	3	7	9	84	154	0	0	1	10
19. Veszprém	23	6	6	2	22	2	32	8	21	122	0	2	45	6	3	13	6	1	6	4	12	19	117	239	0	1	3	10
20. Zala	16	9	3	1	22	4	26	6	21	108	1	1	60	11	11	14	9	2	4	10	5	25	153	261	0	0	9	22
<b>Összesen:</b>	<b>377</b>	<b>87</b>	<b>736</b>	<b>280</b>	<b>891</b>	<b>69</b>	<b>857</b>	<b>233</b>	<b>865</b>	<b>4395</b>	<b>24</b>	<b>121</b>	<b>1521</b>	<b>185</b>	<b>121</b>	<b>396</b>	<b>383</b>	<b>46</b>	<b>316</b>	<b>158</b>	<b>320</b>	<b>402</b>	<b>3993</b>	<b>8388</b>	<b>88</b>	<b>4</b>	<b>119</b>	<b>366</b>

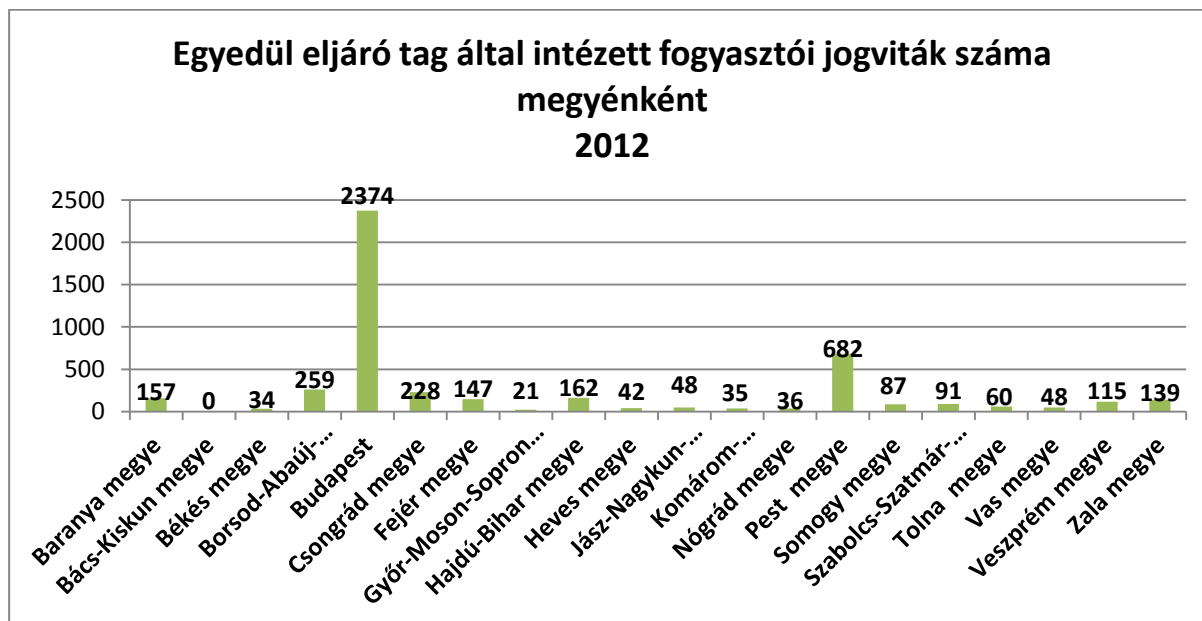
**M3. A fogyasztói jogvita intézésnek módja és testületi elnökök, elnökhelyettesek részvétele az eljárásban**

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	67	157	0	1	8	8	0	0	0
Bács-Kiskun megye	195	0	0	69	0	0	0	0	0
Békés megye	172	34	0	0	0	0	0	0	0
Borsod-Abaúj-Zemplén	107	259	13	107	259	272	0	0	0
Budapest	844	2374	0	0	612	612	0	0	0
Csongrád megye	94	228	0	17	71	109	0	0	0
Fejér megye	194	147	0	129	46	46	40	74	74
Győr-Moson-Sopron	224	21	0	5	0	31	0	0	0
Hajdú-Bihar megye	56	162	0	6	51	64	0	0	0
Heves megye	90	42	0	0	0	0	0	0	0
Jász-Nagykun-Szolnok	107	48	11	0	0	0	0	0	0
Komárom-Esztergom	44	35	9	0	0	0	0	0	0
Nógrád megye	66	36	0	66	36	36	0	0	0
Pest megye	440	682	0	0	0	0	0	0	0
Somogy megye	72	87	10	6	78	121	0	0	0
Szabolcs-Szatmár-Bereg	106	91	0	31	28	79	0	0	0
Tolna megye	44	60	0	0	45	59	0	0	0
Vas megye	106	48	0	0	0	0	0	0	0
Veszprém megye	94	115	28	9	47	132	0	0	0
Zala megye	121	139	1	0	0	0	0	0	0
<b>Összesen:</b>	<b>3243</b>	<b>4765</b>	<b>72</b>	<b>446</b>	<b>1281</b>	<b>1569</b>	<b>40</b>	<b>74</b>	<b>74</b>

### M3.1. A háromtagú tanács által intézett jogviták száma megyénként, 2012



### M3.2. Az egyedül eljáró tag által intézett jogviták száma megyénként, 2012





**M4. Bírósági ügyek 2012.**

	<b>Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek)</b>	<b>Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek)</b>	<b>Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (peresztes ügyek)</b>	<b>Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek)</b>
<b>Bíróság előtt megtámadott ajánlások</b>	12	30	9	21
<b>Bíróság előtt megtámadott kötelezések</b>	0	0	0	0
<b>Összesen:</b>	12	30	9	21