



**Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető
testületek 2016. évi tevékenységéről**

Budapest, 2017. március

A beszámolót összeállította:

Dr. Korcsog Tamás jogtanácsos

E-mail: korcsog.tamas@mkik.hu

Internet: www.mkik.hu

A kézirat lezárva: 2017. március 1.

Cím: MKIK

1054 Budapest, Szabadság tér 7.

Tel: 474-51-00

Fax: 474-51-05

e-mail: mkik@mkik.hu

Internet: www.mkik.hu

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
4. Termékek és szolgáltatások megoszlása az ügyek tárgyában.....	19
5. Működési körülmények (új békéltető testületi honlapok)	31
6. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok	32

Ábrák, táblák, térképek jegyzéke

1.1. ÁBRA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA, 2015-2016	6
1.2. ÁBRA: AZ ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA TESTÜLETENKÉNT, 2015–2016.....	7
1.3. TÉRKÉP: LEZÁRT BÉKÉLTETÉSI ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA 2015-HŐZ KÉPEST	8
2.1. TÁBLA: MEGSZÜNTETETT ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN	9
2.2. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ SZOLGÁLTATÁSI TÁRGYÚ ÜGYEK 2015-2016.....	10
2.3. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ TERMÉKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEK 2015-2016.....	11
2.4. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ ÜGYEK, AZOK MÓDJA SZERINT FAJTÁI 2015-2016 ...	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.....	12
3.1. TÁBLA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYEINEK TÁRGYA, 2015-2016.....	15
3.3. TÁBLA: ÉPÍTŐIPARI KIVITELEZÉssel KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2015- 2016.....	20
3.4. TÁBLA: TURIZMUSSEL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2015-2016.....	20
3.5. TÁBLA: SZÁMÍTÁSTECHNIKA ÉS IRODAI GÉPEKKEL, ESZKÖZÖKKEL, ADATTÁROLÓKKAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2015-2016.....	21
3.6. TÁBLA: KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2015- 2016.....	22
3.7. TÁBLA: HÍRADÁSTECHNIKÁVAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2015-2016.....	23
3.8. TÁBLA: EGÉSZSÉGMEGŐRZŐ, ÉS GYÓGYÁSZATI TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2015-2016.....	24
4.1. ÁBRA: ÉRDEMI DÖNTÉssel BEFEJEZETT ÜGYEK ARÁNYA, TESTÜLETEK SZERINT 2015- 2016.....	25
4.2. ÁBRA: A DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA, AZ ÖSSZES ÜGY ARÁNYÁBAN.....	26
4.3. TÁBLA: A BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA, 2015-2016.....	27
4.4. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL, KÖTELEZÉssel ÉS AJÁNLÁSSAL VÉGZŐDŐ ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN.....	27
4.6. TÁBLA: EGYÜTTMŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK ARÁNYA AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT	29
4.7. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK BÍRÓSÁG ELŐTTI ÜGYEI 2016-BAN.....	30
4.8. 2016-BAN A BÍRÓSÁG ÁLTAL LEZÁRT ÜGYEK PERNYERTESSÉGI ARÁNYA.....	30
M1. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA ÉS AZ ÁLTALUK HOZOTT HATÁROZATOK 2016.....	34
M2. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKHEZ BEADOTT ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA (SZOLGÁLTATÁSOK).....	35
M3. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKHEZ BEADOTT ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA (TERMÉKEK).....	38
M4. A JOGVITÁK ÜGYINTÉZÉSÉNEK MÓDJA MEGYÉNKENként, 2016	42
M5. BÍRÓSÁGI ÜGYEK 2016.	43

Összefoglalás

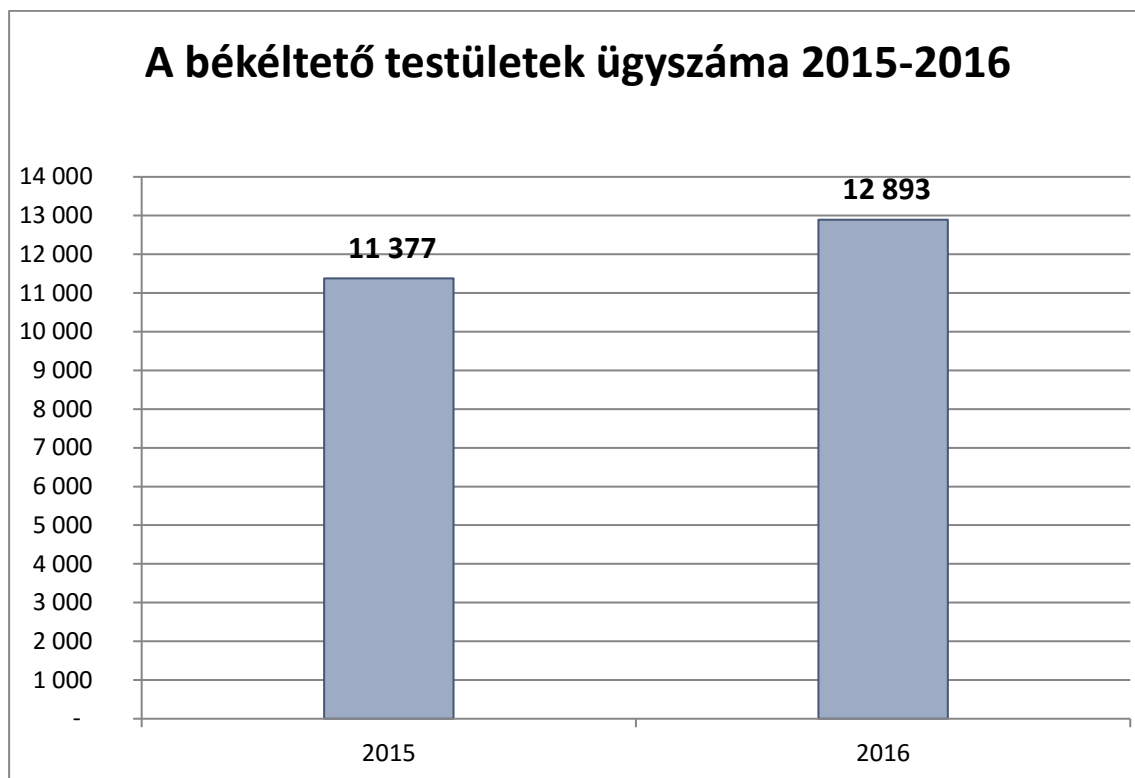
- 2016-ban 12893 ügyet zártak le a békéltető testületek – megállapítható, hogy egy év alatt 1516-tal növekedett az ügyek száma, ami 12 százalékos növekedésnek felel meg. 2016-ban Borsod-Abaúj-Zemplén, Győr-Moson-Sopron, Heves, Somogy, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Tolna, Vas, Veszprém és a Zala megyei testületeknél csökkent az ügyszám az előző évhez képest.
- A legnagyobb arányú növekedés a Budapesti, a Pest megyei, valamint a Pécs-Baranya megyei testületnél figyelhető meg. Pécs-Baranya megyében egy év alatt 395-ről 485-re növekedett az ügyszám. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalható még jelentős növekedés, ahol egy év alatt 4243-ról 5100-ra emelkedett az ügyek száma: itt 20 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2016-ban. Az ügyek számának legmagasabb növekedését arányában a Komárom-Esztergom megyei testület érte el, amely a tavalyi 111-ről 151-re növelte az ügyek számát (36%-os ügyszámemelkedés).
- 2016-ban az eljárások közül a békéltető testületek 2121 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 1857 esetben egyezség született és 79 esetben végződött az eljárás kötelezéssel. 1170 alkalommal került sor elutasításra.
- A korábbi évekhez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2016-ban is lábbelikkel kapcsolatos ügyben jártak el, összesen 2208 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.)

2016-ban a befejezett ügyek száma 12893 volt, így elmondható, hogy egy év alatt 1516-tal növekedett az ügyek száma, ami 12 százalékos növekedést jelent.

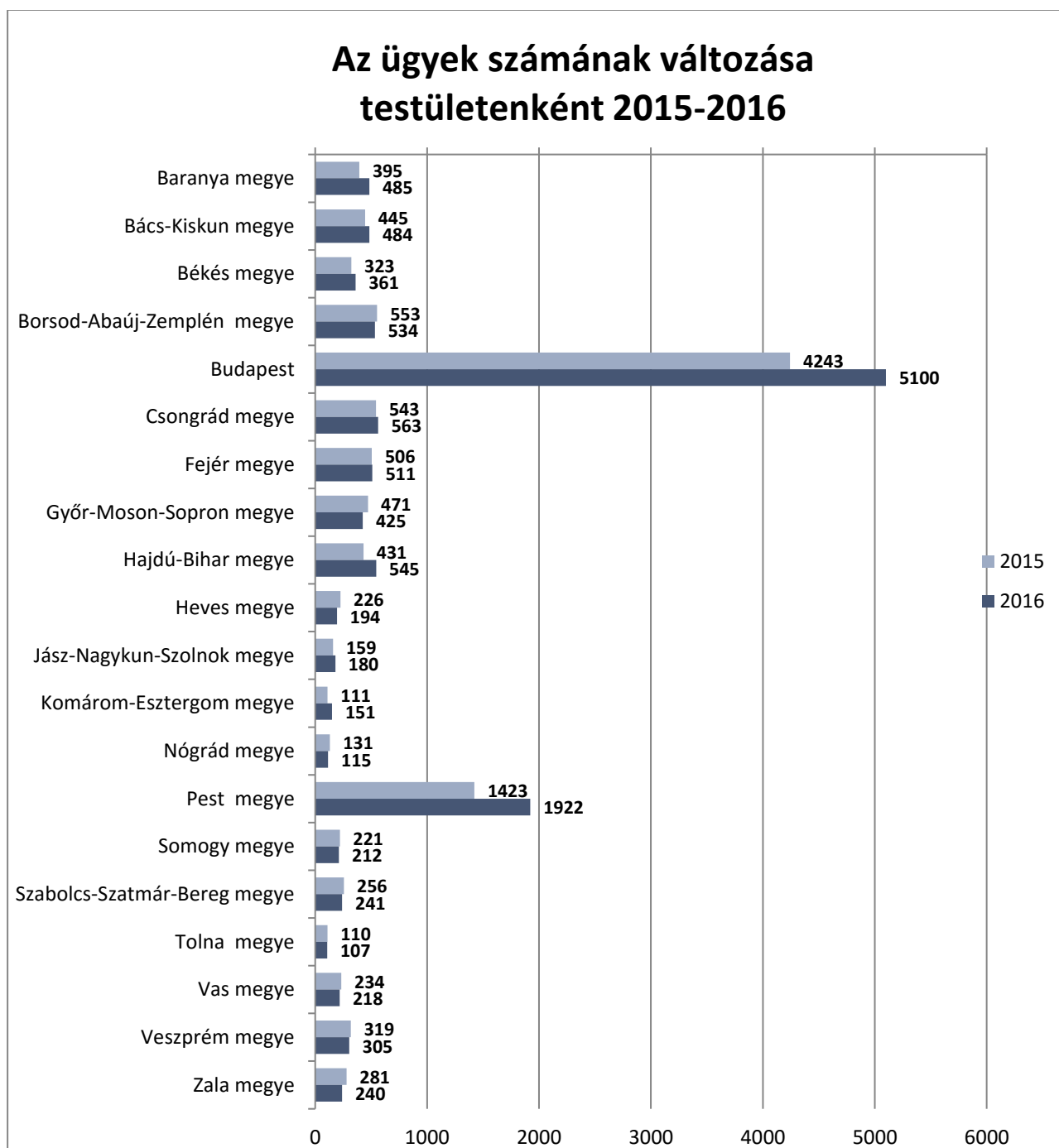
1.1. ábra: A békéltető testületek ügyszáma, 2015-2016



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A legnagyobb arányú növekedés a Budapesti, a Pest megyei, valamint a Pécs-Baranya megyei testületnél figyelhető meg. Pécs-Baranya megyében egy év alatt 395-ről 485-re növekedett az ügyszám. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalható még jelentős növekedés, ahol egy év alatt 4243-ról 5100-ra emelkedett az ügyek száma: itt 20 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2016-ban. Az ügyek számának legmagasabb növekedését arányában a Komárom-Esztergom megyei testület érte el, amely a tavalyi 111-ről 151-re növelte az ügyek számát (36%-os ügyszámemelkedés).

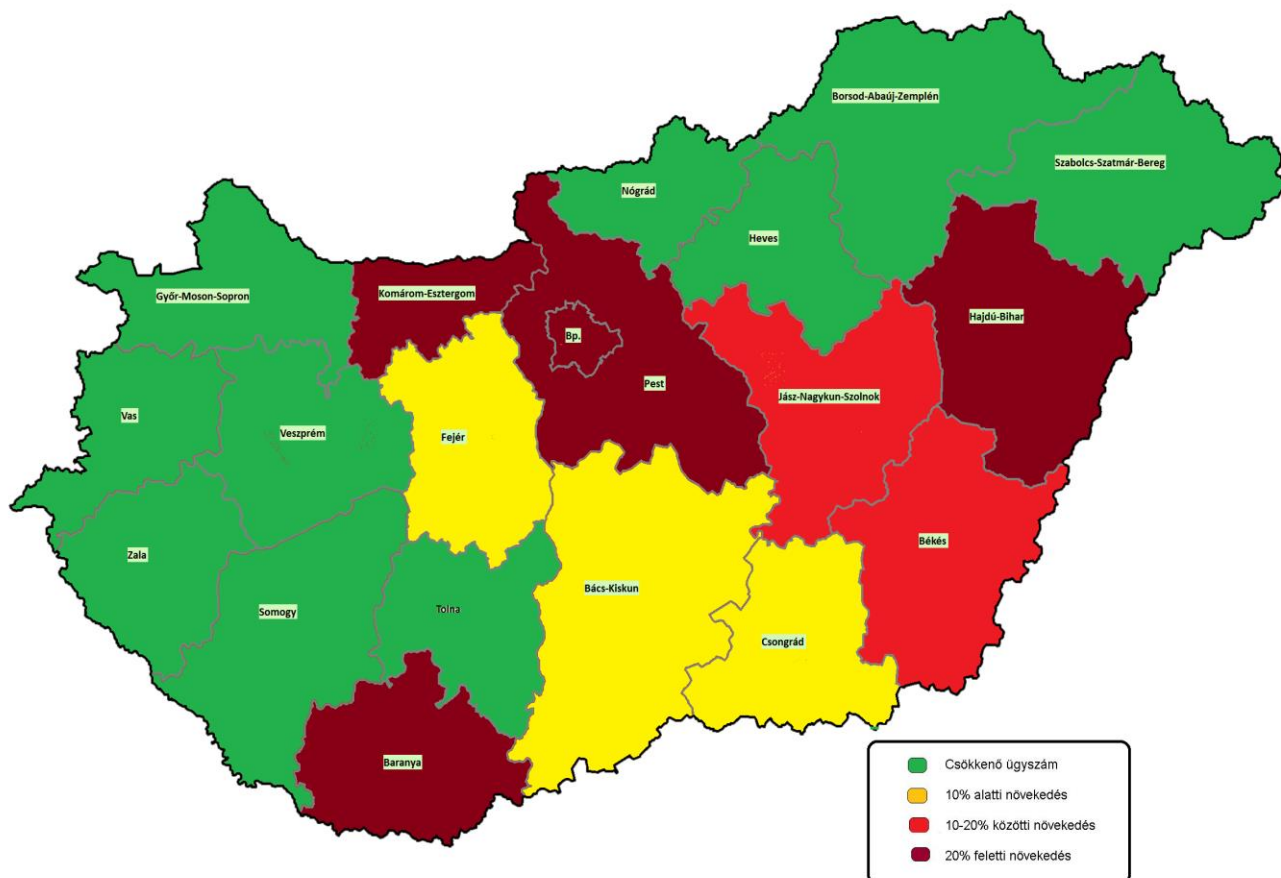
1.2. ábra: Az ügyek számának változása testületenként, 2015–2016



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2016-ban számos testületnél csökkent valamelyest az ügyszám, míg a többi testületnél, eltérő mértékben, de nőtt a lezárt ügyek száma. A legkiemelkedőbb arányú ügyszámnövekedés a Komárom-Esztergom megyei (36%) és a Pest megyei (35%) testületnél figyelhető meg, míg a legtöbb ügyet a tavalyi évben is a Budapesti (5100 db) testület zárta le.

1.3. térkép: Lezárt békéltetési ügyek számának változása 2015-höz képest



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

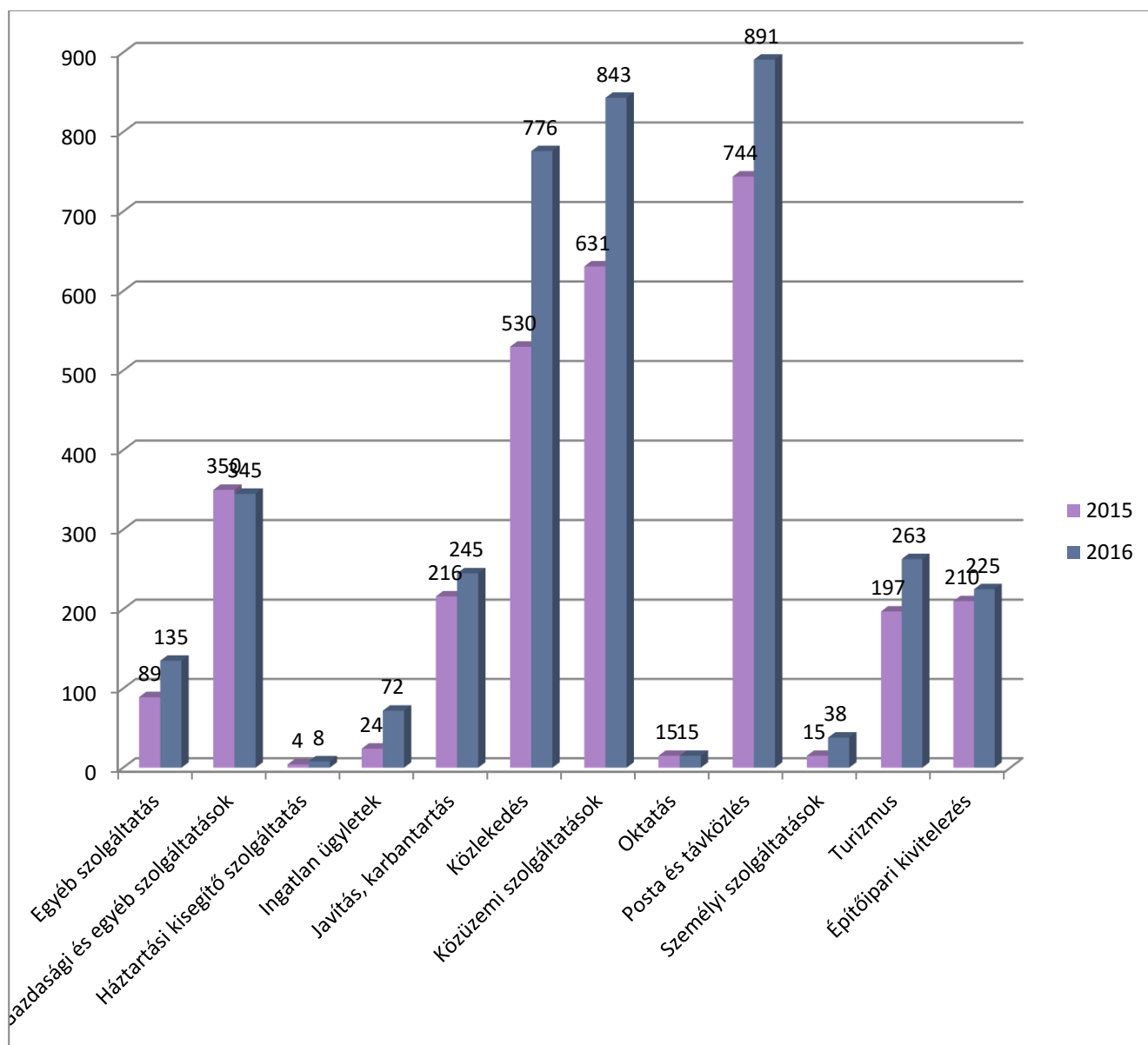
2. Az eljárás megszüntetése

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

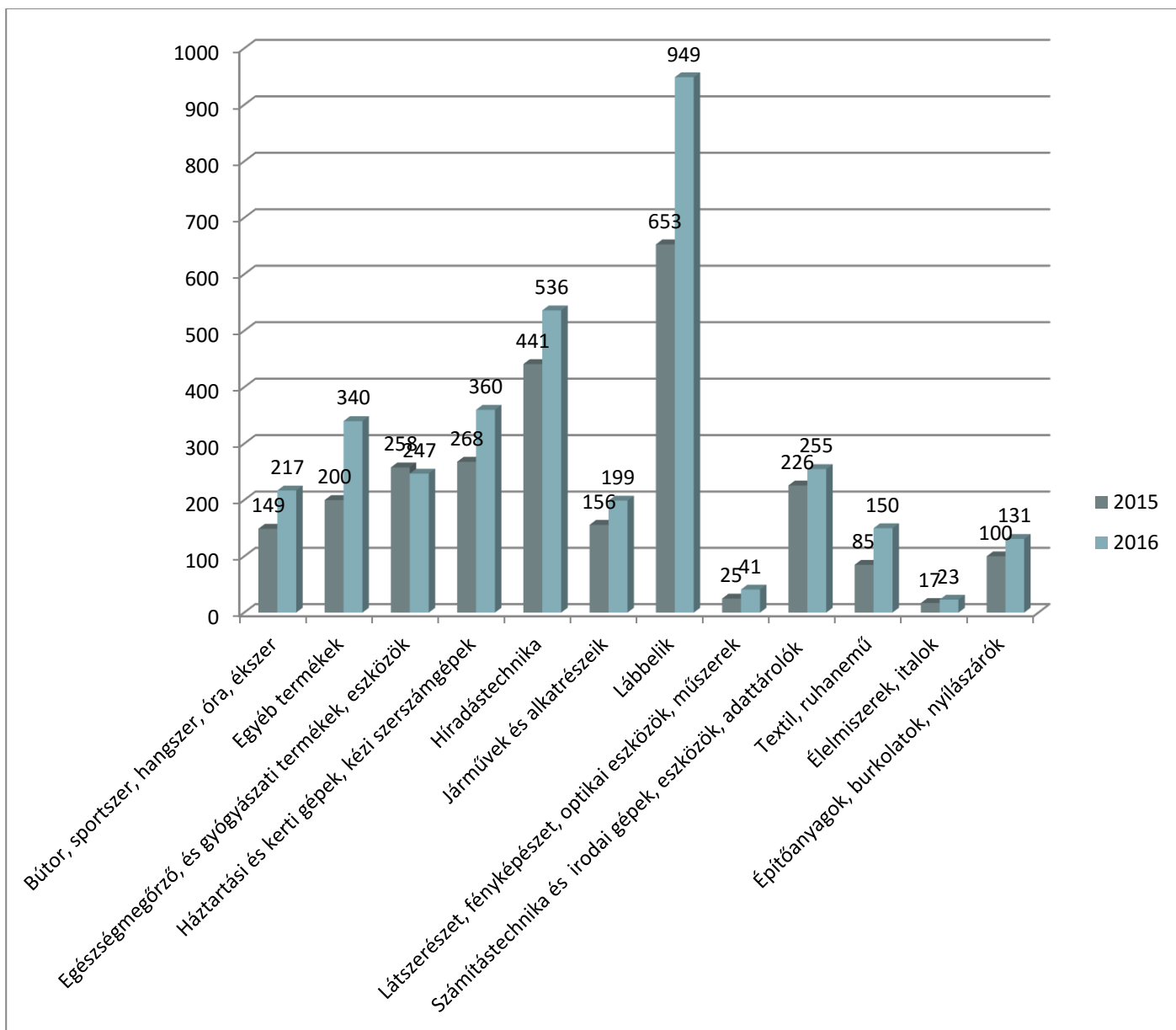
	db	összes ügy %
Baranya megye	168	34,64%
Bács-Kiskun megye	216	44,63%
Békés megye	202	55,96%
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	254	47,57%
Budapest	3190	62,54%
Csongrád megye	162	28,77%
Fejér megye	209	40,90%
Győr-Moson-Sopron megye	235	55,29%
Hajdú-Bihar megye	331	60,73%
Heves megye	111	57,22%
Jász-Nagykun-Szolnok megye	73	40,56%
Komárom-Esztergom megye	61	40,40%
Nógrád megye	74	64,35%
Pest megye	1414	73,57%
Somogy megye	123	58,02%
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	65	26,97%
Tolna megye	75	70,09%
Vas megye	77	35,32%
Veszprém megye	158	51,80%
Zala megye	106	44,17%
Összesen	7304	56,65%

2.2. ábra: Megszüntetéssel végződő szolgáltatási tárgyú ügyek 2015-2016



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2.3. ábra: Megszüntetéssel végződő termékkel kapcsolatos ügyek 2015-2016



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

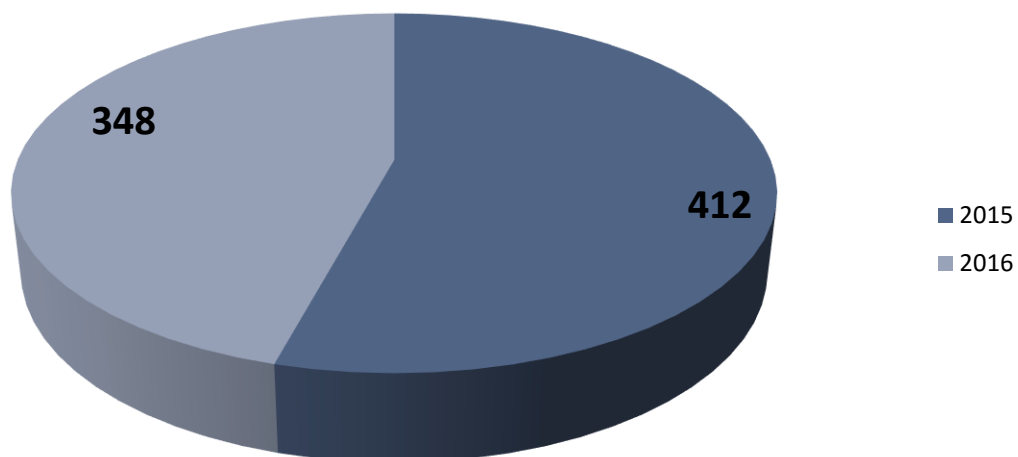
2.4. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek, azok módja szerint fajtái 2015-2016

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.



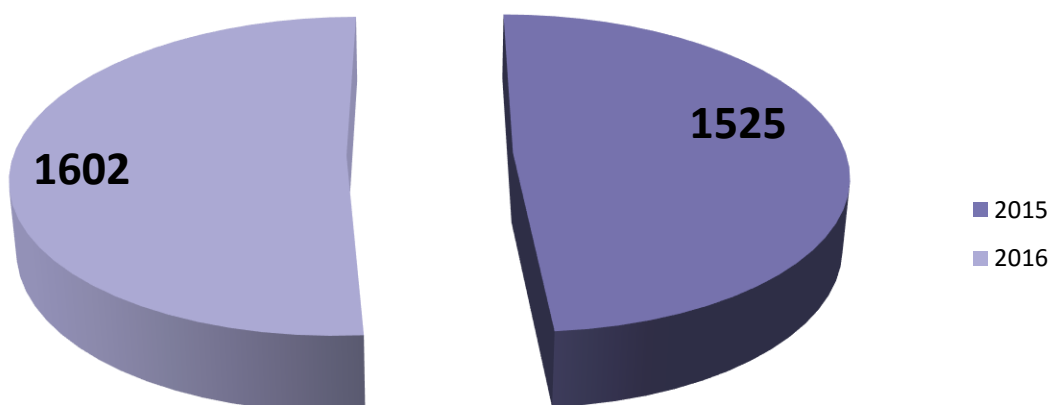
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Megszűntetések a felek megállapodása miatt 2015-2016



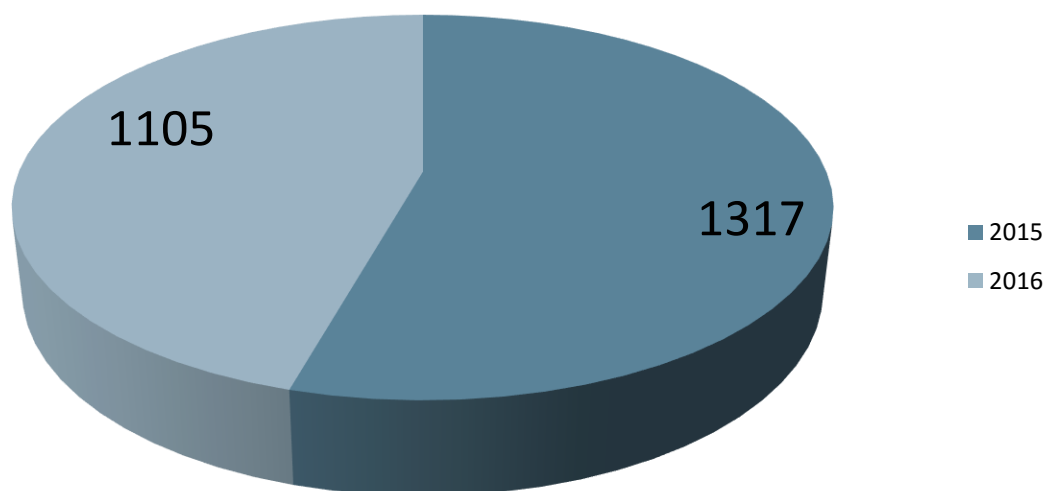
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Eljárás lefolytatása lehetetlen 2015-2016



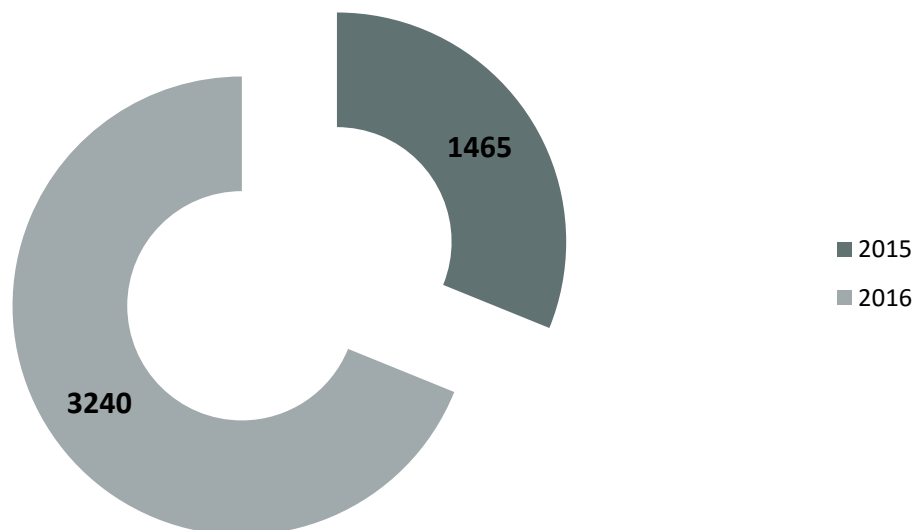
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Megalapozatlan kérelmek száma 2015-2016



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

kérelem nem pótol (hiánypótlásnak nem tett eleget) 2015-2016



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. 2016-hez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2016-ban is a lábbelikkel kapcsolatos ügyekben jártak el. Az összes ügy 17 százaléka, összesen 2218 eljárás indult ilyen ügyben. 2016-ban a közüzemi tárgyú ügyek (1350 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, 2015-2016

A békéltető testületek ügyeinek tárgya	2015	2016
Egyéb szolgáltatás	151	215
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	859	609
Háztartási kisegítő szolgáltatás	7	15
Ingatlan ügyletek	42	101
Javítás, karbantartás	367	383
Közlekedés	950	1199
Közüzemi szolgáltatások	1125	1350
Oktatás	26	27
Posta és távközlés	1054	1327
Személyi szolgáltatások	22	54
Turizmus	404	489
Építőipari kivitelezés	409	412
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	314	418
Egyéb termékek	360	482
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	625	668
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	544	638
Híradástechnika	900	951
Járművek és alkatrészeik	294	354
Lábbelik	2062	2218
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	67	83
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	422	377
Textil, ruhanemű	159	253
Élelmiszerek, italok	27	31
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	189	240

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek.

A Bács-Kiskun megyei elnök beszámolójából fény derült arra, hogy a kereskedelmet érintő kérelmek elsősorban a hibás teljesítésből eredő kellékszavatossággal, illetve jóállással összefüggő jogok érvényesítésére irányuló igények elutasításából eredő fogyasztói jogviták rendezésére irányultak.

Szintén itt is jelentős a híradástechnikai termékekhez, ezen belül a mobiltelefonokhoz kapcsolódó kérelmek száma. Több szolgáltató úgy reklámozza az okos telefonok egy részét - melyek a csúcstechnológiát tartalmazó telefonok -, hogy azok víz-, por- és ütésállóak. Ennek ellenére többször szembesültek azzal, hogy a fogyasztó minőségi kifogását a szakszerviz azzal utasította el, hogy ismeretlen eredetű folyadék nyomait találtak a készülékben és ennek következtében az áramköri panel rétegei és az elektromos alkatrészek között vissza nem fordítható károsodás keletkezett. A hibát csak fizetős javításban tudják elvégezni. A márkaszervizek szakvéleménye gyakorlatilag ezzel a megállapítással be is fejeződött. Egyetlen egy esetben sem vizsgálták azt a tényt, hogy a reklámban és az eladási kínálatban leírt vízállóságnak megfelel-e, és milyen módon juthatott be a vízálló telefonkészülékbe az ismeretlen eredetű folyadék. A fogyasztók helyzetét tovább nehezíti az a tény, hogy általában a mobilszolgáltatóktól ezeket a készülékeket két éves hűségidővel vásárolják és a meghibásodott, használhatatlan telefon után az előfizetési díj mellett, 24 hónapig törlesztik a készülék vételárát is. A fogyasztók könnyen elcsábulnak egyes mobilszolgáltatók olyan ajánlatától, hogy különböző gyártmányú okos telefonokat, 1- Ft - tól értékesítenek.

Ezen túl az előző évhez hasonlóan gyakori, hogy szerviz tényként állapítja meg, hogy a készülék, külső részén ismeretlen eredetű mechanikai sérülés nyomai találhatók, amelynek a keletkezési körülményeit nem képesek megállapítani, ezért a javítást garanciában nem tudják vállalni.

A szerviz ténymegállapításon túl nem ad arra választ, hogy a fizikai sérülés miben nyilvánul meg, és ez milyen hatással van a konkrét hibára.

Országosan érvényesült, hogy új, speciális értékesítési formaként jelent meg a bejelentett üzlethelyiség mögé bújtatott egészségügyi szolgáltatással egybekötött „termékbemutató”. Az idős korosztályba tartozó fogyasztókat telefonon hívják meg ingyenes egészségfelmérő vizsgálatra, majd az állapotfelmérés kedvezőtlen eredményeinek a közlését követően a vállalkozás ügyintézője arról nyújt tájékoztatást, hogy a vállalkozás által értékesített pl.: lágylézer készülék a fogyasztónál megállapított betegség gyógyítására igen hatásos. Ezt követően a vállalkozás az állapotfelmérésen kapott eredmények kiértékelése során jelentős mértékű kedvezményt ajánl fel sorsolás formájában, aminek következtében a fogyasztó azt érzi, hogy ez egy rendkívüli alkalom a kedvezményes áruvásárlásra.

Általában a termékek alapára 1 millió forint, amelyet a sorsoláson nyert kedvezmények figyelembevételével 250.000-500.000-Ft. között lehet megvásárolni. Az értékesítés során az ügyintézők rámenősek, tolakodóak, nem egyszer fordult elő, hogy a fogyasztót a pénzért hazavitték, vagy éppen elkísérték a pénztárhoz a szükséges nagyságú pénz felvételére. Az ügyintézők magatartásukkal arra ösztönzik a fogyasztókat, hogy azonnal döntsenek. Ennek következtében a termék

vásárlását követően már az otthonukban szembesülnek azzal, hogy a termékre nincs is szükségük, illetve megtévesztették őket ezért már másnap elállnak a szerződéstől.

A vállalkozás az elállást elutasítja, arra hivatkozva, hogy a fogyasztó a terméket üzletben vásárolta, így az elállási jog nem illeti meg. Pl. az egyik vállalkozás abban az épületben, ahol a vizsgálatot és előadásokat tartja, egy 12 m²-es szobát üzlethelyiségként bejelentett az illetékes jegyzőnél, de az eljárások során több esetben bebizonyosodott, hogy az úgynevezett vizsgálatok elvégzése és a szerződések megkötése nem ebben a bejelentett üzlethelyiségben történt, így a testület álláspontja szerint a fogyasztót megilleti az elállási jog gyakorlása.

A Budapest Békéltető testület elnökének beszámolója alapján kiderült, hogy a fogyasztók legtöbbször azért keresték meg a testületet, mert viszonylag rövid időn belül elromlott vagy tönkrement a kereskedőtől megvásárolt termék, akár annak nagy vételára vagy a neves márka ellenére. Legyen a hiba akár hat hónapon belül vagy jelentkezzen például tartós fogyasztási cikkek esetén a kötelező egyéves jótállásnál egy éven belül, mindkét esetben igaz, hogy a vállalkozást bizonyítási kötelezettség terheli. Be kell bizonyítani, hogy a hiba oka a vásárlást követően keletkezett, ha ezt nem teszi, úgy megilleti a fogyasztót elsősorban az ingyenes javítás vagy csere joga.

Szintén Budapesten tapasztalt eset, hogy a tartós fogyasztási cikkekre (például: televíziók, laptop, tablet PC, klímaberendezés, stb.) általában 10.000 Ft eladási felett kötelező jótállás vonatkozik, ami nem vonható meg automatikusan. Ugyanakkor sokszor arról számolnak be a fogyasztók a Budapesti Békéltető Testülethez címzett kérelmeikben, hogy a hiba bejelentését követően a forgalmazó azonnal megvonja ezt a jogszabály alapján járó, kötelező garanciát. Ez akkor fordult elő az esetek többségében, ha a jótállási jegy valamilyen korlátozó vagy épp kizáró feltételt tartalmazott és ha e feltételek bekövetkeztét tapasztalta a vállalkozás, úgy azt rögtön a garanciális javítási vagy csereigény elutasítása követte. Így például arra hivatkozott, hogy a hálózatra csatlakoztatott, de nem töltődő elektronikai cikk javítását elutasítja automatikusan és a garanciát is megvonja azért, mert a terméken valamilyen sérülést, például karcot fedezett fel.

Annak ellenére, hogy ilyenkor a kötelező jótállás nem köthető feltételhez (azzal a kivétellel, ha a termék megfelelő üzembe helyezését más módon nem lehet biztosítani és a megkövetelt feltétel teljesítése nem jelent aránytalan többletterhet a fogyasztóra nézve). A fenti feltételek bekövetkezése és tények megállapítása (így például a sérülés felfedezése) tehát nem mentesíti automatikusan a vállalkozást a bizonyítási kötelezettsége alól. A vállalkozás jótállási kötelezettsége ugyanis teljes körű, mindenféle hibára kiterjed, így ilyen esetekben is bizonyítaniuk kell, hogy a törés, sérülés, folyadék hatásaként előállt hiba az értékesítés utáni nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, nem pedig pl. anyag- vagy konstrukciós hibára, összeszerelési hibára stb. Ennek ellenére a különösen nagy értékű, akár 100.000-200.000 Ft közötti árú mobiltelefonok esetében is például úgy történt meg többször a „korróziónyom észlelésére” való hivatkozás a vállalkozások részéről, hogy emiatt meg is vonták bármiféle szakértői vizsgálat nélkül a garanciát.

A Budapesti Békéltető Testület elnöke megemlítette beszámolójában azt is, hogy a fogyasztók nincsenek mindig tisztában azzal, milyen kötelezettségeik vannak a vállalkozással szemben, ha garanciális vagy szavatossági problémájuk támad. A kérelmekből megállapítható ugyanis, hogy a fogyasztók sokszor késlekednek hibás

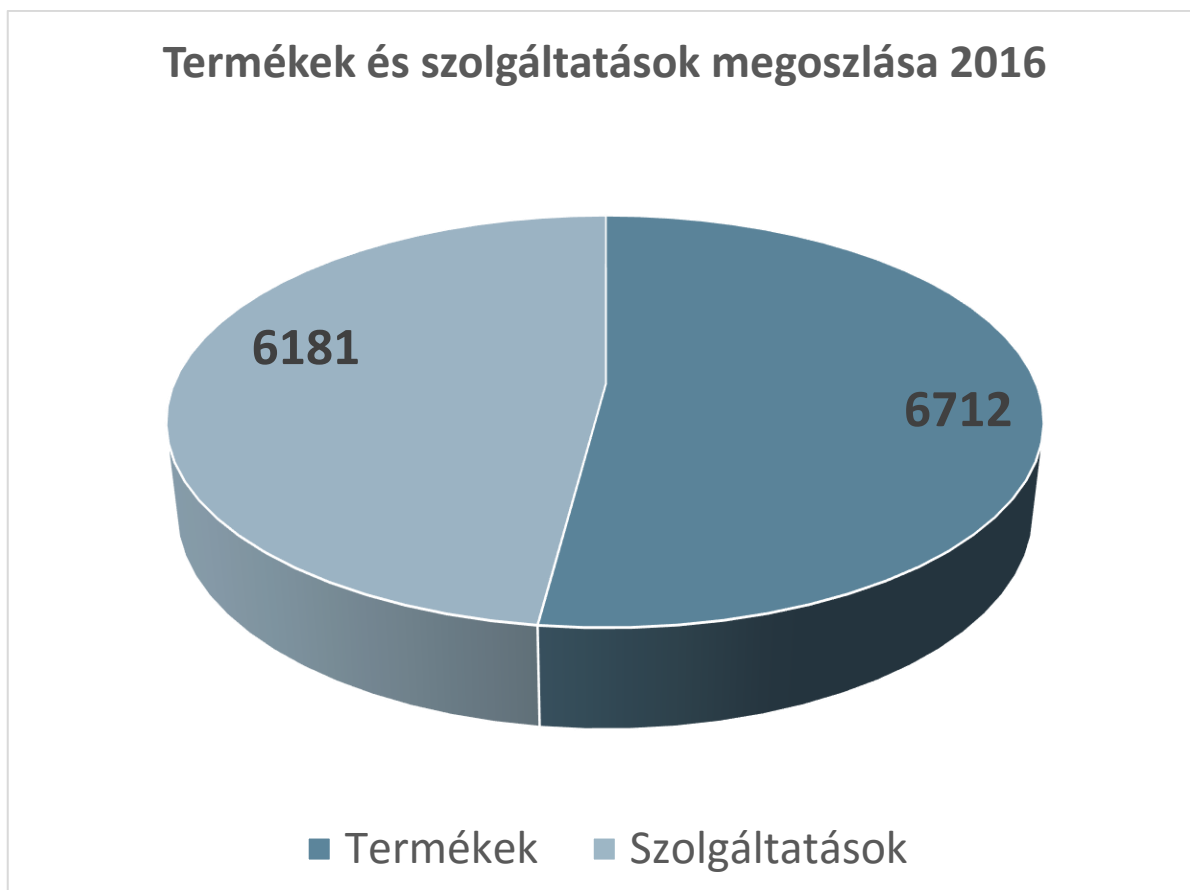
termékeknél a hiba bejelentésével. A kereskedő pedig joggal utasíthatja el az igényt akkor, ha a fogyasztó a bejelentési kötelezettségének két hónapot meghaladóan tesz csak eleget.

A Pest Megyei Békéltető Testület elnöke hívja fel a figyelmet a beszámolójában, hogy a vízmerők cseréjénél gyakran előfordul, hogy nagyobb fogyasztást mutató mérőállás kerül a számlába, mint amennyit a leszereléskor a mérő mutatott. Az ügyfelek vitatják a mérés pontosságát és az alaptalan gyanúsítgatásokat arra vonatkozóan, hogy történt-e a mérőeszköznél illetéktelen beavatkozás. A tavalyi évben növekedett a szabálytalan vételezéssel kapcsolatos panaszok száma.

Pest megyében behajtási költségátalányra vonatkozó fogyasztói panasz nem érkezett. A megelőző időszakban tanácsadásra vonatkozó kérdések is előfordultak és panaszt is nyújtottak be a fogyasztók. Tapasztalataik szerint ezek a panaszok a Békéltető Testületi eljárásban kedvezhető módon nem rendezhetők. A Pest Megyei Békéltető Testület a megindított panaszokat megszüntette. A fogyasztók általában azt kifogásolták, hogy esetükben nem kellett behajtani a kintlévőséget, legfeljebb néhány nappal később fizették meg a számlán szereplő összeget. Ilyen esetekben, amikor a fogyasztókhoz megérkezett a fizetési felszólítás, már befizették a kiszámlázott összeget. Több fogyasztó jelezte, hogy a közmű számlájának végösszege kevesebb volt, mint amennyi behajtási költségátalányt fizettek volna vele.

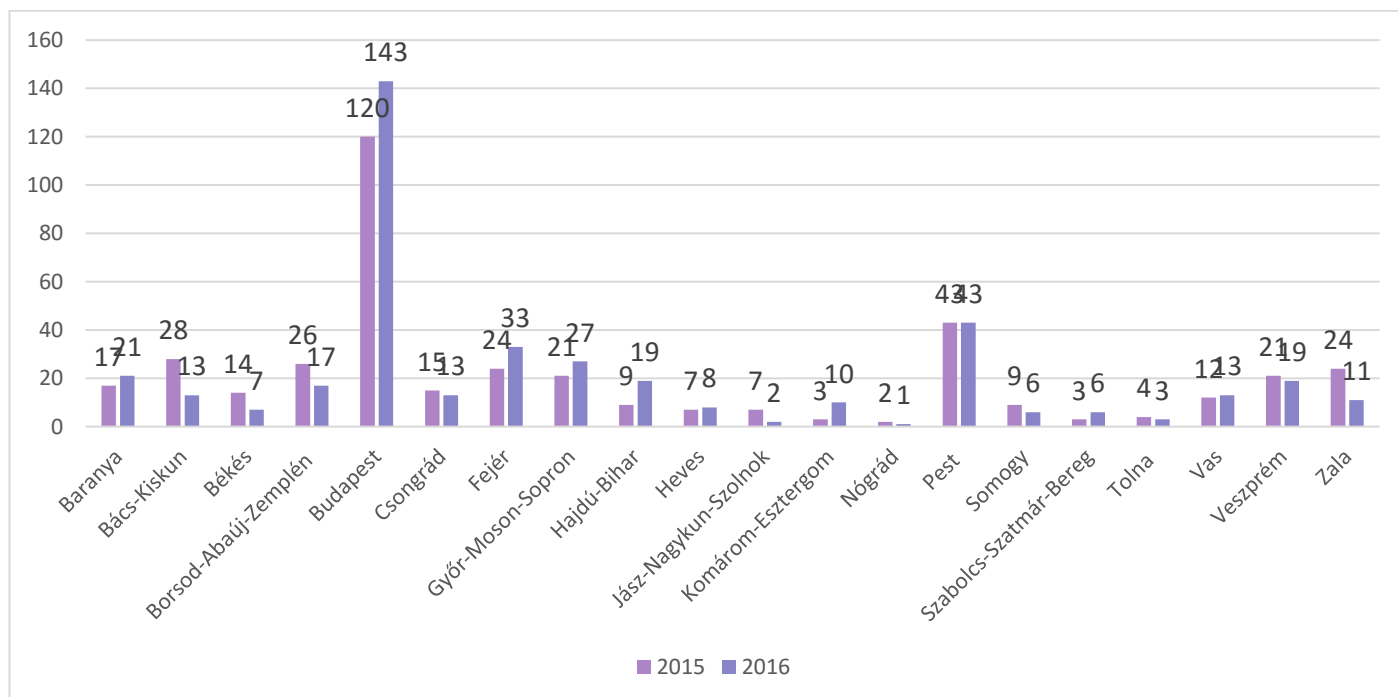
4. Termékek és szolgáltatások megoszlása az ügyek tárgyában

A 2016-ban lezárt összes ügy 52,1% termékekkel kapcsolatban merült fel, 47,9%-a az ügyeknek pedig a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panasz volt.



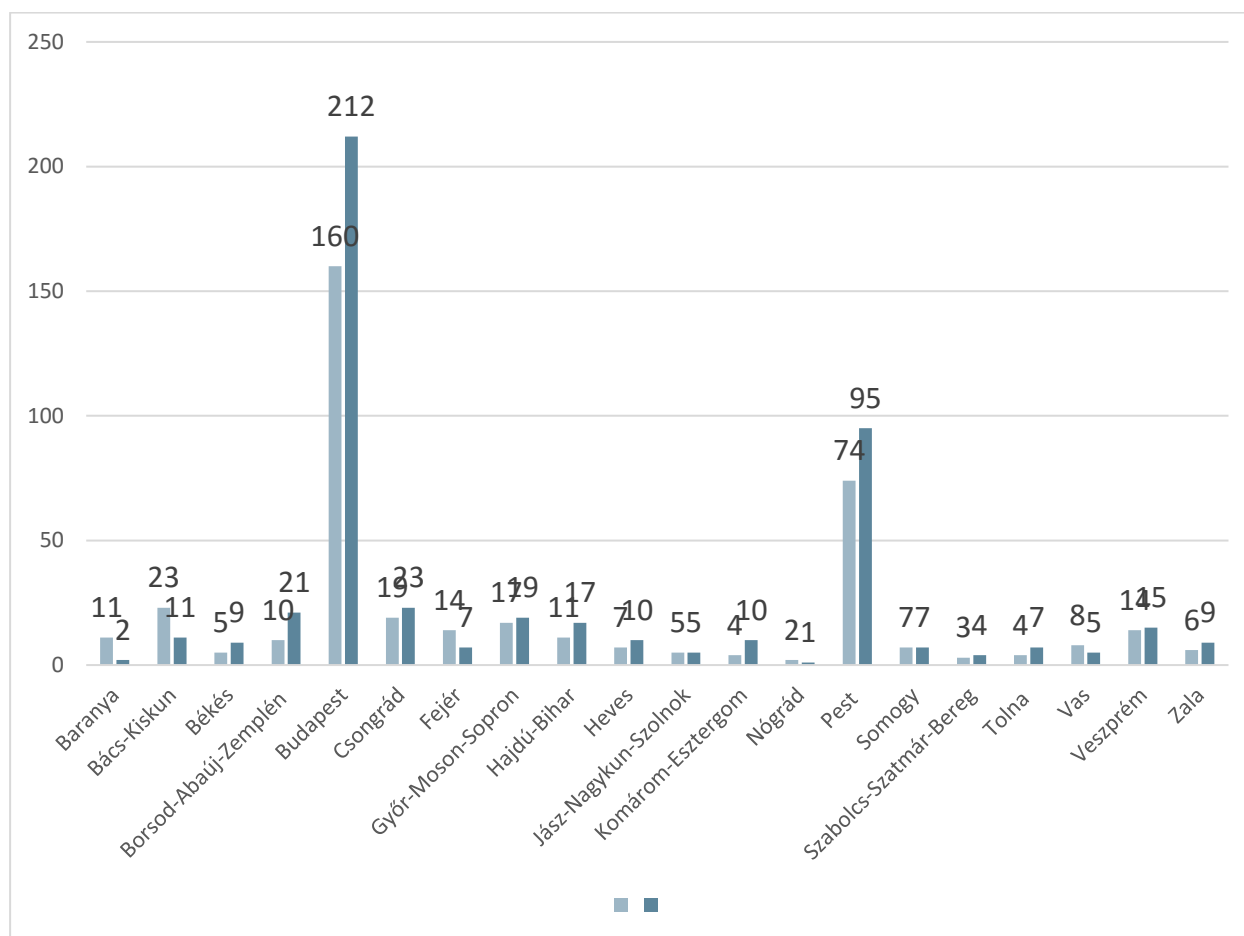
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.3. tábla: Építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2015-2016



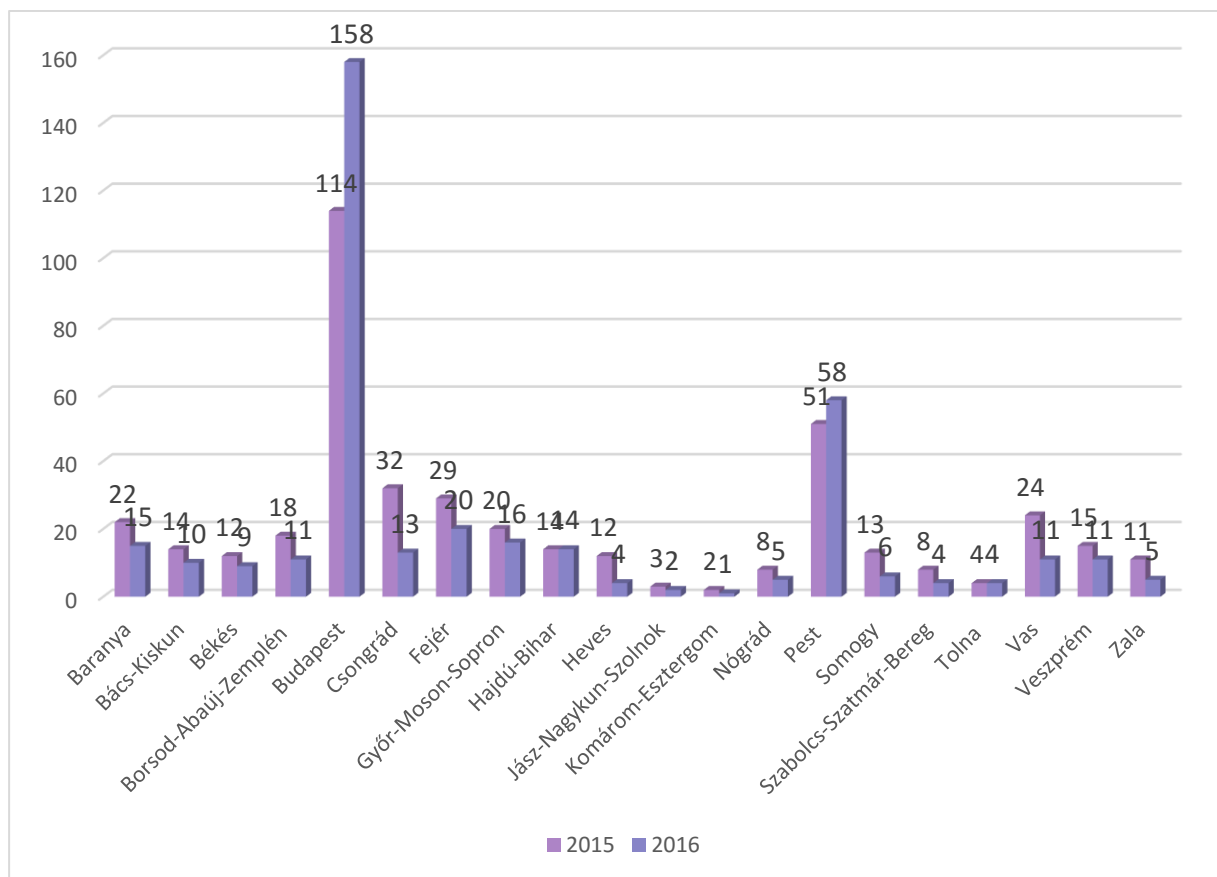
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.4. tábla: Turizmussal kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2015-2016.



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.5. tábla: Számítástechnika és irodai gépekkel, eszközökkel, adattárolókkal kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2015-2016



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.6. tábla: Közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2015-2016

	2015	2016
Baranya	27	41
Bács-Kiskun	37	67
Békés	33	42
Borsod-Abaúj-Zemplén	47	53
Budapest	337	394
Csongrád	83	60
Fejér	69	62
Győr-Moson-Sopron	35	25
Hajdú-Bihar	55	67
Heves	22	28
Jász-Nagykun-Szolnok	23	42
Komárom-Esztergom	16	13
Nógrád	7	19
Pest	168	262
Somogy	39	43
Szabolcs-Szatmár-Bereg	40	53
Tolna	12	12
Vas	12	9
Veszprém	30	29
Zala	33	29

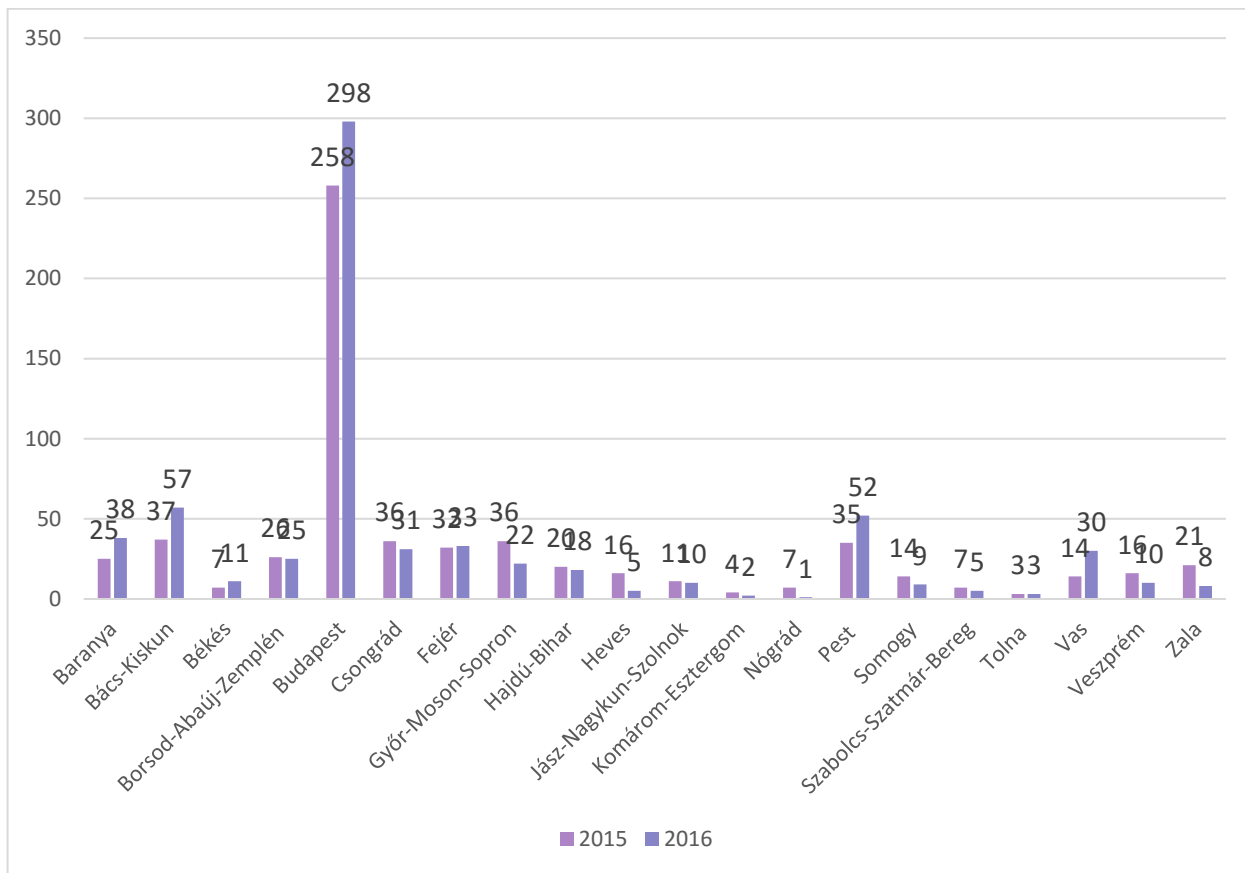
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.7. tábla: Híradástechnikával kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2015-2016

	2015	2016
Baranya	36	37
Bács-Kiskun	48	45
Békés	26	28
Borsod-Abaúj-Zemplén	64	32
Budapest	234	312
Csongrád	39	37
Fejér	47	32
Győr-Moson-Sopron	54	40
Hajdú-Bihar	23	27
Heves	13	14
Jász-Nagykun-Szolnok	8	10
Komárom-Esztergom	13	27
Nógrád	20	14
Pest	119	184
Somogy	23	22
Szabolcs-Szatmár-Bereg	25	24
Tolna	5	3
Vas	34	16
Veszprém	43	18
Zala	26	29

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.8. tábla: Egészségmegőrző, és gyógyászati termékekkel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2015-2016



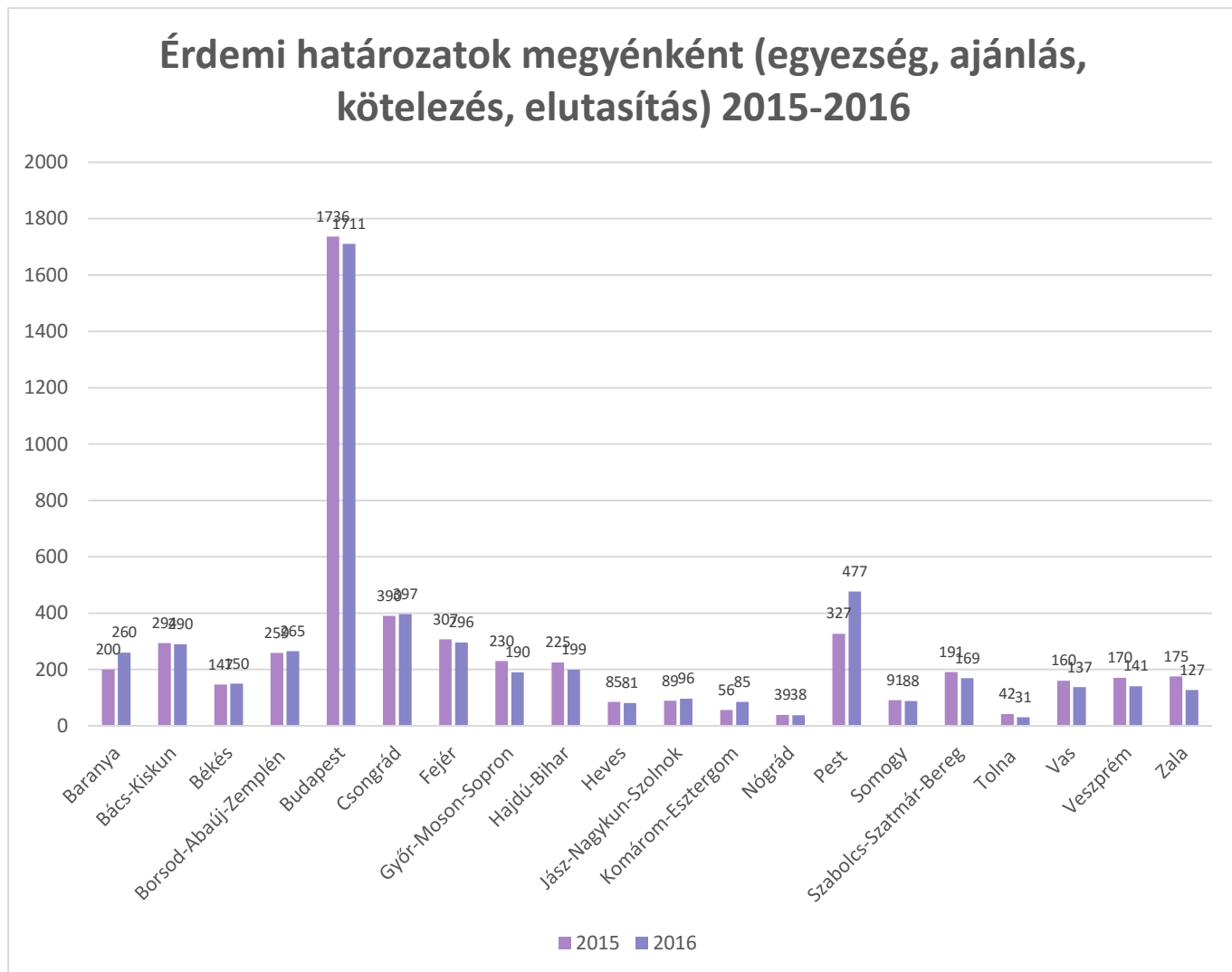
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

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.

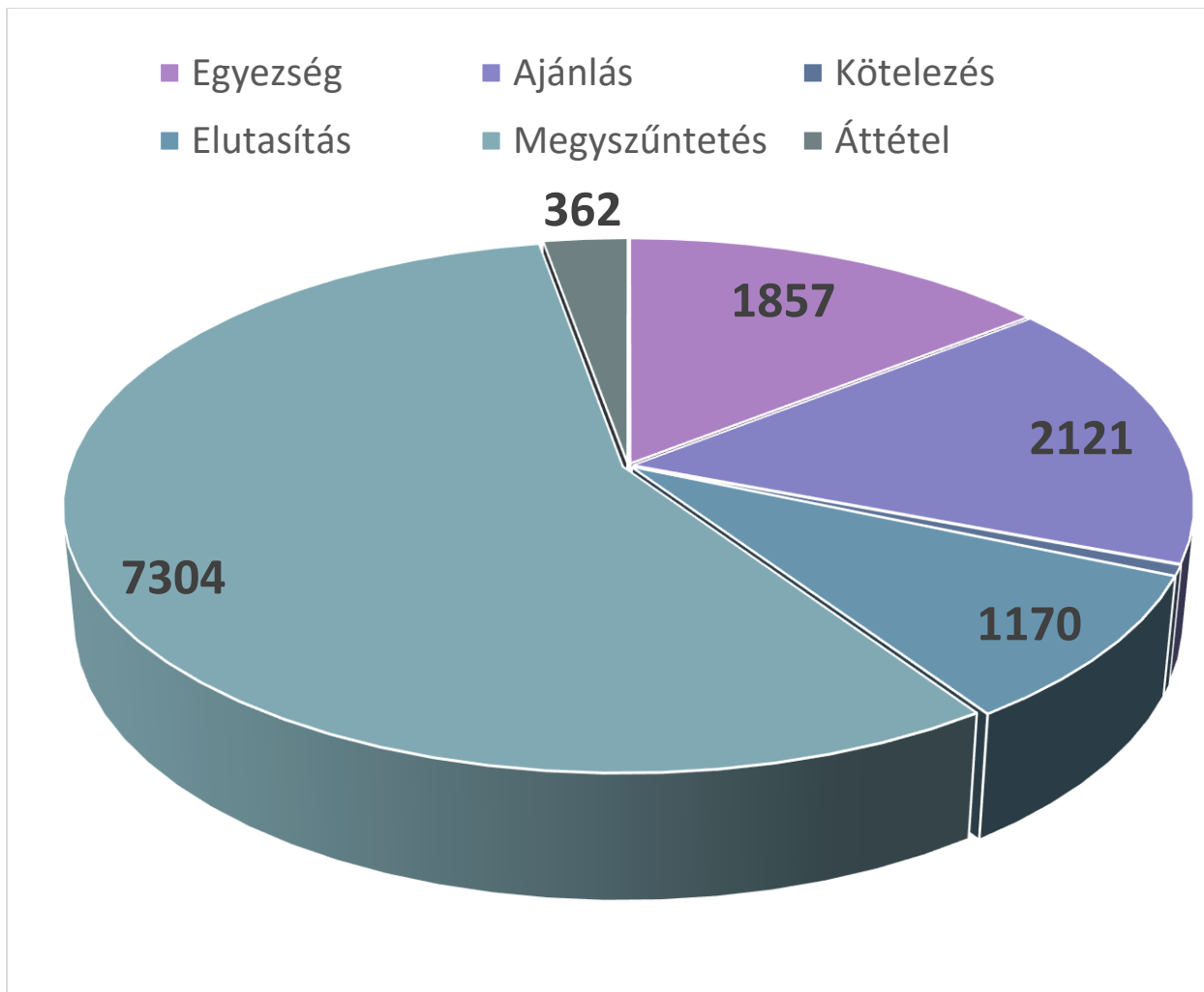
2016-ban nőtt az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma, valamint az összes ügyszámon belüli arányuk is. Ilyen módon 2016-ban az esetek 49 százaléka, megszüntetéssel fejeződött be és az érdemi döntések aránya 64% volt.

4.1. ábra: Érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya, testületek szerint 2015-2016.



2016-ban a békéltető testületek 2121 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 1857 esetben egyezség született, és 79 esetben végződött az eljárás kötelezéssel. Elutasításra 1170 esetben került sor. Ez megfelel a korábbi években tapasztalt arányoknak, azzal hogy említésre méltó arányban növekedett a megszüntetések száma (7304), 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

4.3. tábla: A befejezett ügyek számának és arányának alakulása, 2015-2016

Egyezség	1857
Ajánlás	2121
Kötelezés	79
Elutasítás	1170
Megszüntetés	7304
Áttétel	362

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	2015			2016		
	Egyezség	Egyezség	Egyezség	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás
Baranya megye	48	48	48	81	3	87
Bács-Kiskun megye	49	49	49	57	8	129
Békés megye	41	41	41	83	5	52
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	74	74	74	98	4	163
Budapest	504	504	504	606	14	445
Csongrád megye	133	133	133	199	7	190
Fejér megye	49	49	49	67	8	187
Győr-Moson-Sopron megye	113	113	113	115	5	68
Hajdú-Bihar megye	52	52	52	85	2	57
Heves megye	25	25	25	27	2	52
Jász-Nagykun-Szolnok megye	28	28	28	23	0	58
Komárom-Esztergom megye	17	17	17	47	0	35
Nógrád megye	11	11	11	17	1	20
Pest megye	77	77	77	149	2	249
Somogy megye	22	22	22	23	0	43
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	47	47	47	64	7	44
Tolna megye	8	8	8	10	2	13
Vas megye	11	11	11	18	4	84
Veszprém megye	34	34	34	50	3	79
Zala megye	27	27	27	38	2	66
Összesen:	1370	1370	1370	1857	79	2121

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

4.5. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya megyék szerint, 2015-2016

	együttműködött	százalék	együttműködött	százalék
Baranya	207	52%	263	54%
Bács-Kiskun	371	83%	340	70%
Békés	263	81%	318	88%
Borsod-Abaúj-Zemplén	420	76%	395	74%
Budapest	413	10%	4110	81%
Csongrád	393	72%	418	74%
Fejér	385	76%	403	79%
Győr-Moson-Sopron	311	66%	341	80%
Hajdú-Bihar	195	45%	390	72%
Heves	103	46%	101	52%
Jász-Nagykun-Szolnok	99	62%	169	94%
Komárom-Esztergom	102	92%	139	92%
Nógrád	586	447%	79	69%
Pest	191	13%	745	39%
Somogy	226	102%	194	92%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	91	36%	220	91%
Tolna	175	159%	84	79%
Vas	278	119%	189	87%
Veszprém	237	74%	267	88%
Zala	259	92%	202	84%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

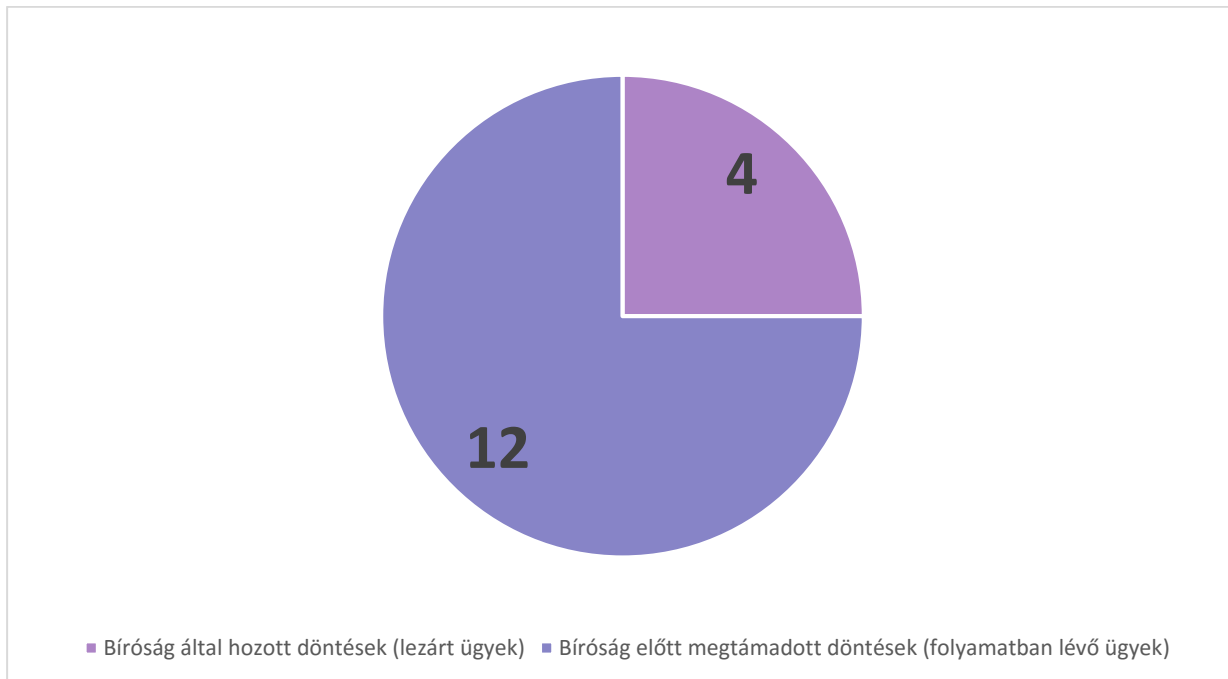
Az együttműködő vállalkozások eljárás tárgya szerinti arányában jelentős különbségek tapasztalhatóak. Országos szinten a lábbelikkel kapcsolatos ügyek esetében a leginkább (84%), az ingatlan ügyletekkel, (41 %) valamint a gazdasági szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek esetében pedig a legkevésbé (54%) voltak együttműködők az érintett vállalkozások.

4.6. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya az eljárás tárgya szerint

	együttműködött 2016	százalék	együttműködött 2016	százalék
Egyéb szolgáltatás	29	32,0%	149	69%
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	118	17,0%	326	54%
Háztartási kisegítő szolgáltatás	6	50,0%	13	87%
Ingatlan ügyletek	13	30,0%	41	41%
Javítás, karbantartás	95	40,0%	293	77%
Közlekedés	176	20,0%	939	78%
Közüzemi szolgáltatások	574	56,0%	1014	75%
Oktatás	3	14,0%	17	63%
Posta és távközlés	324	35,0%	1027	77%
Személyi szolgáltatások	8	24,0%	43	80%
Turizmus	104	31,0%	292	60%
Építőipari kivitelezés	123	30,0%	213	52%
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	107	38,0%	307	73%
Egyéb termékek	159	46,0%	319	66%
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	247	34,0%	367	55%
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	261	49,0%	466	73%
Híradástechnika	383	50,0%	704	74%
Járművek és alkatrészeik	92	48,0%	252	71%
Lábbelik	1063	58,0%	1867	84%
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	36	41,0%	62	75%
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	173	44,0%	284	75%
Textil, ruhanemű	73	53,0%	189	75%
Élelmiszerek, italok	8	40,0%	18	58%
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	84	56,0%	165	69%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

4.7. Békéltető testületek bíróság előtti ügyei 2016-ban



Forrás: Az MKIK számítása a www.bekeltetes.hu alapján

A 2016-ban, a békéltető testületek honlapján (www.bekeltetes.hu) található bírósági statisztika mindig a lekérdezés pillanatában mutatja a bírósági ügyek aktuális állapotát. A tavalyi évben a 16 nyilvántartott bírósági ügyből 4-et határozatával lezárt a bíróság és 12 van még jelenleg folyamatban.

4.8. 2016-ban a bíróság által lezárt ügyek pernyertességi aránya



Forrás: Az MKIK számítása a www.bekeltetes.hu alapján

A pernyertes ügyek aránya 100% (4 db) az összes lezárt, bíróság által elbírált ügyből (4 db), míg a pervesztes ügy a tavalyi évben nem volt.

5. Működési körülmények (új békéltető testületi honlapok)

A békéltető testületek a 2016. évben az alábbi honlapokat létesítették az országos ismertség növelésének jegyében:

Testület neve	weboldal címe
1. Bács-Kiskun megyei KIK	www.bacsbekeltetes.hu
2. Békés megyei KIK	http://www.bmkik.hu/index.php
3. BAZ megyei KIK	www.bekeltetes.borsodmegye.hu
4. Budapesti KIK	www.bekeltet.hu
5. Csongrád megyei KIK	http://www.bekeltetes-csongrad.hu
6. Fejér megyei KIK	http://www.bekeltetesfejer.hu
7. Győr-Moson-Sopron KIK	http://www.bekeltetesgyor.hu
8. Hajdú-Bihar megyei KIK	http://www.hmbekeltetes.hu
9. Heves megyei KIK	http://bekeltetes.hkik.hu/
10. Jász-Nagykun-Szolnok	http://jaszbekeltetes.hu/
11. Komárom-Esztergom	http://kem-bekeltetes.webnode.hu
12. Nógrád megyei KIK	http://www.bekeltetes-nograd.hu/index.html
13. Pécs-Baranya megyei KIK	http://www.baranyabekeltetes.hu
14. Pest megyei KIK	http://panaszrendezes.hu/homepage/index.php
15. Somogyi KIK	http://skik.hu/hu/bekelteto-testulet
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg	http://bekeltetes-szabolcs.hu
17. Tolna megyei KIK	http://www.tmkik.hu/hu/tmkik/bekelteto-testulet-5984
18. Vas megyei KIK	http://www.vmkik.hu/hu/bekelteto-testulet
19. Veszprém megyei KIK	www.bekeltetesveszprem.hu
20. Zala megyei KIK	http://www.bekelteteszala.hu

6. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

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

A Bács-Kiskun megyei elnök beszámolója alapján kiderült, hogy az előző év azonos időszakához képest növekedett azoknak az ügyeknek a száma, amikor a meghallgatás kitűzéséről átvett értesítést követően a vállalkozások megváltoztatják a korábbi álláspontjukat, és a meghallgatás előtt a felekkel egyezségeket kötnek, amelynek eredményeként a fogyasztók a meghallgatásra kitűzött időpontok előtt a kérelmüket visszavonják és kérik az eljárás megszüntetését. Az eljárás során problémát jelent, hogy a meghallgatás kitűzését követő kérelem visszavonását a fogyasztóvédelemről szóló törvény nem szabályozza, ugyanis a törvény 31.§ (3) bekezdése csak a tanács számára teszi lehetővé ebben az esetben az eljárás megszüntetését, holott a tanács összeülése már okafogyottá vált, hiszen a meghallgatás előtt a kérelem megegyezés miatt visszavonásra került, tehát kérelem hiányában az eljárás megszűnt. Elnökszöveg javasolta, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény 31. § (3) bekezdésének a kiegészítését azzal, hogy ebben az esetben az elnöknek lehetősége legyen az eljárást megszüntetnie nyilvánítani. Ennek figyelembevételével javasolta az Fgytv. 31.§(3) bekezdésének a következő ponttal történő kiegészítését „ f.) amennyiben a meghallgatás kitűzését követően a felek vitás ügyük lerendezésében megegyeznek és a fogyasztó kérelmét visszavonja, akkor az eljárást az elnök megszünteti”.

A Borsod-Abaúj-Zemplén megyei elnök javasolta a módosítást, miszerint az Fgytv. 29. § (11) bek. utolsó fordulója az alábbiak szerint rendelkezik: „.... a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.” Javasolta ezen rendelkezés módosítását, mert véleménye szerint nem egyértelmű, és sok vállalkozás kérdezi, hogy hogyan kell értelmeznie. Nem értik a vállalkozások, hogy ha nem értenek egyet a fogyasztó által benyújtott panasszal, akkor miért kellene kötelezően egyezségeket ajánlaniuk.

Csongrád megye javasolta, hogy tekintettel, arra, hogy több olyan vállalkozás van jelen az országban, amely a hatályos jogszabályoknak formálisan eleget tesz, azonban álláspontja szerint kifejezetten az idősebb korosztályon való erkölcsstelen nyereszkeredésre alakítja üzletkört, szervezetét. (Más megyékben és Budapesten is hasonló tapasztalatokról számoltak be.) Közérzetjavító, irreálisan drága a fogyasztókkal történő konzultáció során „egészségügyinek mondott” termékkel, matracokkal kereskednek akként, hogy állandó üzlethelyiség üzemeltetésére kérnek/és kapnak/ engedélyt a várostól. Jellemzően a direkt marketinget alkalmazva telefonos megkeresés alapján ingyenes orvosi vizsgálat ígéretével a helyszínen erőteljes pszichikai ráhatással veszik rá a fogyasztót a magas fogyasztói árat képviselő termék azonnali megvásárlására. Csongrád megyei javaslat, hogy történjen olyan jogszabály módosítás, amely alkalmas lesz arra, hogy az ilyen típusú üzleti magatartás esetére is tegye lehetővé a fogyasztó számára jogosultságként, /a vállalkozás számára kötelezővé/ 14 napon belül a termék visszavételét. Ezért a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alkalmazásában javasolták bővíteni a rendelet 4.§. 14. pontját c.) pontját a következők szerint: „14. üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek minősül olyan fogyasztói szerződés, „c) amelyet a vállalkozás üzlethelyiségében vagy távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával közvetlenül azt követően kötöttek meg, hogy a vállalkozás - a felek egyidejű fizikai jelenléte mellett - személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett a fogyasztóval a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen, vagy az olyan szerződés amely a vállalkozás kezdeményezésére, felhívására, a klasszikus kereskedelmi

formától eltérő módon - direkt marketing, kvázi termékbemutató- jön létre.” Tehát ne csak a helyre való hivatkozás legyen a perdöntő, hanem a tevékenység és annak módja is.

A Komárom-Esztergom megyei elnök szerint komoly gondot okozott az elmúlt években, hogy a távollévők közötti szerződések esetében a szolgáltató elfogadta a panaszos indoklás nélküli elállását, azonban a vételár visszafizetése nem történt meg. Sorozatos kimentés ellenére sem. Indokolt lenne jogszabályban szabályozni, hogy az ilyen esetekben a Fogyasztóvédelemi Hatóság járhasson el a vételár visszafizetése tárgyában.

Mellékletek

M1. A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok 2016.

Békéltető Testületek	Ügy kimenetele											Összesen
	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés					Áttétel		
					kérelem visszavonása	felek megállapodása	eljárás folytatása lehetetlen	kérelem megalapozatlansága	kérelem nem pótoltt (hiánypótlásnak nem tett eleget)	hatáskör hiánya	illetékesség hiánya	
Baranya megye	81	3	87	89	39	15	76	3	83	0	9	485
Bács-Kiskun megye	57	8	129	95	40	30	29	12	57	13	13	483
Békés megye	83	5	52	10	112	0	44	22	24	1	8	361
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	98	4	163	0	15	39	109	68	23	11	4	534
Budapest	606	14	445	646	290	143	375	161	2221	198	2	5100
Csongrád megye	199	7	190	1	6	0	32	83	41	4	0	563
Fejér megye	67	8	187	34	88	2	86	10	23	6	0	511
Győr-Moson-Sopron megye	115	5	68	2	25	9	132	24	45	0	0	425
Hajdú-Bihar megye	85	2	57	55	141	0	41	80	69	4	11	545
Heves megye	27	2	52	0	0	2	16	79	14	2	0	194
Jász-Nagykun-Szolnok megye	23	0	58	15	13	0	14	29	17	6	5	180
Komárom-Esztergom megye	47	0	35	3	5	0	20	2	34	3	2	151
Nógrád megye	17	1	20	0	17	0	45	6	6	1	2	115
Pest megye	149	2	249	77	112	5	412	381	504	18	13	1922
Somogy megye	23	0	43	22	10	37	39	28	9	0	1	212
1Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	64	7	44	54	8	8	21	4	24	6	1	241
Tolna megye	10	2	13	6	32	0	13	15	15	1	0	107
Vas megye	18	4	84	31	5	44	17	4	7	3	1	218
Veszprém megye	50	3	79	9	21	6	73	38	20	4	2	305
Zala megye	38	2	66	21	30	8	8	56	4	3	4	240
Összesen:	1857	79	2121	1170	1009	348	1602	1105	3240	284	78	12893

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

Szolgáltatások	
Új ingatlan iótállás, qar. Jav. Épület felújítás, szakipari munk.,(festés mázolás stb.) Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása	Építőipari kivitelezés
Belföld	Turizmus
Külföld	Közlekedés
Személyszállítás	Posta és távközlés
Teherfuvarozás	Közüzemi szolgáltatások
Úthasználat	Javítás, karbantartás
posta levél, csomag, futárszolgálat) telefon szolgáltatás (mobil és vezetékes) 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 fogvasztói csoport mosás, tisztítás szépségápolás oktatás tetelkezés	Egyéb szolgáltatás
egészségügyi szolgáltatás	Személyi szolgáltatások
fodrászat, kozmetika, masszázs biztonsági szolgáltatás, vagyonvédelem, stb. szabás, varrás, cipészet forgalmazás, értékecséslés, közvetítés nveliskola, gépiármű vez. képz., felnőttképzés mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekfelügyelet, stb. fogvasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb. egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások hatáskör hiánya miatt illetékesség hiánya miatt	Ingatlan ügyletek
	Oktatás
	Gazdasági és egyéb szolgáltatások
	Áttétel
	Szolgáltatások összesen
	Szolgáltatások és Termékek
	matarori ányító jogvrtak
	szorgaitatás értékesítése nem
távollévők között kötött szerződések	
üzletlen kívül kötött szerződések	

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

Békéltető Testületek	Termékek																		
	Élelmiszerek, italok	Textil, ruhanemű	Lábbelik	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	Híradástechnika	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	Járművek és alkatrészeik	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	Egyéb termékek	Áttétel	Termékek összesen	Szolgáltatások és Termékek összesen	Határon átnyúló jogviták (termékek) Termék értéktése nem beprezezt			

Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2016. évi tevékenységéről

Élelmiszerek
Italok
Táplálékkiegészítők, fogyasztószerek, vitaminok
egyéb textil
ruhanemű
általános utcai
sport
speciális, gyógy, gyermek stb.
Építőanyagok
burkolatok
nyílászárók
szaniter, lakuzzi, 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
kéziszerszámok (ásó, kapa)
látóeszközök (szemüveg, kontaktlencse)
fényképező, 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, másra nem sorolható termék
hatáskör hiánya miatt
illetékeség hiánya miatt
távollévők között kötött szerződések
üzletlen kívül kötött szerződések

Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2016. évi tevékenységéről

Csongrád	1	0	0	3	7	10	3	5	4	2	4	3	2	1	0	2	0	3	4	2	1	5	3	2	2	0	2	0	3	0	0	1	4	7	3	1	3	0	0	1	1	0	1	0	0	4	1	0	29	56	1	1	1	1	0	1	
Fejér	1	0	0	6	8	59	13	1	2	4	1	0	4	1	3	2	5	7	0	0	7	6	0	0	0	4	1	2	1	0	7	7	0	1	1	0	2	1	0	0	0	1	6	0	0	27	51	0	4	1	0	0	6				
Győr-Moson-Sopron	0	0	0	2	9	59	23	4	1	6	2	2	1	2	1	0	0	1	1	0	7	7	3	5	3	0	4	2	2	0	0	8	4	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	27	42	3	5	0	1	9			
Hajdú-Bihar	1	0	0	2	4	73	54	3	2	2	2	0	2	0	1	1	2	6	0	9	5	0	5	4	2	1	0	4	3	0	5	4	1	5	2	0	1	1	0	0	0	0	8	1	3	26	54	5	0	1	0	0	0				
Heves	1	0	0	0	1	51	0	1	3	0	3	3	2	2	0	0	3	0	1	5	1	1	3	0	1	0	1	4	1	0	4	3	1	3	1	0	1	0	2	0	0	0	6	0	0	11	19	4	0	4	0	0	0				
Jász-Nagykun-Szolnok	0	0	0	0	4	29	5	2	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	4	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Komárom-Esztergom	0	0	1	1	2	13	5	2	0	1	3	1	0	0	0	0	2	7	0	2	0	0	1	0	0	3	1	2	0	0	5	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6	1	1	85	15	1	0	9	2	0	0	1
Nógrád	1	0	0	0	0	11	3	4	1	0	0	0	4	0	1	0	1	3	0	6	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	3	2	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	2	1	1	62	11	5	0	1	1	1	0	1			
Pest	3	1	1	1	2	19	3	1	1	1	1	4	1	0	7	0	7	6	1	2	0	2	1	1	8	0	9	0	6	6	0	4	1	3	5	4	0	2	2	4	2	0	1	2	5	8	98	19	0	0	0	0	0	0			
Somogy	0	0	0	0	3	21	3	8	1	0	2	1	6	0	0	0	6	5	1	5	4	2	1	0	0	4	0	8	1	0	4	2	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	11	21	8	2	0	1	0	0	1	8	
Szabolcs-Szatmár-Bereg	0	0	0	0	8	48	24	5	3	0	1	0	3	1	0	0	8	5	1	7	3	0	1	4	0	0	0	4	1	0	5	3	1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	1	15	24	4	1	0	1	1	0	3	2	
Tolna	0	0	0	0	2	94	0	2	2	2	0	3	0	1	0	2	1	0	3	1	2	0	0	0	1	0	2	1	0	5	1	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	59	10	7	0	0	0	0	0	0			
Vas	1	0	0	1	3	48	4	3	3	0	1	1	8	0	2	0	2	3	1	3	2	2	1	1	1	1	0	0	0	5	1	0	1	0	0	0	2	0	1	0	0	5	1	1	14	21	9	8	0	4	2	0	0	0	3		
Veszprém	0	0	0	1	6	48	3	4	2	1	2	1	9	0	1	0	2	4	1	6	7	3	1	1	0	0	0	7	3	0	9	3	0	4	1	0	1	0	0	0	0	0	3	2	0	16	30	6	5	0	0	0	0	0	5		
Zala	0	0	1	0	4	26	8	6	0	3	2	2	3	0	1	1	9	0	0	4	6	3	0	2	0	3	0	7	1	0	4	1	0	8	1	0	0	0	0	0	0	4	1	4	14	24	5	0	0	0	0	0	0	0			
Összesen:	2	3	2	5	0	191	34	10	4	4	0	3	4	2	8	1	2	1	1	9	5	6	6	4	6	1	2	3	6	5	6	2	9	4	0	0	5	1	5	4	1	1	1	3	4	4	67	89	2	9	2	7	6	1	4		

M4. A jogviták ügyintézésének módja megyénként, 2016

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
1. Baranya megye	10	299	0	0	6	9	0	0	0
2. Bács-Kiskun megye	124	150	20	0	0	11	0	0	0
3. Békés megye	279	81	0	0	0	0	0	0	0
4. Borsod-Abaúj-Zemplén megye	111	198	225	98	141	264	0	0	0
5. Budapest	570	2899	60	1	1044	1045	0	0	0
6. Csongrád megye	147	351	64	0	0	31	0	0	0
7. Fejér megye	169	341	0	0	0	0	133	183	183
8. Győr-Moson-Sopron megye	114	191	1	7	4	43	0	0	0
9. Hajdú-Bihar megye	99	437	1	17	278	314	0	0	0
10. Heves megye	147	46	0	0	0	0	0	0	0
11. Jász-Nagykun-Szolnok megye	39	116	0	0	0	0	0	0	0
12. Komárom-Esztergom megye	81	45	3	0	0	0	0	0	0
13. Nógrád megye	58	8	0	58	8	8	0	0	0
14. Pest megye	850	1039	0	0	0	0	0	0	0
15. Somogy megye	88	122	2	3	84	124	0	0	0
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	129	112	0	47	93	141	0	0	0
17. Tolna megye	32	75	0	0	56	66	0	0	0
18. Vas megye	53	162	0	0	0	0	0	0	0
19. Veszprém megye	88	104	113	0	0	0	0	0	0
20. Zala megye	68	168	0	0	0	0	0	0	0
Összesen:	3256	6944	489	231	1714	2056	133	183	183

M5. Bírósági ügyek 2016.

	Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek)	Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek)	Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (pervesztes ügyek)	Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek)
Bíróság előtt megtámadott ajánlások	11	4	0	4
Bíróság előtt megtámadott kötelezések	1	0	0	0
Összesen:	12	4	0	4