



**Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető  
testületek 2015. évi tevékenységéről**

*Budapest, 2016. 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: 2016. február 25.

Cím: MKIK

1054 Budapest, Szabadság tér 7.

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)

[www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)

## Tartalomjegyzék

Ábrák, táblák, térképek jegyzéke .....	4
Összefoglalás .....	5
1. Az elmúlt egy év változásai.....	6
2. Az eljárás megszüntetése .....	9
3. Fő ügytípusok .....	15
5. Ügyintézési tapasztalatok .....	28
6. Működési körülmények .....	34
7. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok .....	35

## Ábrák, táblák, térképek jegyzéke

1.1. ÁBRA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA, 2014-2015 .....	6
1.2. ÁBRA: AZ ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA TESTÜLETENKÉNT, 2014–2015.....	7
1.3. TÉRKÉP: LEZÁRT BÉKÉLTETÉSI ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA 2014-HEZ KÉPEST .....	8
2.1. TÁBLA: MEGSZÜNTETETT ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN.....	9
2.2. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ SZOLGÁLTATÁSI TÁRGYÚ ÜGYEK 2014-2015.....	10
2.3. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ TERMÉKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEK 2014-2015..	11
2.4. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ ÜGYEK, AZOK MÓDJA SZERINT FAJTÁI 2014-2015 .....	12
A MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ ÜGYEK KÜLÖNBÖZŐ OKOKBÓL KERÜLHETNEK MEGSZÜNTETÉSRE A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÁLTAL, EZ LEHET A KÉRELEM VISSZAVONÁSA A PANASZOS ÁLTAL, LEHET A FELEK MEGÁLLAPODÁSA, AZ ELJÁRÁS LEFOLYTATÁSÁNAK LEHETETLENSÉGE, A KÉRELEM MEGALAPOZATLANSÁGA, VAGY AZON ESETEK, AMIKOR A PANASZOS A HIÁNYPÓTLÁSNAK NEM TESZ ELEGET, TEHÁT A NEM PÓTOLT KÉRELEM ESETE.....	
3.1. TÁBLA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYEINEK TÁRGYA, 2014-2015.....	15
3.3. TÁBLA: ÉPÍTŐIPARI KIVITELEZÉssel KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2014-2015 .....	19
3.4. TÁBLA: TURIZMUSsal KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2014-2015.....	19
3.5. TÁBLA: POSTAI ÉS TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSSal KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2014-2015 .....	20
3.6. TÁBLA: KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSSal KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2014-2015.....	21
3.7. TÁBLA: HÍRADÁSTECHNIKÁVAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2014-2015 .....	22
3.8. TÁBLA: EGÉSZSÉGMEGŐRZŐ, ÉS GYÓGYÁSZATI TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2014-2015.....	23
4.1. ÁBRA: ÉRDEMI DÖNTÉSSel BEFEJEZETT ÜGYEK ARÁNYA, TESTÜLETEK SZERINT 2014-2015.....	24
4.2. ÁBRA: A DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA, AZ ÖSSZES ÜGY ARÁNYÁBAN.....	25
4.3. TÁBLA: A BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA, 2014-2015.....	25
4.4. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL, KÖTELEZÉSSel ÉS AJÁNLÁSSal VÉGZŐDŐ ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN.....	26
4.5. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT 2014-2015.....	27
5.1. TÁBLA: EGYÜTTMŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK ARÁNYA MEGYÉK SZERINT, 2014-2015 .....	30
5.2. TÁBLA: EGYÜTTMŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK ARÁNYA AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT .....	31
5.3. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK BÍRÓSÁG ELŐTTI ÜGYEI 2015-BEN.....	32
5.4. 2015-BEN A BÍRÓSÁG ÁLTAL LEZÁRT ÜGYEK PERNYERTESSÉGI ARÁNYA.....	33
M1. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA ÉS AZ ÁLTALUK HOZOTT HATÁROZATOK 2015.	36
M2. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKHEZ BEADOTT ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA (SZOLGÁLTATÁSOK) .....	37
M3. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKHEZ BEADOTT ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA (TERMÉKEK) .....	41
M4. A JOGVITÁK ÜGYINTÉZÉSÉNEK MÓDJA MEGYÉNKÉNT, 2015 .....	45
M5. BÍRÓSÁGI ÜGYEK 2015. ....	46

## Összefoglalás

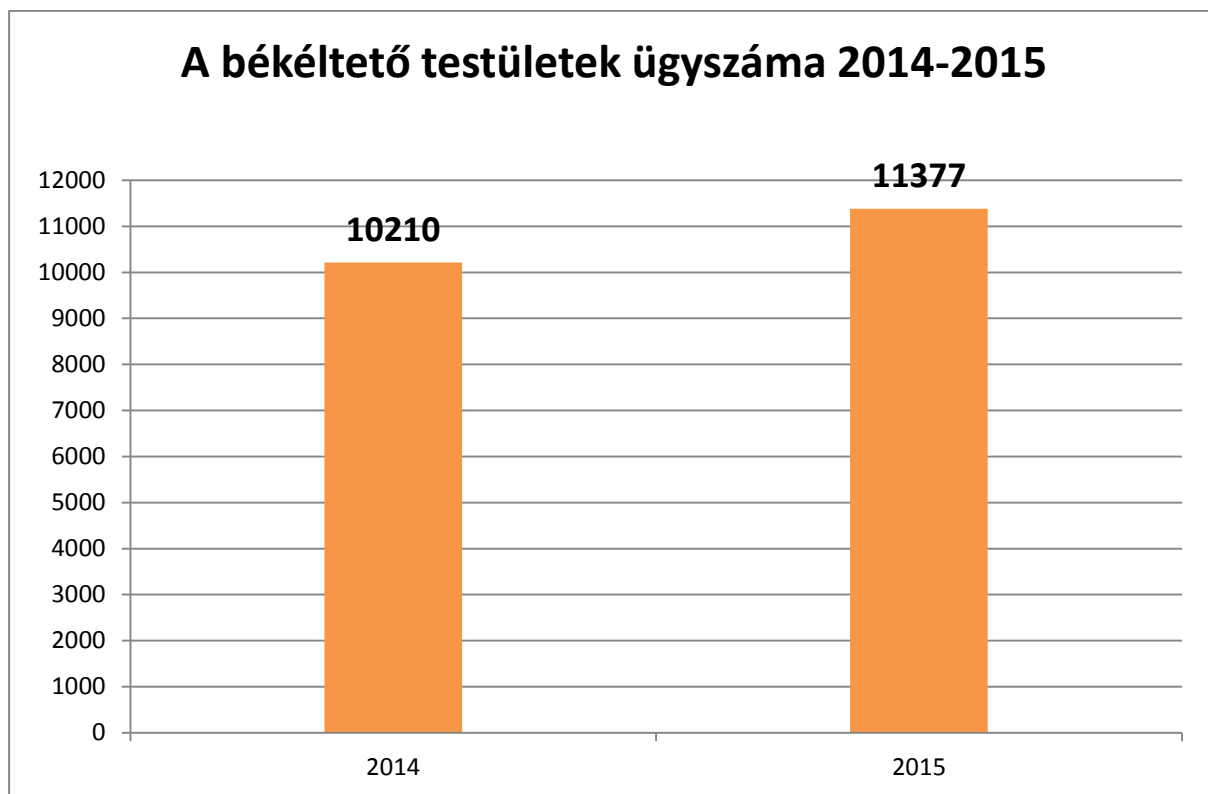
- 2015-ben 11377 ügyet zártak le a békéltető testületek – megállapítható, hogy egy év alatt 1167-el növekedett az ügyek száma, ami 11 százalékos növekedésnek felel meg. 2015-ben csak a Jász-Nagykun-Szolnok és a Zala megyei testületeknél csökkent az ügyszám az előző évhez képest.
- A legnagyobb arányú növekedés a Budapesti, a Fejér megyei, a Heves valamint a Veszprém és a Békés megyei testületnél figyelhető meg. Békés megyében egy év alatt 249-ről 323-ra, növekedett az ügyszám. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalható még jelentős növekedés, ahol egy év alatt 3720-ról 4243-ra emelkedett az ügyek száma: itt 14 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2015-ben.
- 2015-ben az eljárások közül a békéltető testületek 2651 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 1370 esetben egyezség született és 141 esetben végződött az eljárás kötelezéssel. 1047 alkalommal került sor elutasításra.
- A korábbi évekhez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2015-ben is lábbelikkel kapcsolatos ügyben jártak el, összesen 2056 esetben.

## 1. 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.)*

2015-ben a befejezett ügyek száma 11377 volt, így elmondható, hogy egy év alatt 1167-el növekedett az ügyek száma, ami 11 százalékos növekedést jelent.

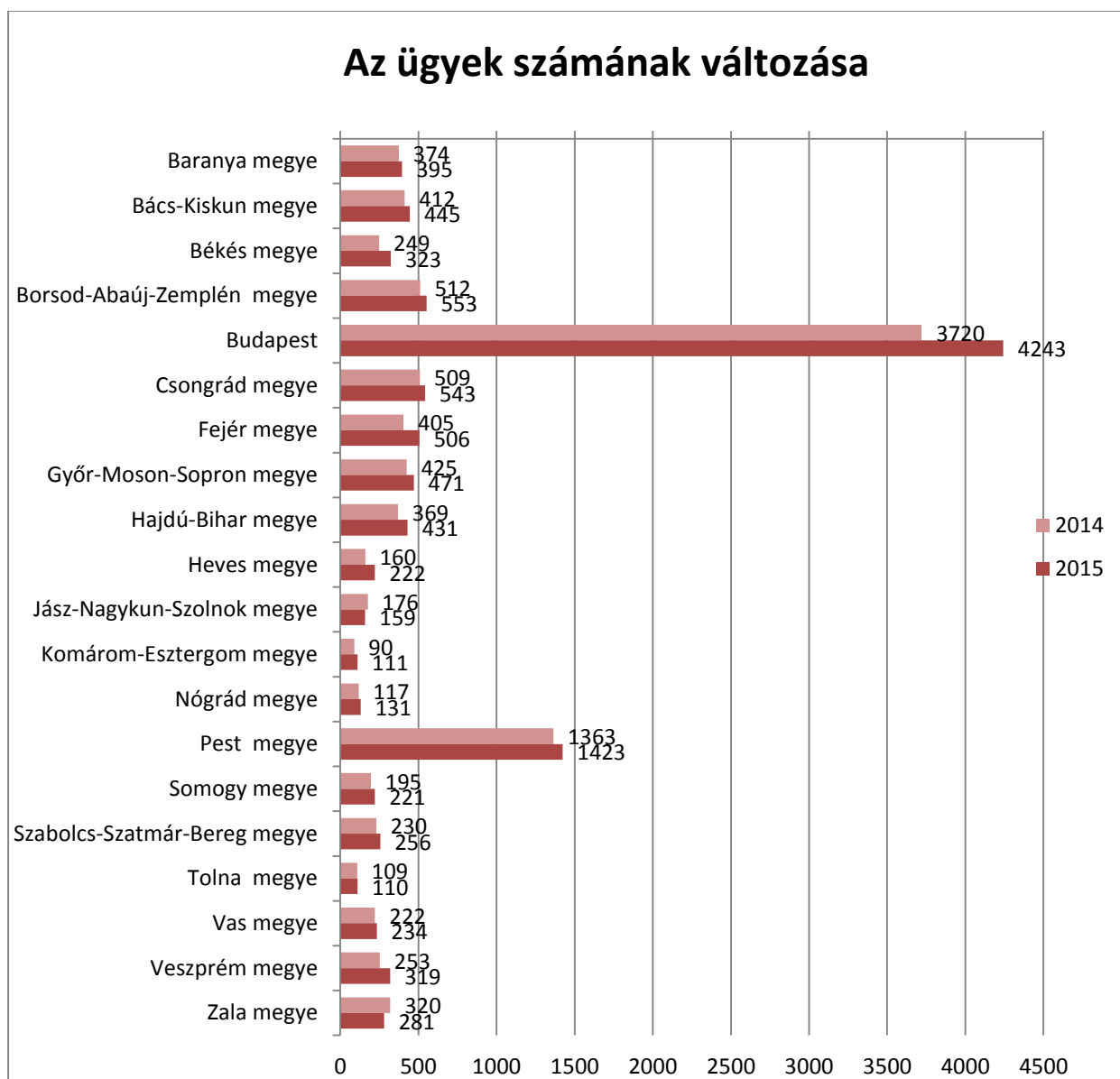
### 1.1. ábra: A békéltető testületek ügyszáma, 2014-2015



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

A legnagyobb arányú növekedés a Budapesti, a Fejér megyei, a Heves valamint a Veszprém és a Békés megyei testületnél figyelhető meg. Békés megyében egy év alatt 249-ről 323-ra, növekedett az ügyszám. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalható még jelentős növekedés, ahol egy év alatt 3720-ról 4243-ra emelkedett az ügyek száma: itt 14 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2015-ben.

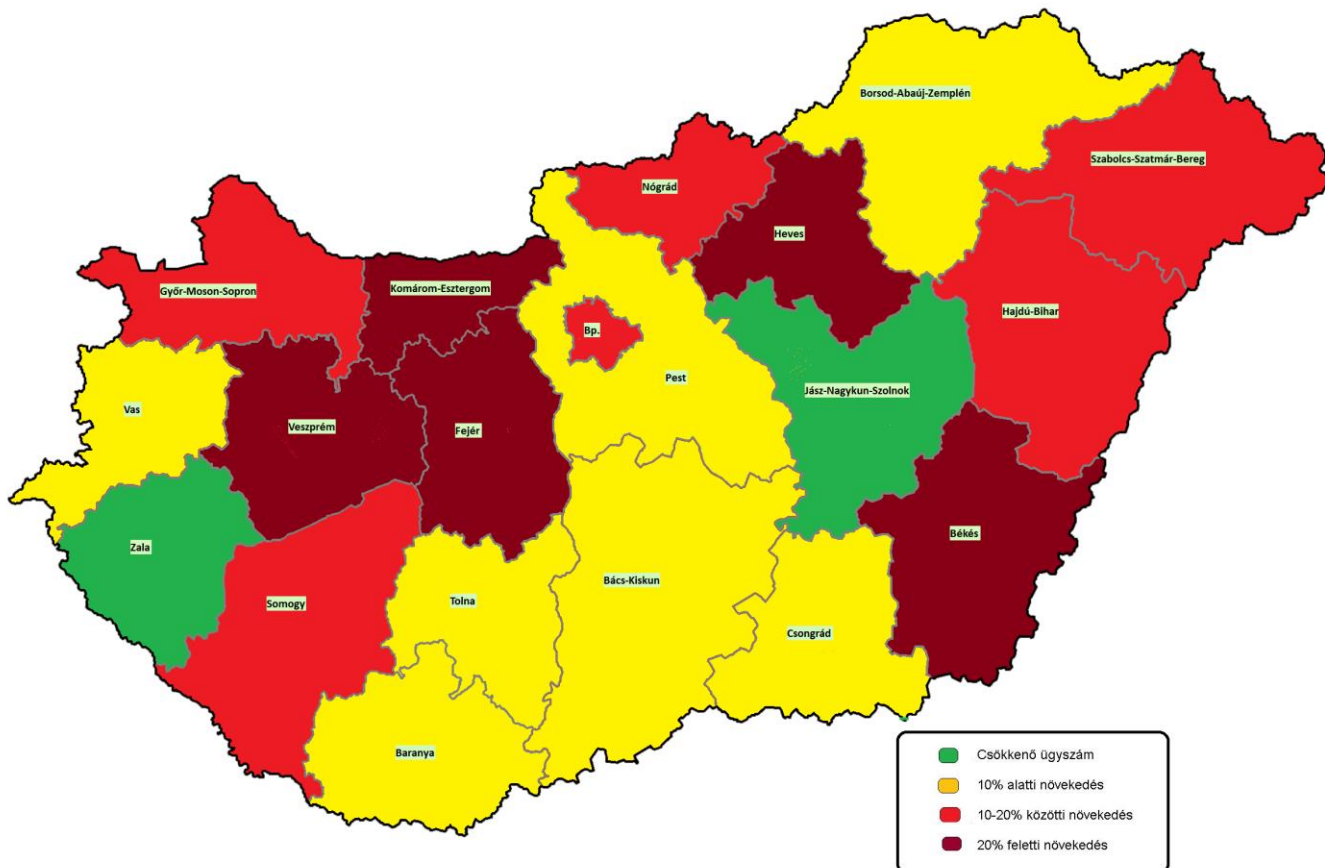
1.2. ábra: Az ügyek számának változása testületenként, 2014–2015



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2015-ben 2 testületnél csökkent valamelyest az ügyszám, míg a többi testületnél, eltérő mértékben, de nőtt a lezárt ügyek száma. A legkiemelkedőbb arányú ügyszámnövekedés a Heves megyei (39%) és a Békés megyei (30%) testületnél figyelhető meg, míg a legtöbb ügyet a tavalyi évben is a Budapesti (4243 db) testület zárta le.

### 1.3. térkép: Lezárt békéltetési ügyek számának változása 2014-hez képest



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



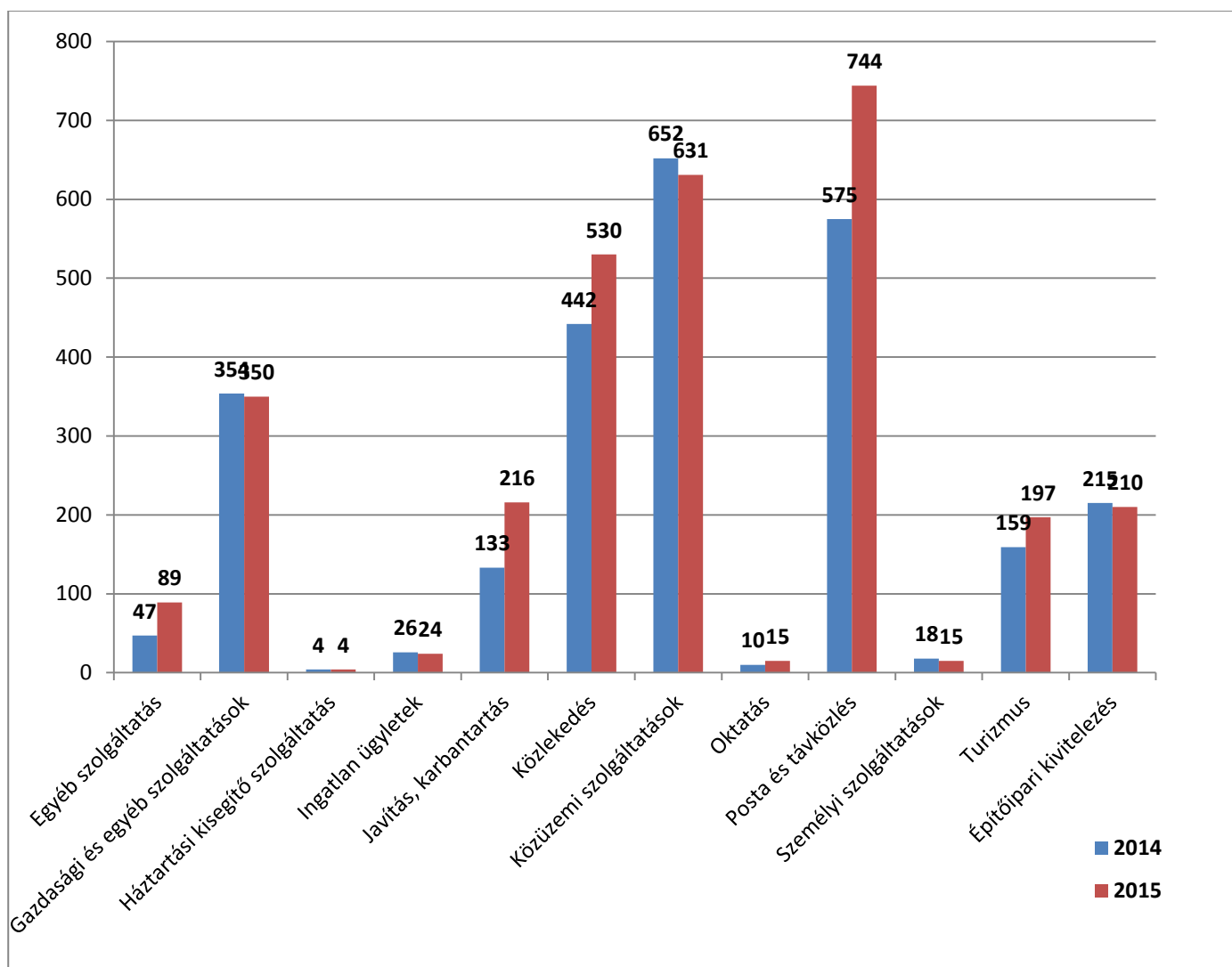
## 2. Az eljárás megszüntetése

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

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

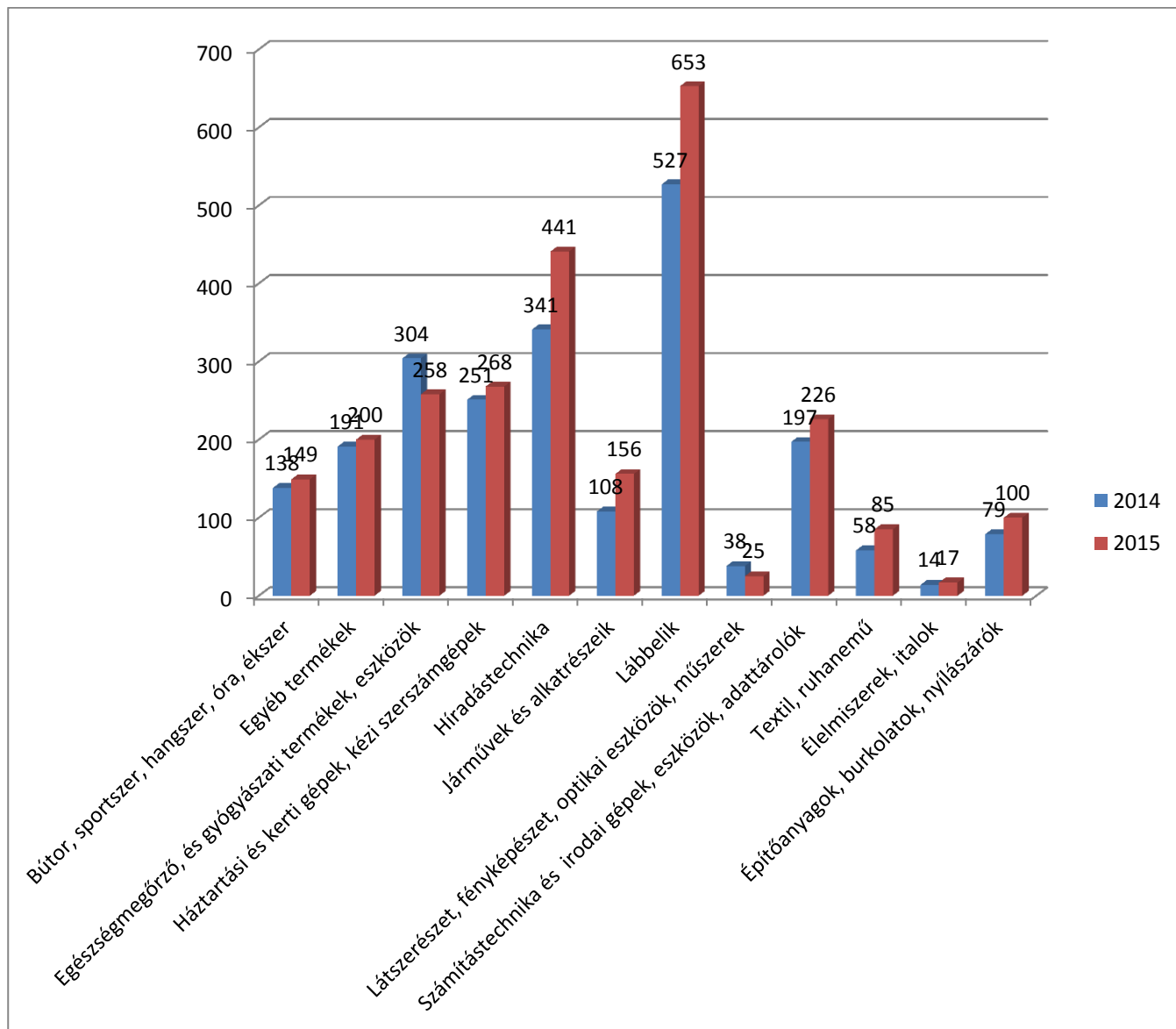
Baranya	2014	162	2015	190
Bács-Kiskun	2014	168	2015	147
Békés	2014	122	2015	171
Borsod-Abaúj-Zemplén	2014	247	2015	280
Budapest	2014	1783	2015	2113
Csongrád	2014	104	2015	140
Fejér	2014	142	2015	189
Győr-Moson-Sopron	2014	179	2015	237
Hajdú-Bihar	2014	158	2015	173
Heves	2014	100	2015	141
Jász-Nagykun-Szolnok	2014	75	2015	58
Komárom-Esztergom	2014	32	2015	46
Nógrád	2014	72	2015	92
Pest	2014	1059	2015	1076
Somogy	2014	104	2015	129
Szabolcs-Szatmár-Bereg	2014	41	2015	59
Tolna	2014	65	2015	63
Vas	2014	60	2015	67
Veszprém	2014	108	2015	139
Zala	2014	100	2015	94
	<b>összesen</b>	<b>4881</b>	<b>összesen</b>	<b>5604</b>

## 2.2. ábra: Megszüntetéssel végződő szolgáltatási tárgyú ügyek 2014-2015



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

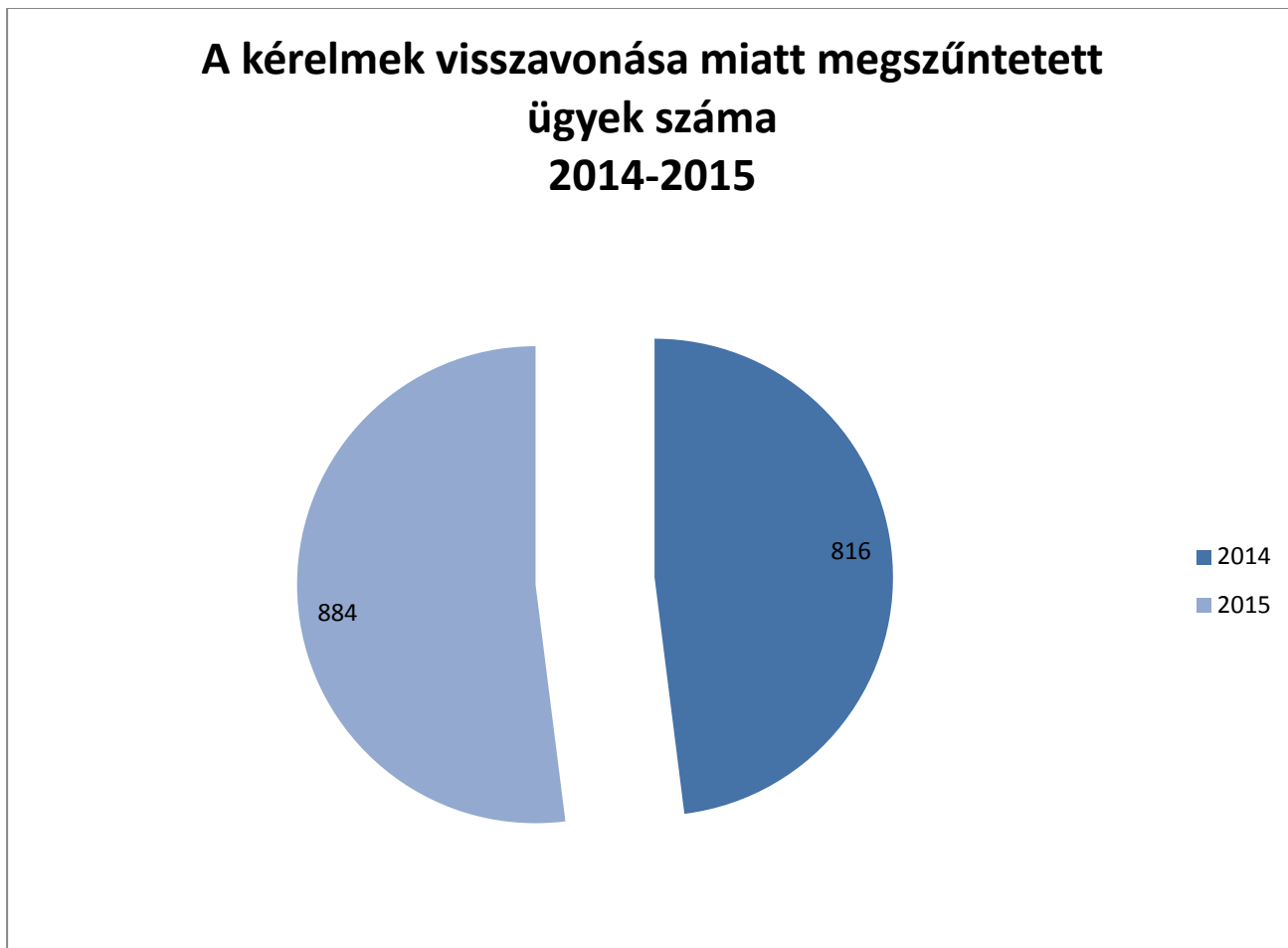
### 2.3. ábra: Megszüntetéssel végződő termékkel kapcsolatos ügyek 2014-2015



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

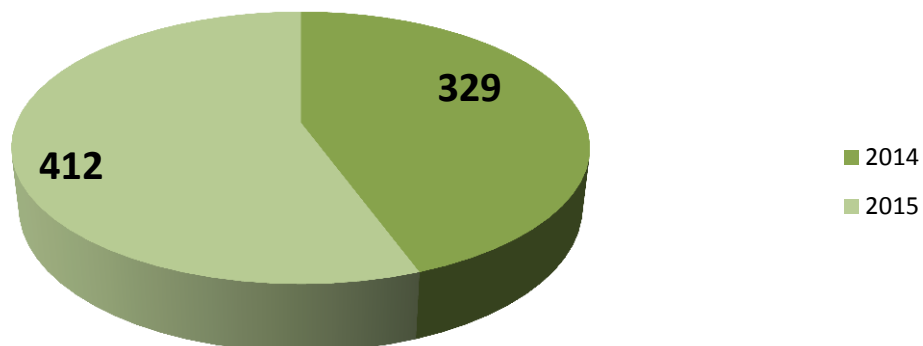
## 2.4. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek, azok módja szerint fajtái 2014-2015

A megszüntetéssel végződő ügyek különböző okokból kerülhetnek megszüntetésre a békéltető testületek által, ez lehet a kérelem visszavonása a panaszos által, lehet a felek megállapodása, az eljárás lefolytatásának lehetetlensége, a kérelem megalapozatlansága, vagy azon esetek, amikor a panaszos a hiánypótlásnak nem tesz eleget, tehát a nem pótoló kérelem esete.



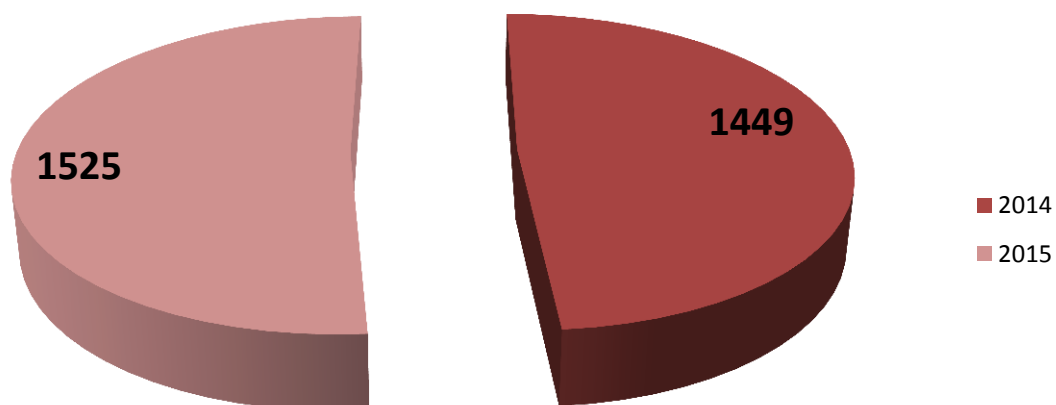
*Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

## Megszűntetések a felek megállapodása miatt 2014-2015



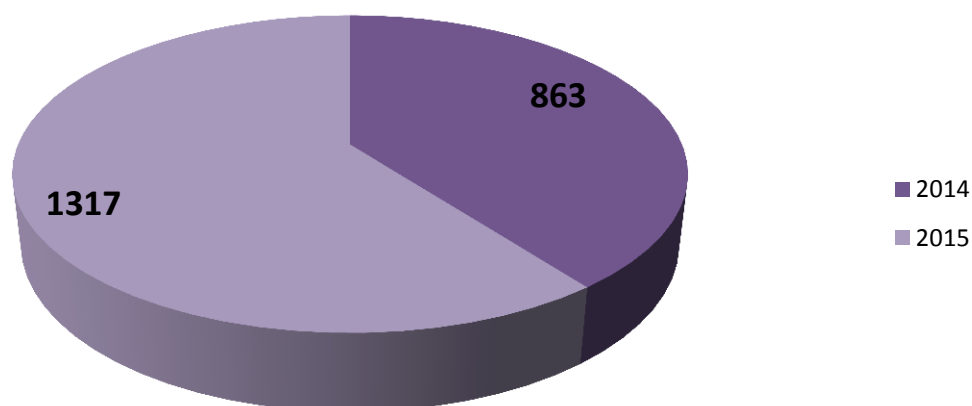
*Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

## Eljárás lefolytatása lehetetlen 2014-2015



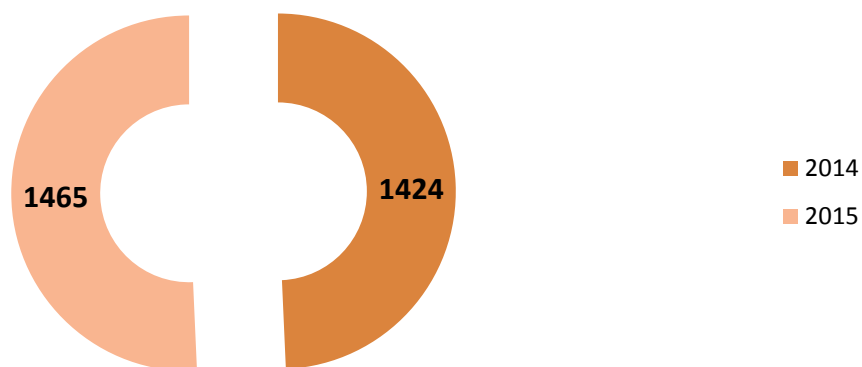
*Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

## Megalapozatlan kérelmek száma 2014-2015



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

## kérelem nem pótol (hiánypótlásnak nem tett eleget) 2014-2015



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

### 3. 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. 2015-hez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2015-ben is a lábbelikkel kapcsolatos ügyekben jártak el. Az összes ügy 18 százaléka, összesen 2062 eljárás indult ilyen ügyben. 2015-ben a közüzemi tárgyú ügyek (1125 db) az összes ügy 10%-át tették ki, míg háztartási kisegítő szolgáltatással kapcsolatban lezárt ügyek az összes ügy 0,001%-át tették ki.

**3.1. tábla: A békéltető testületek ügyeinek tárgya, 2014-2015**

	2014	2015
Egyéb szolgáltatás	92	151
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	709	859
Háztartási kisegítő szolgáltatás	12	7
Ingatlan ügyletek	43	42
Javítás, karbantartás	235	367
Közlekedés	899	950
Közüzemi szolgáltatások	1033	1125
Oktatás	21	26
Posta és távközlés	918	1054
Személyi szolgáltatások	34	22
Turizmus	336	404
Építőipari kivitelezés	414	409
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	280	314
Egyéb termékek	344	360
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	720	625
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	536	544
Híradástechnika	762	900
Járművek és alkatrészeik	191	294
Lábbelik	1845	2062
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	88	67
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	394	422
Textil, ruhanemű	138	159
Élelmiszerek, italok	20	27
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	149	189

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

## Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek.

A távközlési szolgáltatásokkal kapcsolatban a Bács-Kiskun megyei elnök kifejtette, hogy több esetben szembesültek azzal, hogy a fogyasztók az előfizetői szerződések megkötése előtt nem tájékoznak a szolgáltatók általános szerződési feltételeiről, ezt elolvasás, illetve értelmezés nélkül aláírásukkal elfogadják. A szerződés megszűnésének, illetve azok feltételeinek ismerete nélkül vállalnak kötelezettséget arra, hogy a szolgáltatást a hozzá kapcsolódó kedvezményekkel igénybe veszik, és elfogadják, hogy az esetleges rendkívüli felmondással a kedvezményeket visszafizetik. A fogyasztói jogviták elsősorban abból eredtek, hogy a rendkívüli felmondás esetén a fogyasztók kedvezményeket nem szándékoznak visszafizetni.

Továbbra is problémás volt az üdülési jog viszontértékesítésére megkötött szerződések esete. Előfordult több olyan ügy, amikor a vállalkozás és a fogyasztó között viszontértékesítési szerződés jött létre, amelynek a tárgya az üdülési jog másodlagos értékesítése volt, és a vállalkozás a megbízási díjból előleget vett fel. A vállalkozás az üdülési jogot a szerződésben meghatározott határidőn belül nem tudta értékesíteni, és az előleget nem fizette vissza. A eljáró tanács ajánlásában többször rámutatott arra, hogy a vállalkozás e magatartásával megsértette a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló módosított 141/2011. (VII. 21) Kormányrendeletben szabályozott üdülési jog viszont értékesítésével kapcsolatos szabályait, mely szerint a fogyasztóval viszontértékesítési szerződést kötő vállalkozás a szerződés tárgyát képező szerződés megkötéséig, vagy egyéb okból történő megszűnéséig a fogyasztótól fizetést, vagy kötelezettségvállalást, így különösen előleget, biztosítékot, számlán lévő pénz zárolását, kifejezett tartozás-elismerést, semmilyen jogcímen nem követelhet, és nem fogadhat el.

2015. évi tapasztalat volt, hogy a benyújtott közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek felölelik a fogyasztó és a szolgáltató közötti jogviszony sajátosságából fakadó kérdések csaknem egészét, ideértve a jellemző ügýtípusonként megkülönböztethető, elszámolt fogyasztási mennyiségekkel, kötbérekkel, szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos jogvitákat. Ezen a területen a legtöbb kérelem az energia szolgáltatás területén érkezett a testületekhez. Több esetben az áram illegális vételezése miatt kiszabott kötbér mértékét sérelmezték a fogyasztók. Az ügyek legnagyobb részében a hálózati engedélyes kötbér igénye jogos volt, aminek következtében a testület a fogyasztó kérelmét elutasította. A felhasználók és a villamos energiaszolgáltató közötti jogvita leggyakrabban előforduló „témája”, az elfogyasztott energiamentisítéssel kapcsolatosan felmerülő panasz, melynek többsége megalapozatlan volt.

Budapesten jellemzően előfordulóan a kereskedelmi tárgyú ügyek esetében, hogy a fogyasztó és vállalkozás közötti viták leggyakoribb oka az, hogy hibás teljesítés esetében hiába szeretné a fogyasztó szavatossági-jótállási jogait (kijavítás, kicserélés, vételár-leszállítás, elállás vagy mással történő kijavíttatás a kereskedő költségére) érvényesíteni, a vállalkozás ezt elutasítja. Azonban erre



úgy került sor rendszerint, hogy a vállalkozás nem teljesíti bizonyítási kötelezettségét és nem menti ki magát az ún. hibás teljesítési vélelem alól, ami a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések esetében érvényesül.

A budapesti elnök beszámolójában megjegyezte a szakvéleményekkel kapcsolatban, hogy az gyakran olyan meghibásodásról szól, amely nem is tapasztalható az adott árucikk esetében. Így például egy lábbelinél annak mosószer illatára utal, ebből pedig azt a következtetést szűri le, hogy a cipőt kimosta a fogyasztó és ezt hozza összefüggésbe a hiba okával. Sokszor pedig egymásnak ellentmondó megállapításokat tartalmaznak e dokumentumok.

Egyúttal többször visszatérő momentum volt, hogy a megbízott szakértő jogilag is minősíti - és elutasítja - a fogyasztó igényét. Holott feladata csupán az lenne, hogy a korábban említettek szerint a hiba okát és keletkezésének idejét tárja fel. Egyúttal a függetlenség követelménye kérdőjeleződik meg akkor, amikor a vállalkozás saját maga, így például ügyvezetője állítja ki a kérelmet elutasító szakvéleményt avagy épp maga a gyártó, amely érdekelt a szavatossági-jótállási kötelezettség teljesítésében.

Ugyancsak gyakori tapasztalat volt Budapesten a 2015. évben, hogy a megbízott szakértő csupán általános megállapításokat tett az írásba foglalt véleményben, azonban egyáltalán nem tért ki konkrétan arra, mi okozhatta a meghibásodást, tehát ok-okozati összefüggést nem állított fel.

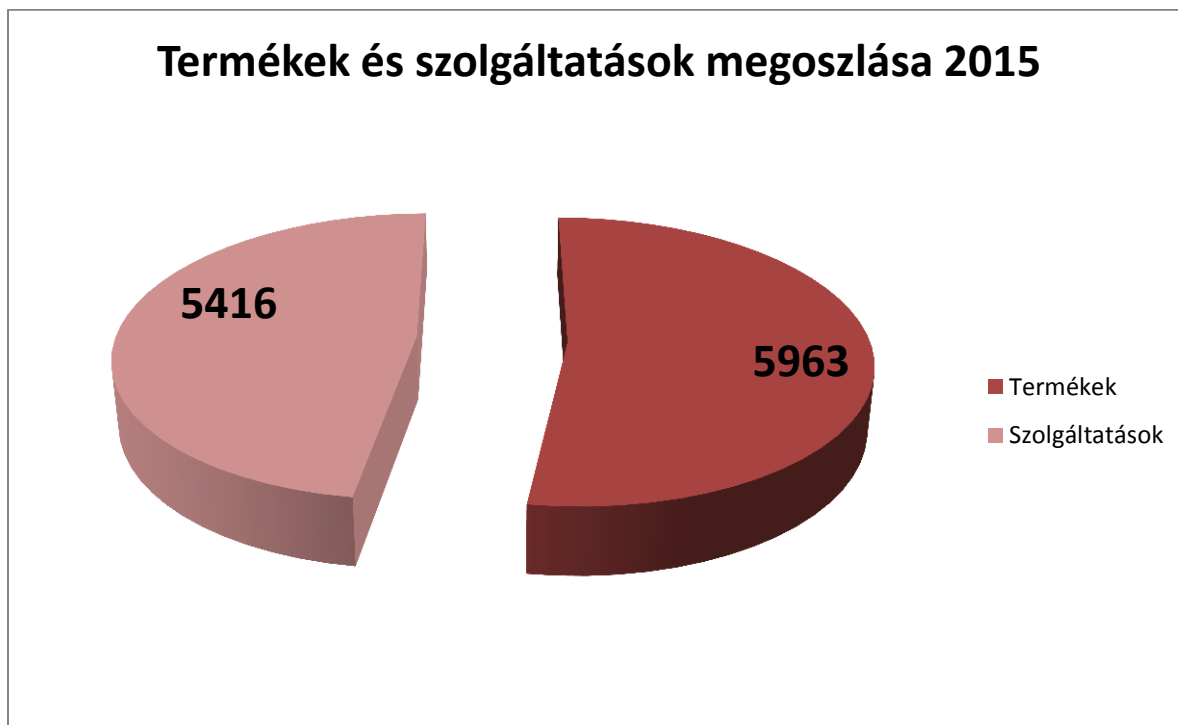
Pest megyei tapasztalat volt a 2015. évben, hogy az agglomerációban a fogyasztók előtt önmagukat vállalkozónak nevező személyek, akik sok esetben évekkorábban megszüntették a vállalkozásukat, mégis vállalkozóként vállalják el a megbízást. Természetesen számlát nem adnak és a garanciális javításokat sem végzik el. A javítás, karbantartás jellegű szolgáltatások tekintetében a mobiltelefon készülékre, a számítástechnikai eszközökre, a járművekre valamint a víz, gáz és fűtészerezésre irányultak jellemzően Pest megyében a panaszok.

Több békéltető testületi elnök megjegyezte beszámolójában, hogy a fogyasztói csoporttal kapcsolatos panaszok megszűntek, de egyre több fogyasztói panasz érkezett az időben megosztott üdülési jogokkal kapcsolatban. Sajnos legtöbb esetben nem tudtak segítséget nyújtani, mivel a szerződések jogilag rendben voltak, az ügyfél megtévesztését, az erőszakos beszervezést viszont nem lehet bizonyítani.

A termékbemutatókkal kapcsolatos panaszok száma továbbra is nagyon magas volt 2015-ben.

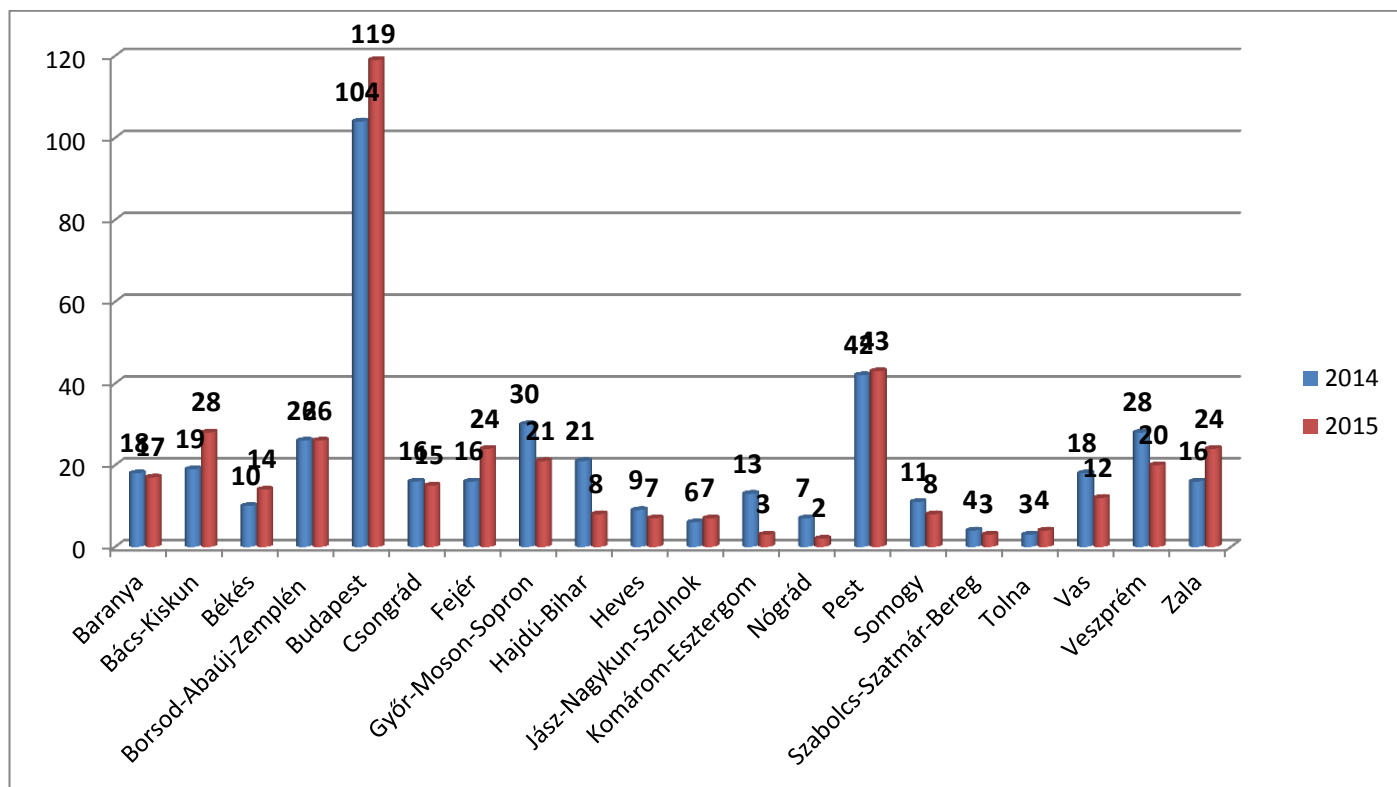
### 3.2. Termékek és szolgáltatások megoszlása az ügyek tárgyában

A 2015-ben lezárt összes ügy 52,4% termékkel kapcsolatban merült fel, 47,6%-a az ügyeknek pedig a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panasz volt.



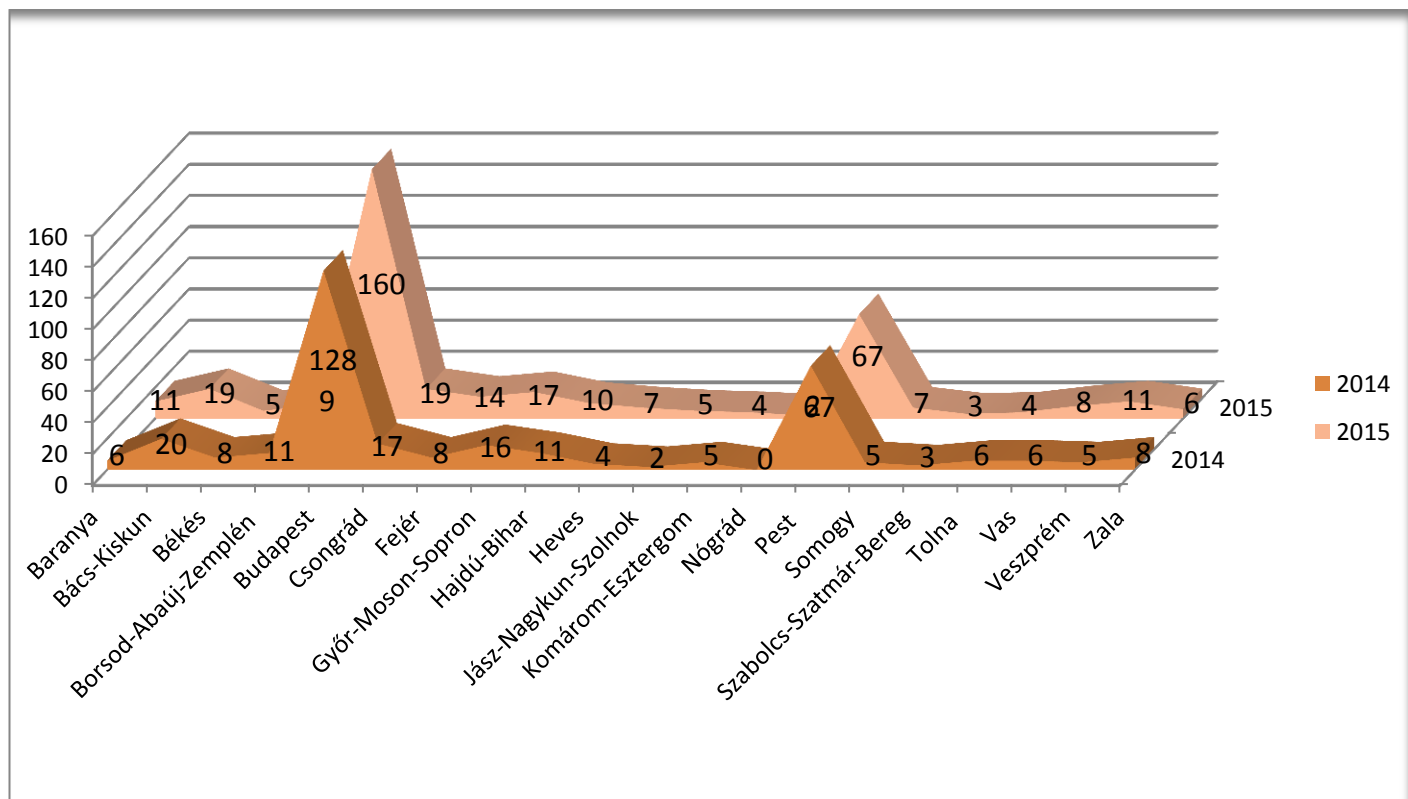
*Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

**3.3. tábla: Építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2014-2015**



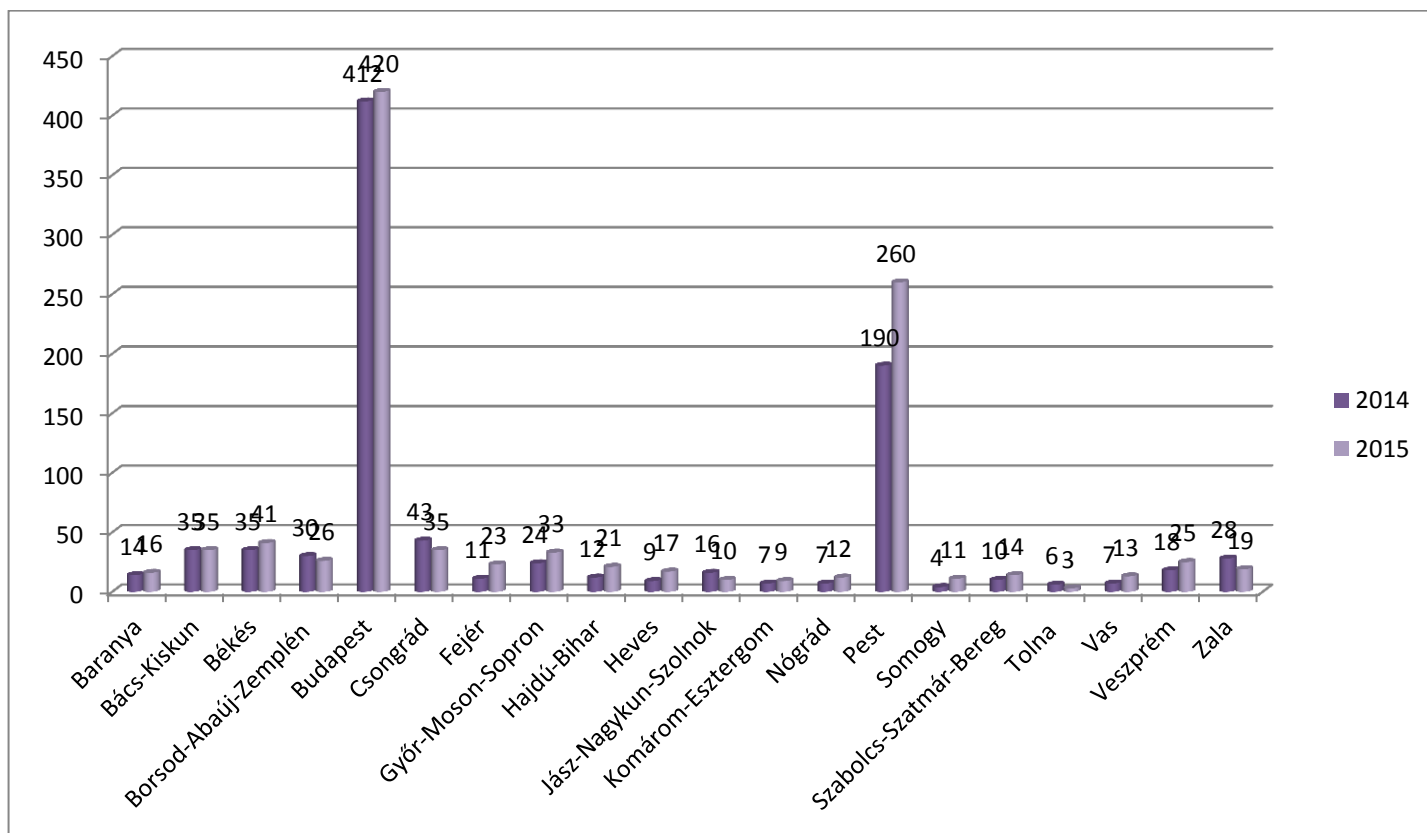
*Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

**3.4. tábla: Turizmussal kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2014-2015.**



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

**3.5. tábla: Postai és távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2014-2015**



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

**3.6. tábla: Közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2014-2015**

	2014	2015
Baranya	21	25
Bács-Kiskun	41	37
Békés	20	32
Borsod-Abaúj-Zemplén	50	45
Budapest	246	327
Csongrád	121	80
Fejér	41	68
Győr-Moson-Sopron	31	34
Hajdú-Bihar	33	40
Heves	19	22
Jász-Nagykun-Szolnok	26	20
Komárom-Esztergom	9	16
Nógrád	17	7
Pest	204	168
Somogy	51	39
Szabolcs-Szatmár-Bereg	20	40
Tolna	9	11
Vas	13	12
Veszprém	33	28
Zala	28	32

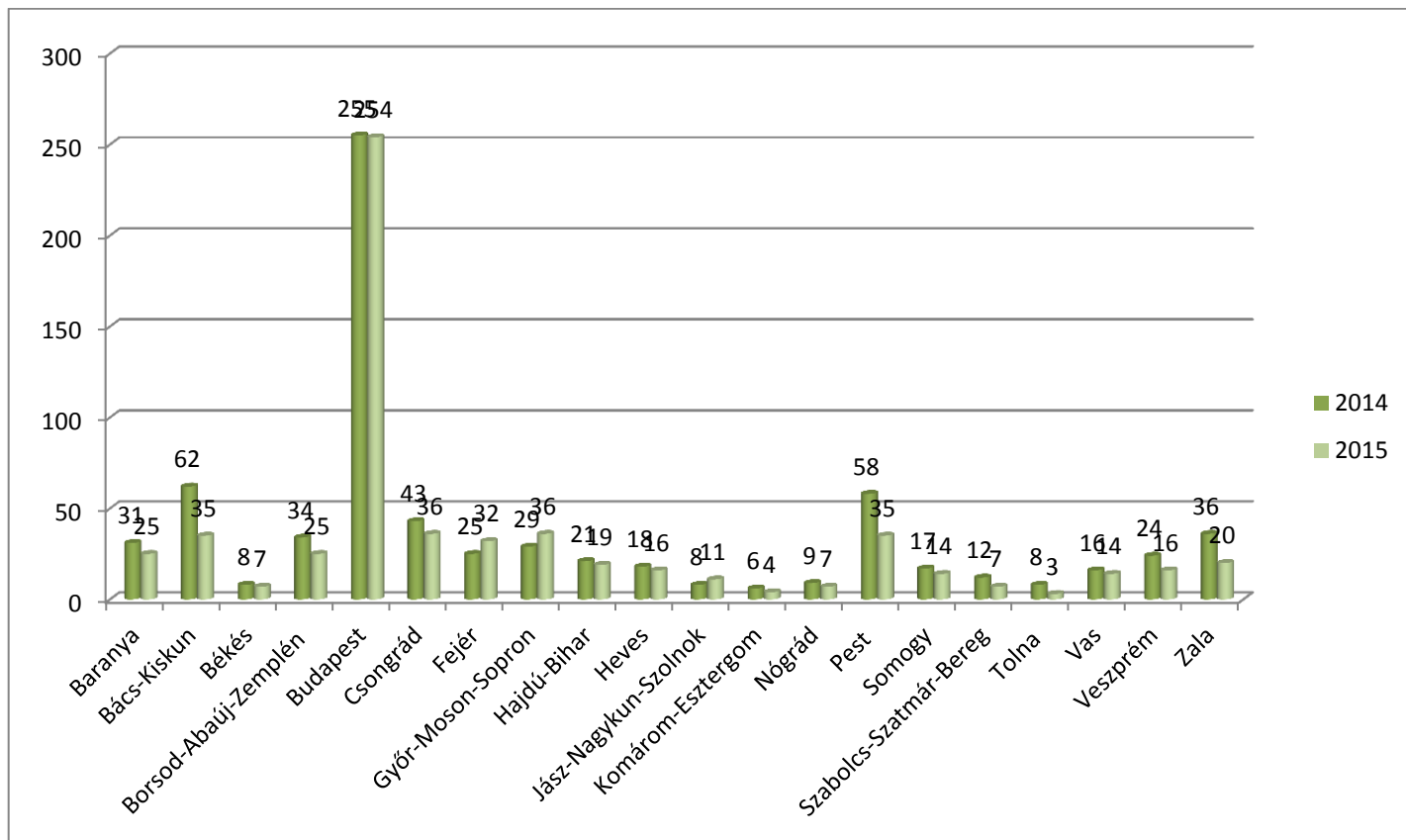
*Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján*

**3.7. tábla: Híradástechnikával kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2014-2015**

	2014	2015
Baranya	34	36
Bács-Kiskun	27	48
Békés	21	25
Borsod-Abaúj-Zemplén	50	63
Budapest	245	234
Csongrád	26	39
Fejér	33	47
Győr-Moson-Sopron	45	54
Hajdú-Bihar	26	23
Heves	12	13
Jász-Nagykun-Szolnok	10	8
Komárom-Esztergom	11	13
Nógrád	8	20
Pest	88	117
Somogy	11	23
Szabolcs-Szatmár-Bereg	24	25
Tolna	6	5
Vas	34	33
Veszprém	18	42
Zala	33	26

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

**3.8. tábla: Egészségmegőrző, és gyógyászati termékekkel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2014-2015**



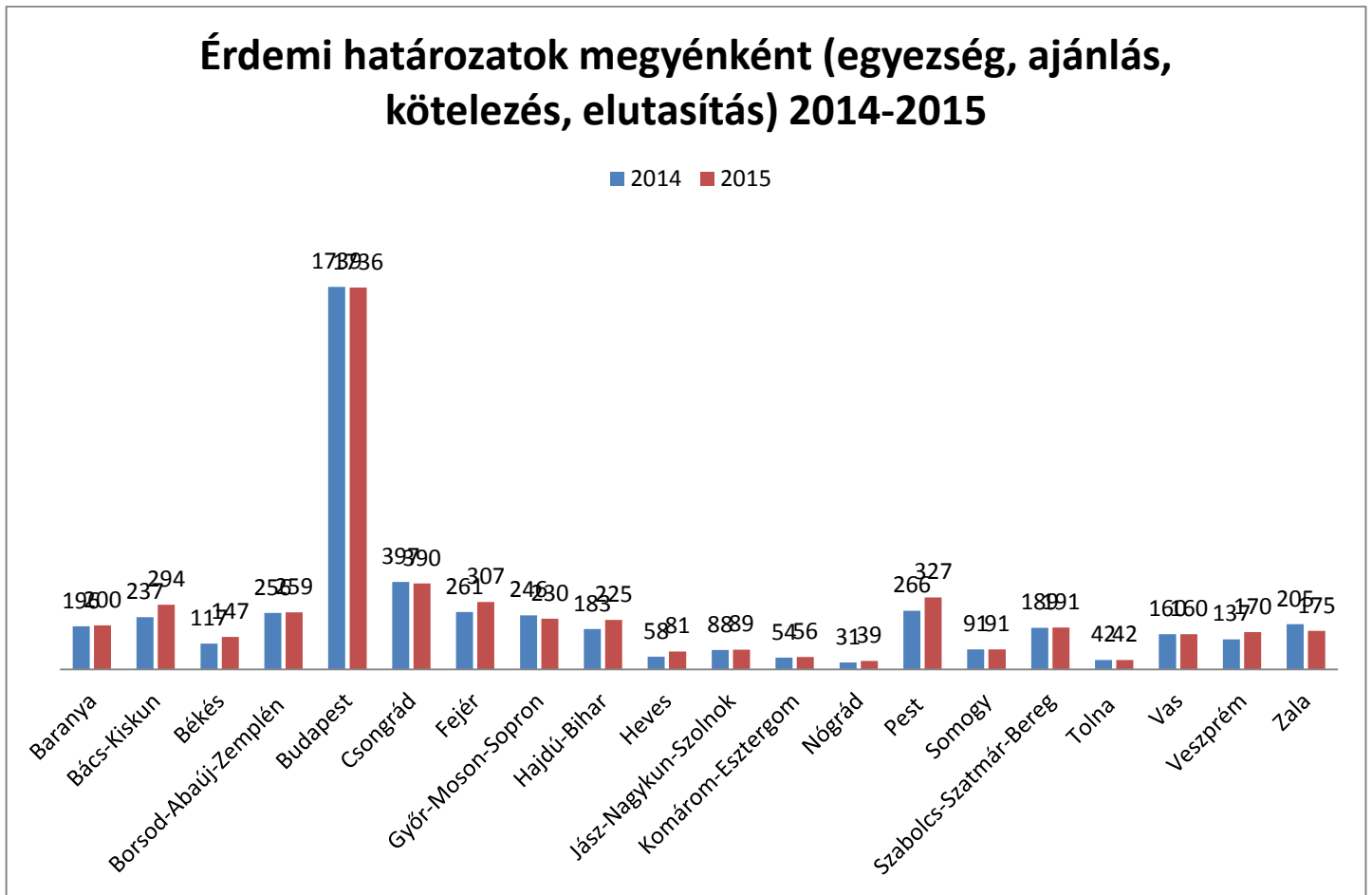
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

#### 4. 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.*

2015-ben nőtt az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma, valamint az összes ügyszámon belüli arányuk is. Ilyen módon 2015-ben az esetek 49 százaléka, megszüntetéssel fejeződött be és az érdemi döntések aránya 64% volt.

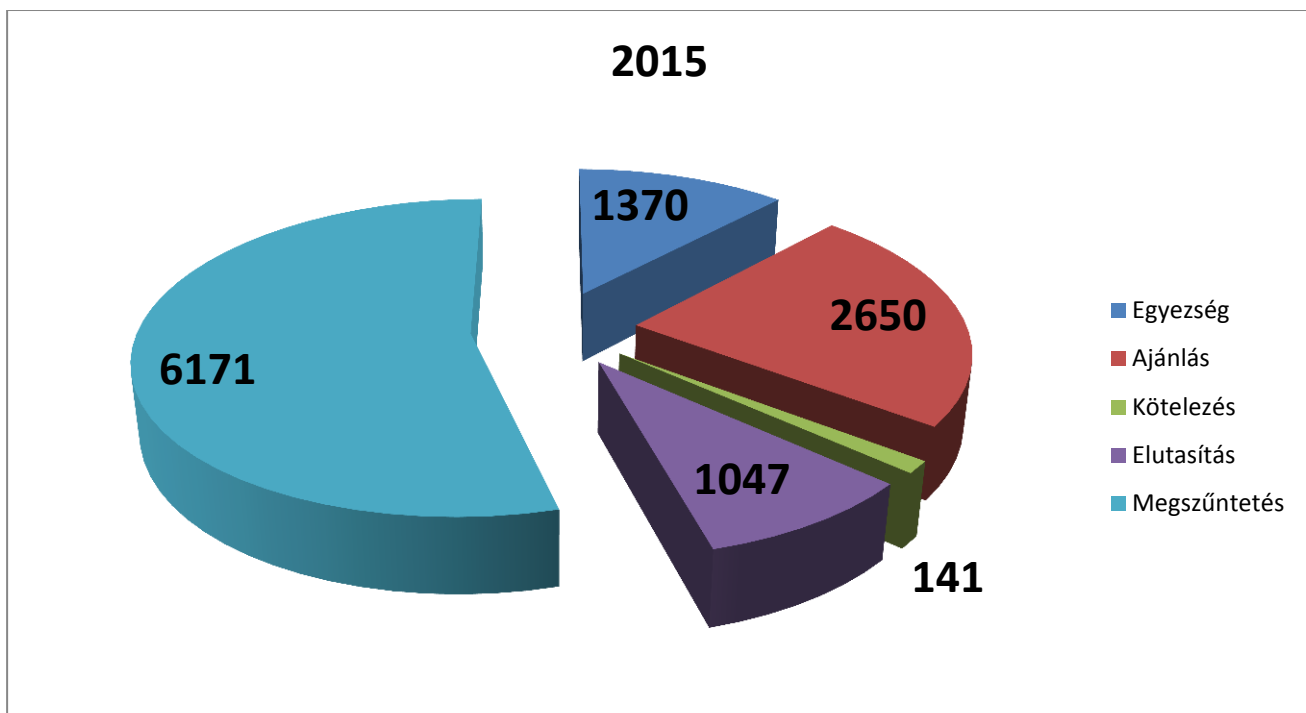
4.1. ábra: Érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya, testületek szerint 2014-2015.





2015-ben a békéltető testületek 2650 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 1370 esetben egyezség született, és 141 esetben végződött az eljárás kötelezéssel. Elutasításra 1047 esetben került sor. Ez megfelel a korábbi években tapasztalt arányoknak, azzal hogy említésre méltó arányban növekedett a megszüntetések száma, a kötelezések számának folyamatos csökkenése mellett.

#### 4.2. ábra: A döntések megoszlása, az összes ügy arányában



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

2015-ben a befejezett ügyek 23 százaléka ajánlás, 12 százaléka egyezség, 9 százaléka elutasítás, és 1 százaléka kötelezés volt. Az ügyek 54%- a pedig megszüntetés volt. Az előző évhez képest az ajánlással befejezett ügyek aránya valamint az egyezséggel befejezett ügyek aránya csökkent, míg a megszüntetéssel befejezett ügyek aránya nagymértékben emelkedett.

#### 4.3. tábla: A befejezett ügyek számának és arányának alakulása, 2014-2015

	2015
Egyezség	1370
Ajánlás	2650
Kötelezés	141
Elutasítás	1047
Megszüntetés	6171

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

Az alábbi táblázat foglalja össze az egyezséggel, kötelezéssel és ajánlással befejezett ügyek megyénkénti részletezését.

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

Békéltető Testületek	2014			2015		
	Egyezés	Kötelezés	Ajánlás	Egyezés	Kötelezés	Ajánlás
Baranya megye	30	7	82	48	4	83
Bács-Kiskun megye	30	6	142	49	8	166
Békés megye	35	9	66	41	3	91
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	73	15	168	74	8	177
Budapest	477	26	694	504	30	571
Csongrád megye	112	7	272	133	9	238
Fejér megye	29	16	200	49	3	233
Győr-Moson-Sopron megye	81	6	138	113	7	99
Hajdú-Bihar megye	35	15	108	52	39	97
Heves megye	11	1	46	25	1	55
Jász-Nagykun-Szolnok megye	13	0	67	28	2	57
Komárom-Esztergom megye	12	0	39	17	1	37
Nógrád megye	4	0	27	11	0	28
Pest megye	54	4	189	77	2	228
Somogy megye	9	4	55	22	2	55
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	22	4	96	47	3	81
Tolna megye	10	1	25	8	0	26
Vas megye	6	3	128	11	5	111
Veszprém megye	26	1	108	34	10	121
Zala megye	19	5	125	27	4	97
<b>Összesen:</b>	<b>1088</b>	<b>130</b>	<b>2775</b>	<b>1370</b>	<b>141</b>	<b>2651</b>

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

Legnagyobb arányban a lábbelikkel kapcsolatos ügyek esetében végződtek az ügyek egyezséggel (329 eset).

**4.5. tábla: Egyezséggel végződő ügyek az eljárás tárgya szerint 2014-2015**

	<b>egyezségek 2014</b>	<b>egyezségek 2015</b>
<b>Egyéb szolgáltatás</b>	<b>16</b>	<b>18</b>
<b>Gazdasági és egyéb szolgáltatások</b>	<b>27</b>	<b>30</b>
<b>Háztartási kisegítő szolgáltatás</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Ingatlan ügyletek</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Javítás, karbantartás</b>	<b>35</b>	<b>47</b>
<b>Közlekedés</b>	<b>125</b>	<b>118</b>
<b>Közüemi szolgáltatások</b>	<b>61</b>	<b>132</b>
<b>Oktatás</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Posta és távközlés</b>	<b>130</b>	<b>100</b>
<b>Személyi szolgáltatások</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Turizmus</b>	<b>36</b>	<b>52</b>
<b>Építőipari kivitelezés</b>	<b>36</b>	<b>58</b>
<b>Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer</b>	<b>46</b>	<b>52</b>
<b>Egyéb termékek</b>	<b>41</b>	<b>50</b>
<b>Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök</b>	<b>45</b>	<b>52</b>
<b>Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek</b>	<b>60</b>	<b>75</b>
<b>Híradástechnika</b>	<b>62</b>	<b>81</b>
<b>Járművek és alkatrészeik</b>	<b>25</b>	<b>46</b>
<b>Lábbelik</b>	<b>224</b>	<b>329</b>
<b>Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek</b>	<b>20</b>	<b>19</b>
<b>Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók</b>	<b>38</b>	<b>41</b>
<b>Textil, ruhanemű</b>	<b>22</b>	<b>23</b>
<b>Élelmiszerek, italok</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók</b>	<b>30</b>	<b>38</b>

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

## 5. 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 békéltető testületek működésének többéves tapasztalata azt mutatja, hogy a kamarák a békéltető testületek munkáját mindenben segítik, eszközökkel, infrastruktúrával, személyi feltételek biztosításával egyaránt.

Több testületi elnök is megjegyezte beszámolójában, hogy a módosított fogyasztóvédelmi törvény 2015. szeptember 11. napját követő időszakban már érzékelhetővé tette a vállalkozások együttműködési készségének javulását a békéltető testülettel.

A fogyasztóvédelmi hatósággal a testületi elnökök rendkívül jó kapcsolatról és együttműködésről számoltak be, a hozzájuk forduló panaszosokat az egyedi jogvitás ügyekben tájékoztatják a békéltető testületi eljárásról, mint az egyedi jogviták rendezésének lehetséges módjáról.

A budapesti elnök beszámolójából kiderült, hogy a Budapesti Békéltető Testület a dinamikus ügyszámnövekedés jelen ütemében már nem tudta minden esetben tartani az Fgytv-ben a békéltető testületek eljárására vonatkozóan meghatározásra került határidőket. 2015-ben még ebből kifolyólag - és 2016 januárjában – még nem adódott probléma, azonban a probléma minden valószínűség szerint jelentkezni fog a jövőben.

Budapesten továbbra sem jellemző az, hogy az eljárásokat írásban folytatnák le: az Fgytv. 29.§ (7) bekezdése alapján ugyanis ehhez a fogyasztói jogvitával érintett mindkét fél hozzájárulását be kell szerezni, akik pedig rendszerint szóbeli meghallgatás tartására is igényt tartanak. A budapesti testületnél az átlagos ügyintézési határidő hozzávetőlegesen 40-60 nap között alakul, ennyi időn belül került az eljárások többsége lezárásra 2015-ben.

A budapesti testület a fogyasztói visszajelzések alapján is teljesített ajánlásokat nem csupán közzétette, hanem ezzel összefüggésben pozitív listát hozott létre. Ezen azon a vállalkozások szerepelhetnek, amelyek esetében a fogyasztó visszaigazolta döntésünk teljesítését és a vállalkozás az eljárásban is együttműködő volt a Testülettel. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elnöke által korábban adott állásfoglalás szerint e pozitív lista is elősegíti a vállalkozások jogkövető magatartását. E listára 2015-ben húsz vállalkozás kerülhetett fel huszonhat ajánlás kapcsán.

A budapesti elnök beszámolójában megjegyezte, hogy a 2015. évre a 2014. évből áthozatalra került 341 ügy, amelyekben pedig még magas volt azoknak a vállalkozásoknak az aránya, amelyek nem is vettek részt személyesen az eljárásban és nem küldtek válasziratot sem. Ekkor pedig még nem érvényesült az a fogyasztóvédelmi rendelkezés, miszerint minden ilyen esetben kötelező

fogyasztóvédelmi bírságot kiszabni. A cégeknek pedig épp ezért ettől még nem kellett tartaniuk.

Fejér megyében a fogyasztói jogvitáknál a törvény által maximált ügyintézési idő 60 naphoz képest általában 30-40 nap az átlagos ügyintézési idő, de 2015. évben több esetben elérte a maximális 60 napot.

Érdekesség, hogy a Fejér megyei testület elnöke törekedett arra, hogy a kis értéket képviselő ügyek (pl. a minimálbér 10%-a alatti ügyek) kezelése kerüljön egy személyhez, jogi végzettséggel rendelkező testületi taghoz, a Fejér Megyei Békéltető Testület elnök-helyetteséhez, aki 2015. január – december időszakban 222 db panaszügyet kezelt és zárt le. A testület elnöke leggyakrabban az eljáró tanács elnökeként 264 meghallgatást vezetett le.

Győri tapasztalatok szerint a vállalkozások együttműködési készsége javult, és komolyan veszik a Testület megkeresését, azonban minden erőfeszítésük ellenére az alávetési nyilatkozatot csak nagyon kevés vállalkozás tölti ki. Több alkalommal indítottak kampányt ennek növelésére, de érdemi eredményt nem értek el.

A Pest megyei elnök beszámolója szerint a 2015. évben a fogyasztóvédelmi törvény módosítását megelőzően a vállalkozások nagyobb hányada a jogszabály szerint együttműködőnek volt tekinthető, tehát vagy küldött válasziratot és eljött a meghallgatásra is, vagy írt válasziratot, de nem jött el a meghallgatásra. Olyan eset is előfordult, hogy a vállalkozás nem adott válasziratot, de képviselője a meghallgatáson megjelent. A felsorolt esetekben a vállalkozások együttműködőnek minősültek a korábbi szabályozás szerint, ténylegesen azonban nem voltak együttműködőnek tekinthető. Ugyanis ha nem jelent meg a másik fél, a törvény célja nem tudott megvalósulni, mert egyezséget csak jelenlévők között lehet létrehozni.

Pest megyei tapasztalat volt a 2015. évben, hogy a válaszirat tartalma sok esetben nem felelt meg az adott ügyben előadott fogyasztói panaszoknak.

A 2015. évben a Pest Megyei Békéltető Testületben 968 fogyasztói panaszt tárgyalt egyedül eljáró testületi tag. Az egyedül eljáró testületi tagok szokatlanul magas arányát a Testület működtetésének alulfinanszírozottsága okozta, ezt a problémát évek óta jelzik.

5.1. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya megyék szerint, 2014-2015

	Együttműködött	százalék	Együttműködött	százalék
	2014		2015	
<b>Baranya</b>	210	56%	207	52%
<b>Bács-Kiskun</b>	342	83%	371	83%
<b>Békés</b>	176	71%	263	81%
<b>Borsod-Abaúj-Zemplén</b>	372	73%	420	76%
<b>Budapest</b>	0	0%	413	10%
<b>Csongrád</b>	388	76%	393	72%
<b>Fejér</b>	297	73%	385	76%
<b>Győr-Moson-Sopron</b>	353	83%	311	66%
<b>Hajdú-Bihar</b>	214	58%	195	45%
<b>Heves</b>	115	72%	103	46%
<b>Jász-Nagykun-Szolnok</b>	107	61%	99	62%
<b>Komárom-Esztergom</b>	44	49%	102	92%
<b>Nógrád</b>	72	62%	586	447%
<b>Pest</b>	486	36%	191	13%
<b>Somogy</b>	160	82%	226	102%
<b>Szabolcs-Szatmár-Bereg</b>	208	90%	91	36%
<b>Tolna</b>	86	79%	175	159%
<b>Vas</b>	181	82%	278	119%
<b>Veszprém</b>	189	75%	237	74%
<b>Zala</b>	259	81%	259	92%
	<b>4259</b>		<b>7320</b>	

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

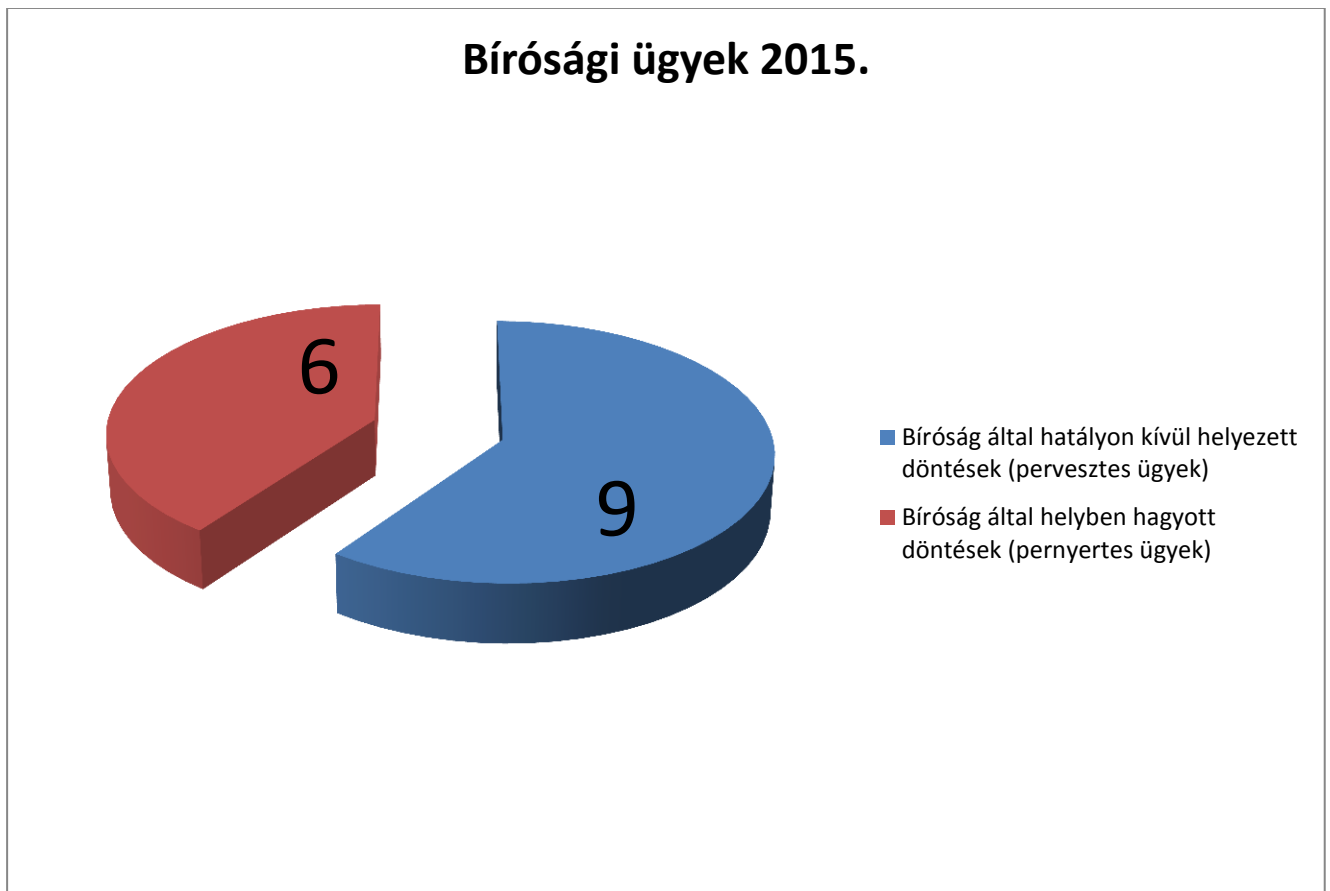
Az együttműködő vállalkozások eljárás tárgya szerinti arányában jelentős különbségek tapasztalhatóak. Országos szinten a háztartási kisegítő szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek esetében a leginkább (86%), az ingatlan ügyletekkel, (7 %) valamint az élelmiszerekkel, italokkal kapcsolatos ügyek esetében pedig a legkevésbé (22%) voltak együttműködők az érintett vállalkozások.

5.2. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya az eljárás tárgya szerint

	<b>Együttműködött 2014</b>	<b>százalék</b>	<b>Együttműködött 2015</b>	<b>százalék</b>
Egyéb szolgáltatás	29	32%	53	35%
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	118	17%	144	17%
Háztartási kisegítő szolgáltatás	6	50%	6	86%
Ingatlan ügyletek	13	30%	3	7%
Javítás, karbantartás	95	40%	107	29%
Közlekedés	176	20%	239	25%
Közüzemai szolgáltatások	574	56%	608	54%
Oktatás	3	14%	6	23%
Posta és távközlés	324	35%	421	40%
Személyi szolgáltatások	8	24%	7	32%
Turizmus	104	31%	143	35%
Építőipari kivitelezés	123	30%	155	38%
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	107	38%	138	44%
Egyéb termékek	159	46%	159	44%
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	247	34%	224	36%
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	261	49%	252	46%
Híradástechnika	383	50%	491	55%
Járművek és alkatrészeik	92	48%	154	52%
Lábbelik	1063	58%	1297	63%
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	36	41%	35	52%
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	173	44%	205	49%
Textil, ruhanemű	73	53%	90	57%
Élelmiszerek, italok	8	40%	6	22%
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	84	56%	101	53%
	<b>4259</b>		<b>5044</b>	

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

### 5.3. Békéltető testületek bíróság előtti ügyei 2015-ben

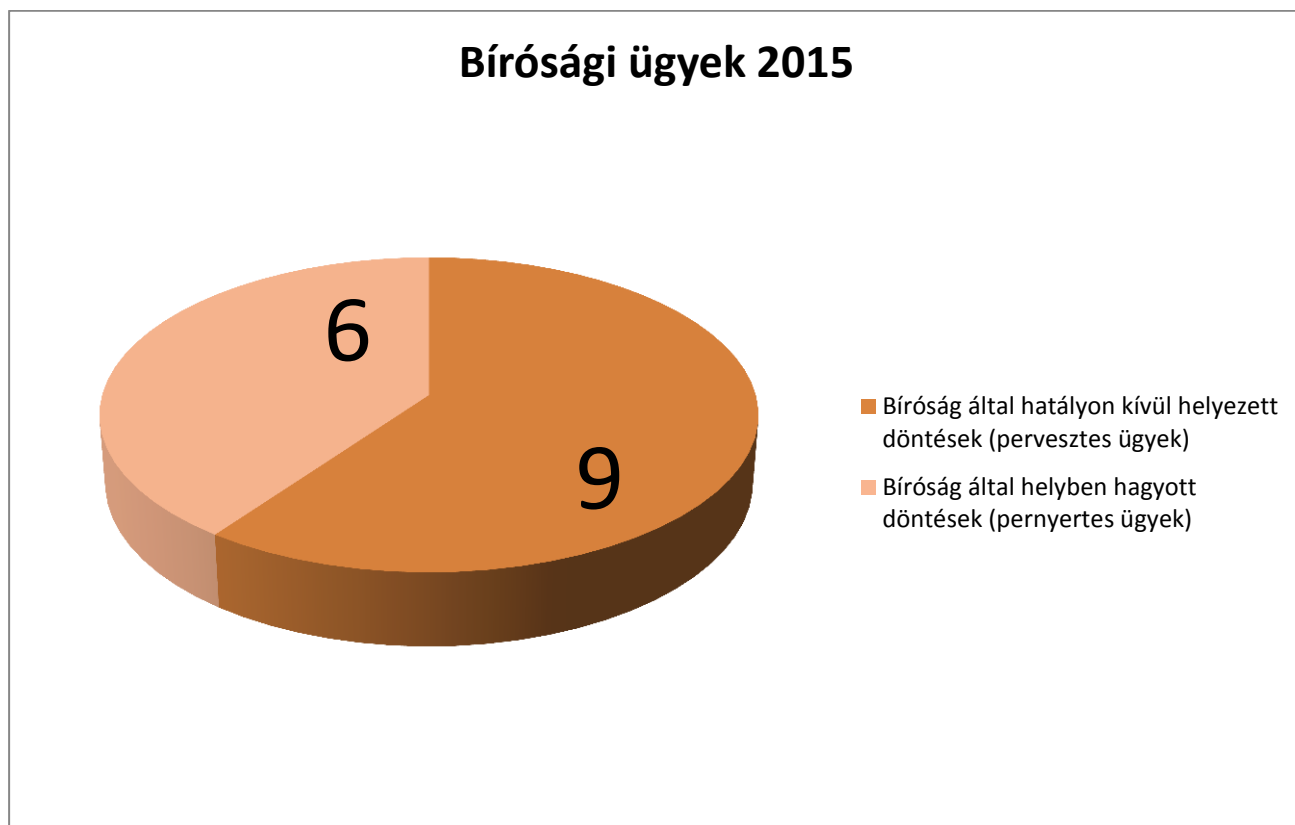


Forrás: Az MKIK számítása a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) alapján

A 2015-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 27 nyilvántartott bírósági ügyből 15-et határozatával lezárt a bíróság és 12 van még jelenleg folyamatban.



#### 5.4. 2015-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 40% (6 db) az összes lezárt, bíróság által elbírált ügyből (15 db), míg a pervesztes ügyek aránya 60%-os (9 db).

## 6. 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 egy évtizedes 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.

Kamarai támogatás nélkül a részletekben érkező állami támogatásból nem tudnák a kamarák idejében kifizetni a megbízási díjakat, a munkabéreket és a közterheket.

Az önkormányzatoktól pénzügyi támogatást a testületek jellemzően nem kaptak, bár a törvény ezt lehetővé teszi. A békéltetés népszerűsítését az önkormányzatok számos helyen tájékoztató anyagok terjesztésével és a honlapjukon keresztül megvalósítható panaszküldéssel segítik.

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, több helyen a megbízási díjak kifizetése kizárólag a támogatás megérkezése után volt lehetséges mindkét támogatási félévben.

Folyamatosan nő a testületeknél az egyszemélyes eljárások tárgya, amelynek egyértelmű oka a folyamatosan növekvő ügyszám ellenére csökkentő finanszírozás.

## 7. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

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

A Pest megyei elnök javasolta beszámolójában, hogy a békéltető testületi rendszer, illetőleg a békéltetés minél előbb továbbfejlesztésre kerüljön. Ehhez fontosnak tartja egy olyan összeghatár megállapítását melynek keretei között a peresítést megelőzően kötelező lehetne a békéltetés igénybevétele. Megjegyezte továbbá, hogy az egyes békéltető testületek tagságának szakmai összetétele, amelyből a jogász képzettségűen számának növekedése látszik, a testületeket alkalmassá teszi a magasabb szakmai követelmények teljesítésére is.

Fejér megye kezdeményezte a nagyobb fogyasztóvédelmi, kamarai vagy más olyan hatósági jogkör megteremtését, - különös tekintettel az üzleten kívüli kereskedés, kitelepülő szolgáltatások vonatkozásában, valamint az egyes vállalkozások irreálisan magas árleszállításai és ingyenesen kínált szolgáltatásai, azok hátterének vizsgálatára hivatott. Álláspontjuk szerint jogosítványt kellene, hogy kapjon egy olyan hatósági jogkörrel felruházott szervezet, melynek feladata az árképzés ellenőrzése, az ár és értékarány értékelése és összevetése a piacon kínáltakkal.

A Győri elnök véleménye, hogy a fogyasztói szerződésekről szóló jogszabály sok gondot megold, de néhány esetre nem tér ki. Ilyen például az üzleten kívüli kereskedéseknél, amikor a vállalkozás a termék kiszállítását önállóan számlázza, és ezt elállás esetén nem hajlandó visszatéríteni. Sajnos a rendelet szellemében, ha a termékbemutató cégnek van saját telephelye és itt rendezi a termékbemutatót, az nem minősül üzleten kívüli kereskedésnek, hiába valójában nincs üzlete a cégnek.

Jász-Nagykun-Szolnok pedig továbbra is javasolja azt a jogszabály módosítást, amely az eljáró tanács tagjai jelölésének a jogát teljes egészében az elnöknek adná át, mivel a legtöbb esetben egyik fél sem él ezzel a jogával. Kifejti, hogy tekintettel arra, hogy a felek meghallgatására kitűzött időponttal egyidejűleg értesülnek a felek a jelölési jogosultságukról, amennyiben élnek is azzal, úgy a jelölés sokszor késve érkezik meg Testületükhöz, amely nehézségeket okoz sok esetben a kiválasztott testületi tag más irányú elfoglaltsága miatt.

## Mellékletek

### M1. A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok 2015.

Békéltető Testületek	Ügy kimenetele											Összesen
	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés					Áttétel		
					kérelem visszavonása	felek megállapodása	eljárás folytatása lehetetlen	kérelem megalapozatlansága	kérelem nem pótoltt (hiánypótlások nem tett eleget)	hatáskör hiánya	illetékesség hiánya	
1. Baranya megye	48	4	83	65	40	27	57	2	64	1	4	395
2. Bács-Kiskun megye	49	8	166	71	19	53	54	6	15	1	3	445
3. Békés megye	41	3	91	12	91	0	45	18	17	1	4	323
4. Borsod-Abaúj-Zemplén megye	74	8	177	0	8	67	157	32	16	9	5	553
5. Budapest	504	30	571	631	321	146	420	482	744	383	11	4243
6. Csongrád megye	133	9	238	10	0	0	18	87	35	10	3	543
7. Fejér megye	49	3	233	22	72	1	87	13	16	9	1	506
8. Győr-Moson-Sopron megye	113	7	99	11	17	16	119	19	66	1	3	471
9. Hajdú-Bihar megye	52	39	97	37	71	1	33	26	42	12	21	431
10. Heves megye	25	1	55	0	0	2	21	100	18	0	0	222
11. Jász-Nagykun-Szolnok megye	28	2	57	2	5	2	15	21	15	6	6	159
12. Komárom-Esztergom megye	17	1	37	1	2	0	11	8	25	5	4	111
13. Nógrád megye	11	0	28	0	32	0	38	16	6	0	0	131
14. Pest megye	77	2	228	20	108	0	303	328	337	19	1	1423
15. Somogy megye	22	2	55	12	8	39	48	17	17	0	1	221
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	47	3	81	60	16	12	20	0	11	6	0	256
17. Tolna megye	8	0	26	8	26	0	2	30	5	3	2	110
18. Vas megye	11	5	111	33	6	27	24	2	8	7	0	234
19. Veszprém megye	34	10	121	5	15	15	52	52	5	6	4	319
20. Zala megye	27	4	97	47	28	4	1	58	3	9	3	281
<b>Összesen:</b>	<b>1370</b>	<b>141</b>	<b>2651</b>	<b>1047</b>	<b>885</b>	<b>412</b>	<b>1525</b>	<b>1317</b>	<b>1465</b>	<b>488</b>	<b>76</b>	<b>11377</b>

## M2. A békéltető testületekhez beadott ügyek tárgyi szerinti megoszlása (Szolgáltatások)

<b>Békéltető Testületek</b>		<b>Szolgáltatások</b>	
		Építőipari kivitelezés	
Belföld	Új ingatlan jótállás, gar. Jav. Épület felújítás, szakipari munk.,(festés mázolás stb.) Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása	Turizmus	
Külföld		Közlekedés	
	Személyszállítás	Posta és távközlés	
	Teherfuvarozás	Közüzemi szolgáltatások	
	Úthasználat	Javítás, karbantartás	
	posta levél, csomag, futárszolgálat) telefon szolgáltatás (mobil és vezetékés) TV, rádió (kábel és földi műsorszórás) Internet távhő víz, csatorna hulladék gáz villamosenergia mobiltelefon számítástechnikai termékek szórakoztató elektronika háztartási gép szerszámgép, kertigép optikai eszközök személyes használatú tárgyak járművek és alkatrészek javítása víz, gáz, fűtés szerelés, kéményseprés egyéb javítás karbantartás fogyasztói csoport mosás, tisztítás szépségápolás oktatás temetkezés	Egyéb szolgáltatás	
	egészségügyi szolgáltatás	Személyi szolgáltatások	
	fodrászat, kozmetika, masszázs biztonsági szolgáltatás, vagyonvédelem, stb. szabás, varrás, cipészet forgalmazás, értékecséslés, közvetítés nyelviskola, gépjármű vez.képz., felnőttképzés mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekfelügyelet, stb. fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb. egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások hatáskör hiánya miatt illetékeség hiánya miatt	Ingatlan ügyletek Oktatás Közlekedés Gazdasági és egyéb szolgáltatások	Áttétel
	távollévők között kötött szerződések üzletlen kívüli kötött szerződések	Szolgáltatások összesen Szolgáltatások és Termékek Szolgáltatások értékesítése nem Szolgáltatások értékesítése nem	









### M3. A békéltető testületekhez beadott ügyek tárgyi szerinti megoszlása (Termékek)

<b>Békéltető Testületek</b>	<b>Termékek</b>															
	Élelmiszerek, italok	Textil, ruhanemű	Lábbelik	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	Híradástechnika	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	Látszerészet, fényképezet, optikai eszközök, műszerek	Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	Járművek és alkatrészeik	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	Egyéb termékek	Áttétel	Termékek összesen	Szoigaltatások és Termékek Összesen	Határon átnyúló jogviták (termékek)

Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2015. évi tevékenységéről

Élelmiszerek
Italok
Táplálékkiegészítők, fogyasztószerek, vitaminok
egyéb textil
ruhanemű
általános utcai
sport
speciális, gyógy, gyermek stb.
Építőanyagok
burkolatok
nyílászárók
szaniter, jakuzzi, zuhanykabin
laptop, notebook, tablet, stb.
asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép
egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, stb.)
Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék
mobiltelefonok, okostelefonok
szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)
digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)
háztartási gépek
kerti gépek
háztartási eszközök (edénykészlet)
kézi szerszámok (ásó, kapa)
kéziszerszámok (ásó, kapa)
látványtervezés (szemüveg, kontaktlencse)
fényképezés, optikai eszközök és műszerek
egészségmegőrző termékek
gyógyászati eszközök
Közúti járművek
járműalkatrész
egyéb járművek
Bútor, matrac
sportszer
hangszer
óra
ékszer
játék
vegyipari termék
dohánytermék, és élvezeti cikk
háziállat tartásával kapcsolatos termékek
egyéb, más hova nem sorolható termék
hatáskör hiánya miatt
illetékeség hiánya miatt
távollévők között kötött szerződések
üzletlen kívül kötött szerződések





**M4. A jogviták ügyintézésének módja megyénként, 2015**

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	10	232	0	0	8	8	0	0	0
Bács-Kiskun megye	324	5	47	83	5	46	0	0	0
Békés megye	248	73	0	0	0	0	0	0	0
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	157	253	139	156	145	184	0	0	0
Budapest	710	3532	0	0	1703	1703	0	0	0
Csongrád megye	145	341	56	0	139	214	0	0	0
Fejér megye	241	260	1	198	65	66	22	193	200
Győr-Moson-Sopron megye	203	125	3	0	1	36	0	0	0
Hajdú-Bihar megye	95	308	8	16	145	177	0	0	0
Heves megye	159	67	0	0	0	0	0	0	0
Jász-Nagykun-Szolnok megye	77	81	0	0	0	0	0	0	0
Komárom-Esztergom megye	51	41	2	0	0	0	0	0	0
Nógrád megye	46	44	0	40	44	44	0	0	0
Pest megye	430	968	0	0	0	0	0	0	0
Somogy megye	94	115	12	6	85	145	0	0	0
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	155	101	0	27	44	128	0	0	0
Tolna megye	43	67	0	0	31	52	0	0	0
Vas megye	106	126	0	0	0	0	0	0	0
Veszprém megye	107	97	115	0	0	76	0	0	0
Zala megye	70	204	0	0	0	0	0	0	0
<b>Összesen:</b>	<b>3471</b>	<b>7040</b>	<b>383</b>	<b>526</b>	<b>2415</b>	<b>2879</b>	<b>22</b>	<b>193</b>	<b>200</b>

**M5. Bírósági ügyek 2015.**

	<b>Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek)</b>	<b>Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek)</b>	<b>Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (pervesztes ügyek)</b>	<b>Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek)</b>
<b>Bíróság előtt megtámadott ajánlások</b>	12	14	9	5
<b>Bíróság előtt megtámadott kötelezések</b>	0	1	0	1
<b>Összesen:</b>	12	15	9	6