



Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2017. évi tevékenységéről

Budapest, 2018. március

A beszámolót összeállította:

Dr. Korcsog Tamás jogtanácsos

E-mail: korcsog.tamas@mkik.hu

Internet: www.mkik.hu

A kézirat lezárva: 2018. március 8.

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.....	20
5. Működési körülmények (békéltető testületi honlapok)	33
6. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok	34

Ábrák, táblák, térképek jegyzéke

1.1. ÁBRA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA, 2017-2017	6
1.2. ÁBRA: AZ ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA TESTÜLETENKÉNT, 2016–2017	7
1.2. TÉRKÉP: LEZÁRT BÉKÉLTETÉSI ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA 2016-HOZ KÉPEST	8
2.1. TÁBLA: MEGSZÜNTETETT ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN	9
2.2. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ SZOLGÁLTATÁSI TÁRGYÚ ÜGYEK 2016-2017.....	10
2.3. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ TERMÉKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEK 2016-2017.....	11
2.4. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ ÜGYEK, AZOK MÓDJA SZERINT FAJTÁI 2016-2017 ...	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, 2016-2017	15
3.3. TÁBLA: ÉPÍTŐIPARI KIVITELEZÉssel KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2016- 2017	21
3.4. TÁBLA: TURIZMUSSEL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2016-2017.....	21
3.5. TÁBLA: POSTAI ÉS TÁVKÖZLÉssel KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2016-2017	22
3.6. TÁBLA: KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2016- 2017	23
3.7. TÁBLA: HÍRADÁSTECHNIKÁVAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2016-2017	24
3.8. TÁBLA: EGÉSZSÉGMEGŐRZŐ, ÉS GYÓGYÁSZATI TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2016-2017.....	25
4.1. ÁBRA: ÉRDEMI DÖNTÉssel BEFEJEZETT ÜGYEK ARÁNYA, TESTÜLETEK SZERINT 2016- 2017.	26
4.2. ÁBRA: A DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA, AZ ÖSSZES ÜGY ARÁNYÁBAN.....	27
4.3. TÁBLA: A BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA, 2017	27
4.4. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL, KÖTELEZÉssel ÉS AJÁNLÁSSAL VÉGZŐDŐ ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN.....	28
4.6. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT 2016-2017.....	29
4.6. TÁBLA: EGYÜTTMŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK ARÁNYA AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT	31
4.7. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK BÍRÓSÁG ELŐTTI ÜGYEI 2017-BEN.....	32
4.8. 2017-BEN A BÍRÓSÁG ÁLTAL LEZÁRT ÜGYEK PERNYERTESSÉGI ARÁNYA	32
M1. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA ÉS AZ ÁLTALUK HOZOTT HATÁROZATOK 2017.	36
M2. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKHEZ BEADOTT ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA (SZOLGÁLTATÁSOK) 2017	37
M3. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKHEZ BEADOTT ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA (TERMÉKEK) 2017	40
M4. A JOGVITÁK ÜGYINTÉZÉSÉNEK MÓDJA MEGYÉNKÉNT, 2017	43
M5. BÍRÓSÁGI ÜGYEK 2017.	44

Összefoglalás

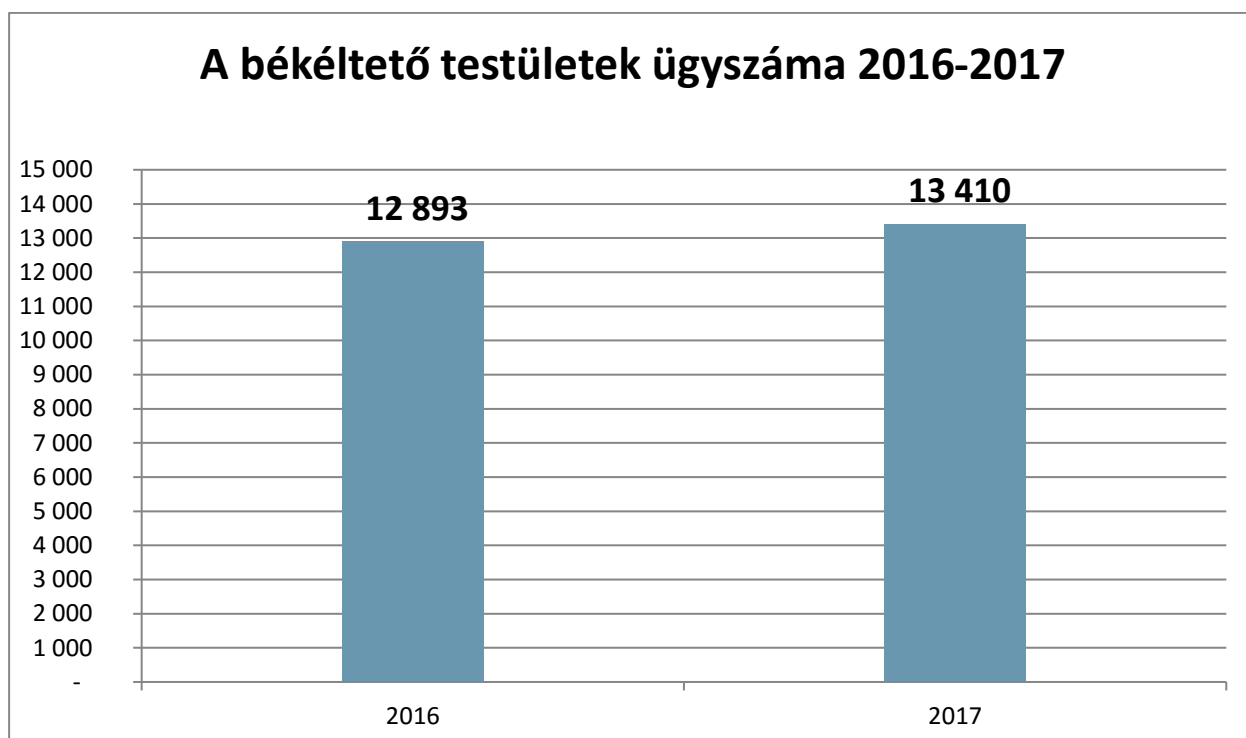
- 2017-ben 13410 ügyet zártak le a békéltető testületek – megállapítható, hogy egy év alatt 517-tel növekedett az ügyek száma, ami 4 százalékos növekedésnek felel meg. 2017-ben Borsod-Abaúj-Zemplén, Békés, Bács-Kiskun, Csongrád, Fejér, Heves, Hajdú-Bihar, Somogy, Tolna, Vas és a Zala megyei testületeknél csökkent az ügyszám az előző évhez képest.
- A legnagyobb arányú növekedés a Budapesti testületnél figyelhető meg. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalható még jelentős növekedés, ahol egy év alatt 5100-ról 5930-ra emelkedett az ügyek száma: itt 16 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2016-ban. Az ügyek számának legmagasabb növekedését arányában a Komárom-Esztergom megyei testület érte el, amely a tavalyi 151-ről 185-re növelte az ügyek számát (23%-os ügyszámemelkedés).
- 2017-ben az eljárások közül a békéltető testületek 1758 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 1947 esetben egyezség született és 52 esetben végződött az eljárás kötelezéssel. 1360 alkalommal került sor elutasításra.
- A korábbi évekhez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2017-ben is lábbelikkel kapcsolatos ügyben jártak el, összesen 2038 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.)

2017-ben a befejezett ügyek száma 13410 volt, így elmondható, hogy egy év alatt 517-tel növekedett az ügyek száma, ami 4 százalékos növekedést jelent.

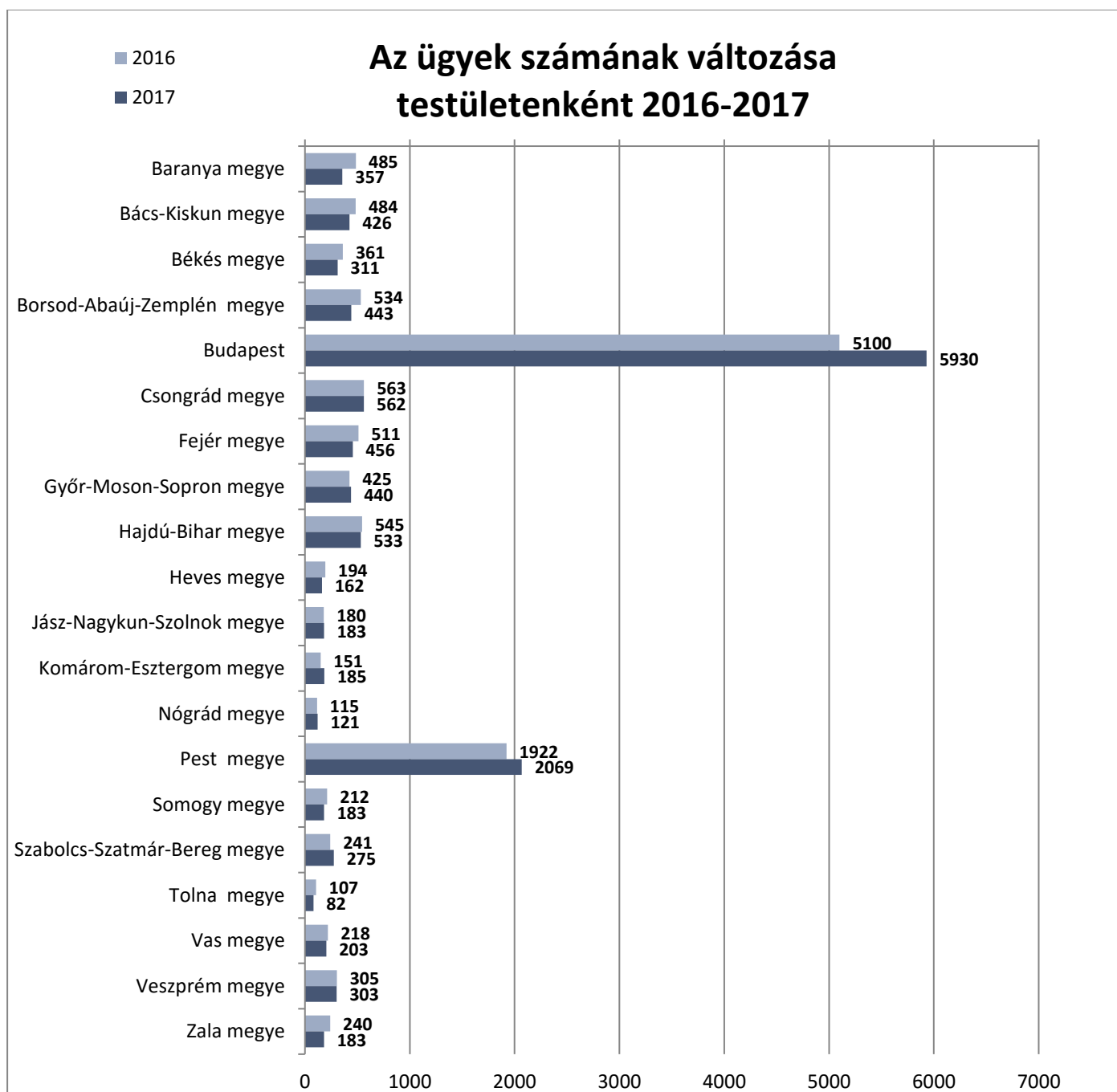
1.1. ábra: A békéltető testületek ügyszáma, 2017-2017



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A legnagyobb arányú növekedés a Komárom-Esztergom megyei, a Budapesti, és a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei testületeknél figyelhető meg. Pest megyében egy év alatt 1922-ről 2069-re növekedett az ügyszám. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalható még jelentős növekedés, ahol egy év alatt 5100-ról 5930-ra emelkedett az ügyek száma: itt 16 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2016-ban. Az ügyek számának legmagasabb növekedését arányában a Komárom-Esztergom megyei testület érte el, amely a tavalyi 151-ről 185-re növelte az ügyek számát (23%-os ügyszámemelkedés).

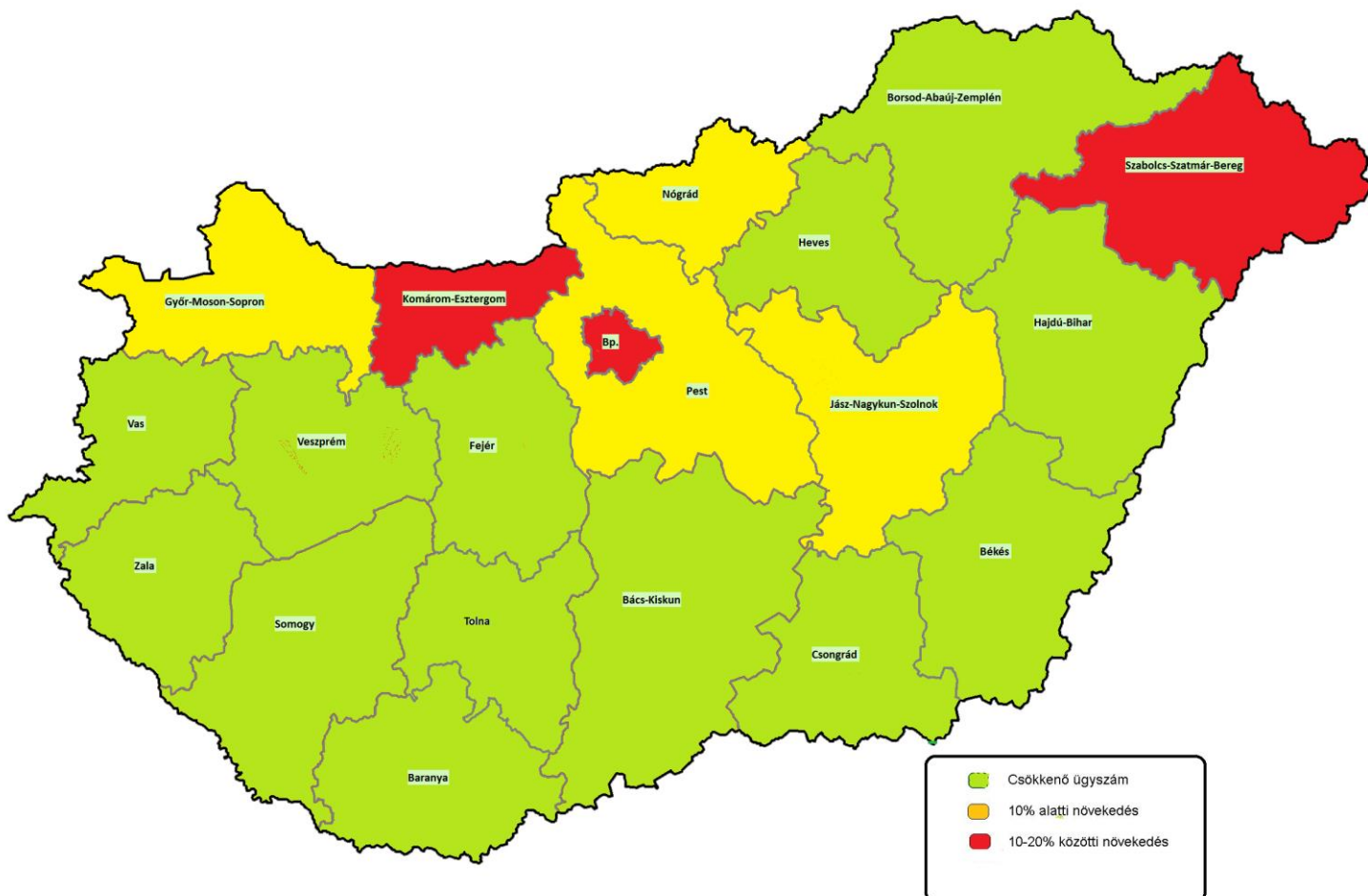
1.2. ábra: Az ügyek számának változása testületenként, 2016–2017



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2017-ben 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 (23%), a Budapesti (16%) és a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei (14%) testületnél figyelhető meg.

1.2. térkép: Lezárt békéltetési ügyek számának változása 2016-hoz képest



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

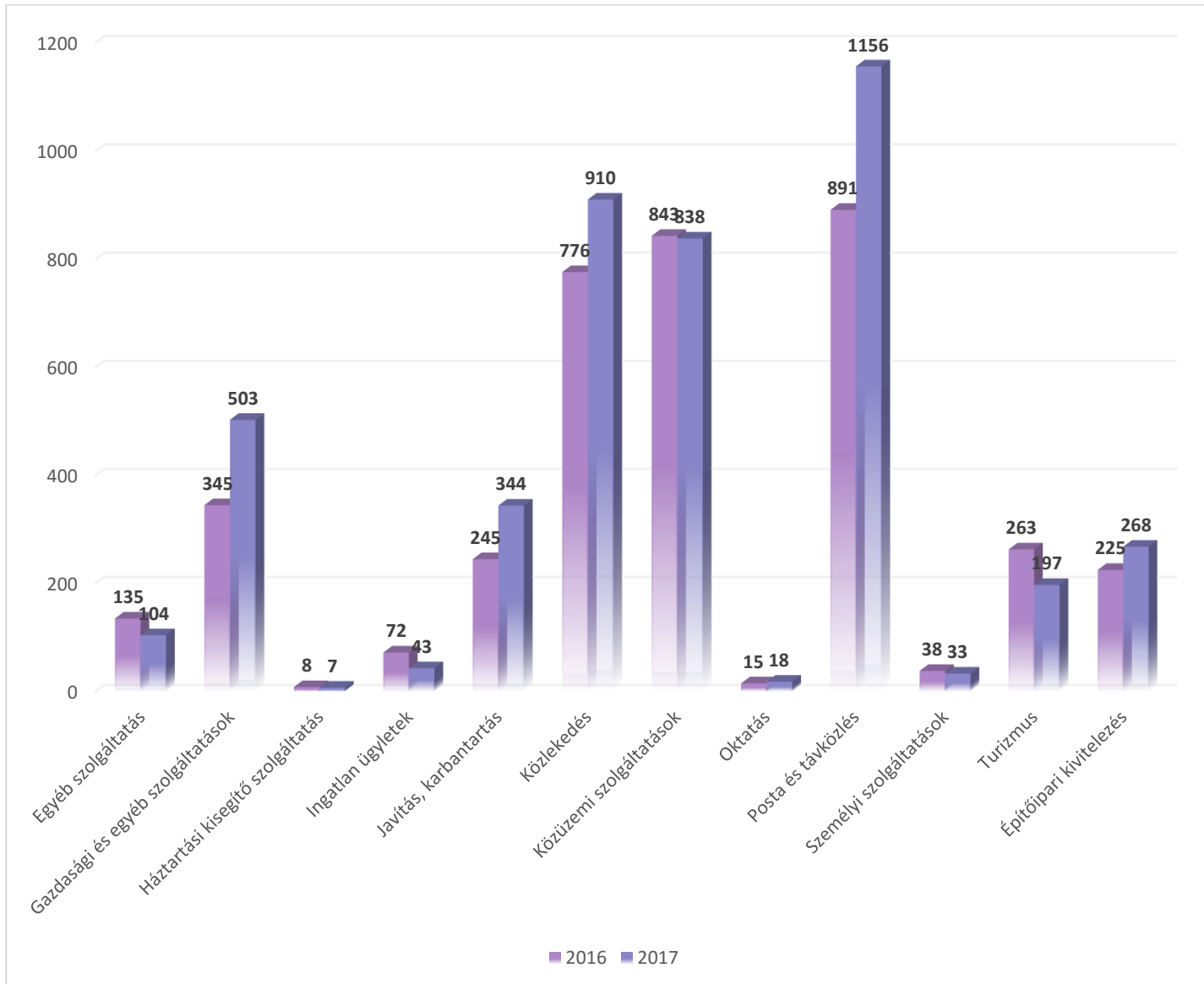
2. Az eljárás megszüntetése

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

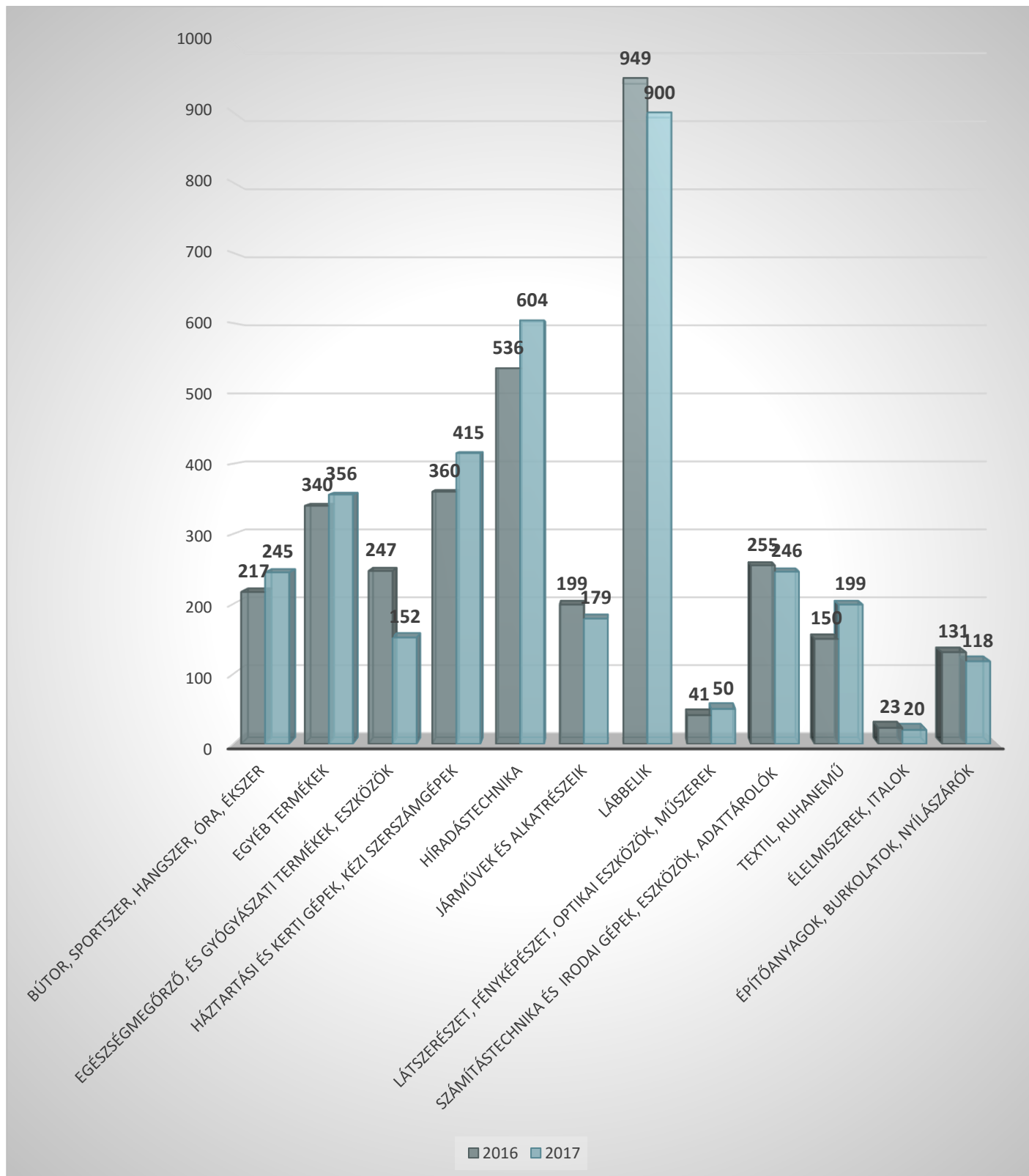
2017	Megszüntetéssel végződő ügyek	
	db	összes ügy %
Baranya megye	126	25,98%
Bács-Kiskun megye	142	29,34%
Békés megye	173	47,92%
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	191	35,77%
Budapest	3847	75,42%
Csongrád megye	191	33,93%
Fejér megye	183	35,81%
Győr-Moson-Sopron megye	275	64,71%
Hajdú-Bihar megye	266	48,81%
Heves megye	97	50,00%
Jász-Nagykun-Szolnok megye	56	31,11%
Komárom-Esztergom megye	60	39,74%
Nógrád megye	87	75,65%
Pest megye	1612	83,87%
Somogy megye	96	45,28%
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	102	42,32%
Tolna megye	54	50,47%
Vas megye	75	34,40%
Veszprém megye	189	61,97%
Zala megye	83	34,58%
Összesen	7905	61,31%

2.2. ábra: Megszüntetéssel végződő szolgáltatási tárgyú ügyek 2016-2017



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

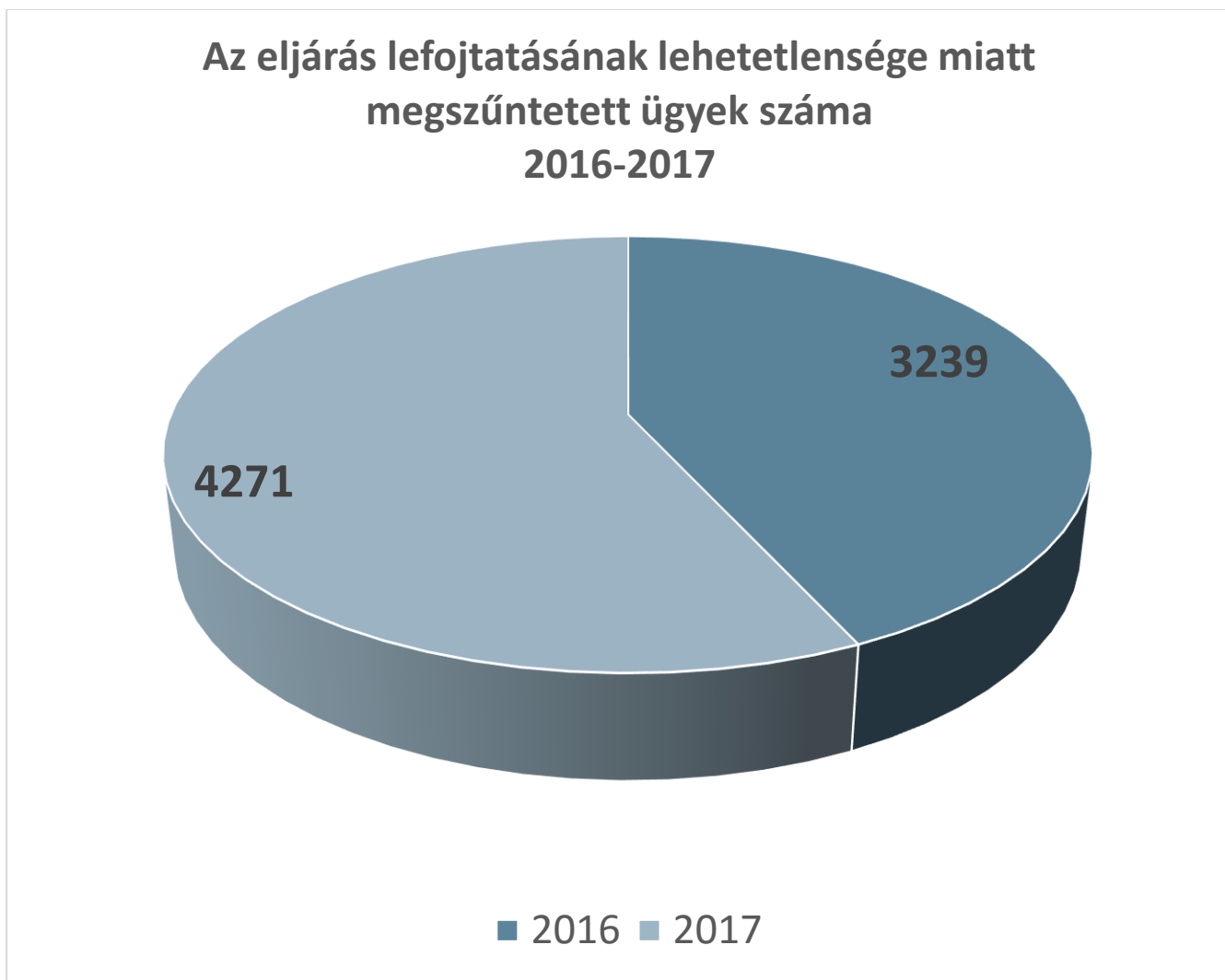
2.3. ábra: Megszüntetéssel végződő termékkel kapcsolatos ügyek 2016-2017



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

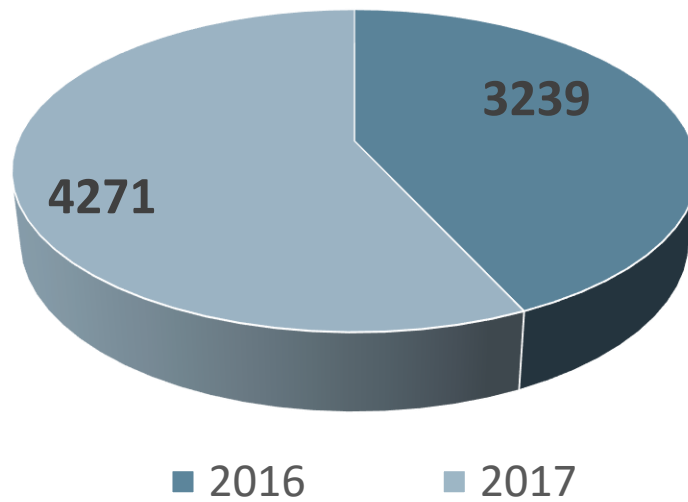
2.4. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek, azok módja szerint fajtái 2016-2017

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.



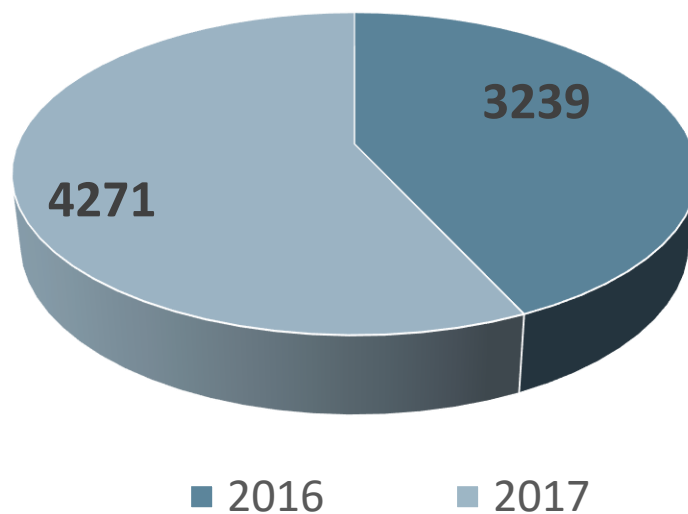
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Megszűntetések a felek megállapodása miatt 2016-2017



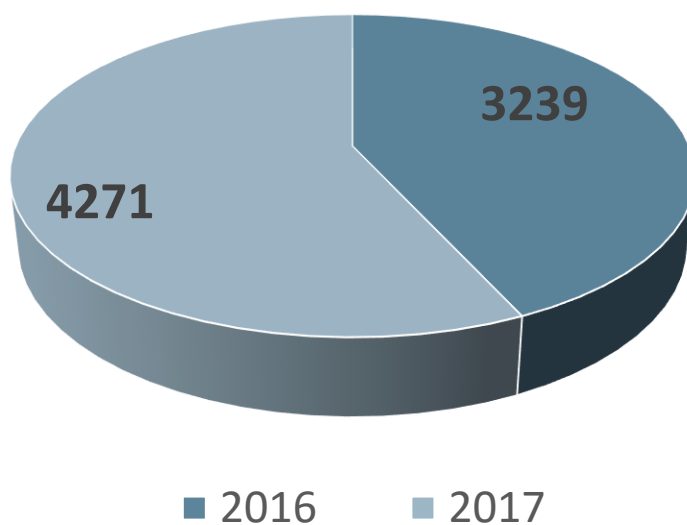
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Megszűntetések a kérelem visszavonása miatt 2016-2017



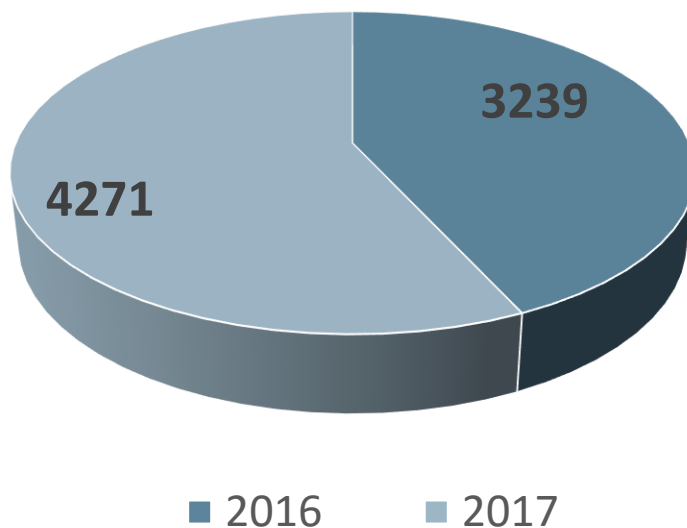
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Megalapozatlan kérelmek száma 2016-2017



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Hiánypótlásnak nem tett eleget 2016-2017



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.)

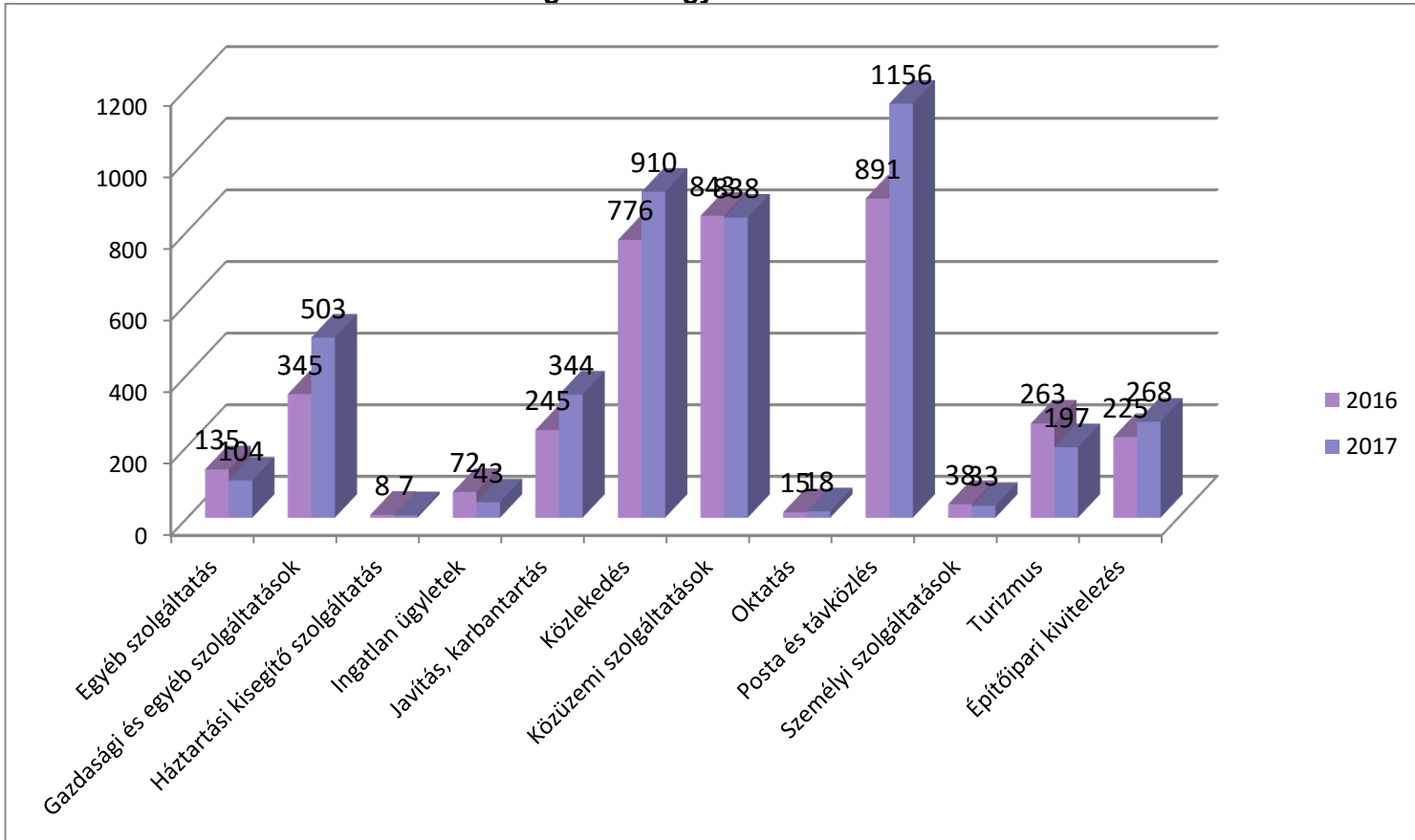
A fő ügytípusok tendenciájában változás nem történt. 2017-hez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2017-ben is a lábbelikkel kapcsolatos ügyekben jártak el. Az összes ügy 15 százaléka, összesen 2048 eljárás indult ilyen ügyben. 2017-ben a közüzemi tárgyú ügyek (1362 db) az összes ügy 10%-át 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, 2016-2017

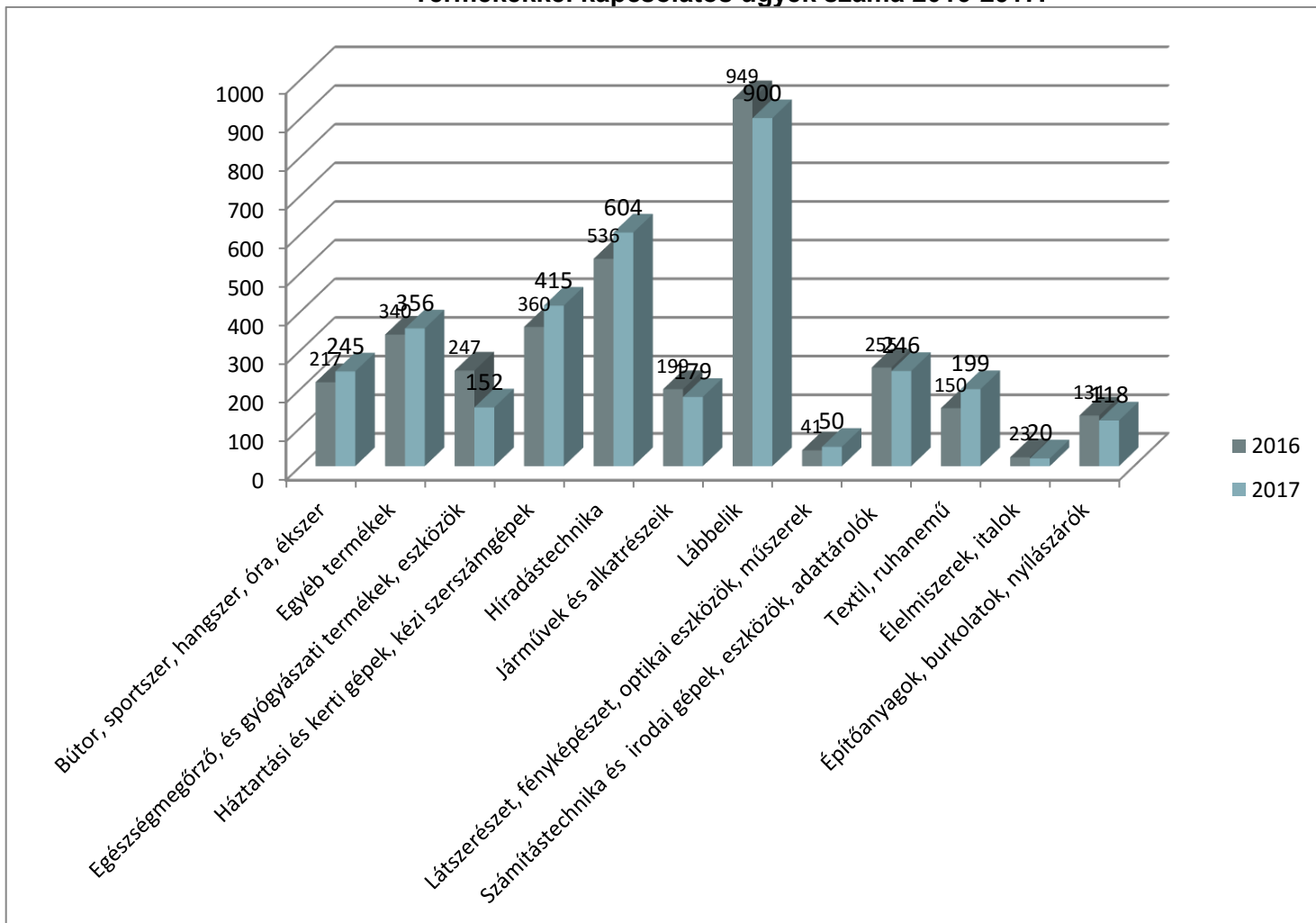
A békéltető testületek ügyeinek tárgya	2016	2017
Egyéb szolgáltatás	215	153
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	609	779
Háztartási kisegítő szolgáltatás	15	13
Ingatlan ügyletek	101	77
Javítás, karbantartás	383	522
Közlekedés	1199	1340
Közüzemi szolgáltatások	1350	1362
Oktatás	27	25
Posta és távközlés	1327	1690
Személyi szolgáltatások	54	44
Turizmus	489	358
Építőipari kivitelezés	412	514
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	418	447
Egyéb termékek	482	531
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	668	363
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	638	704
Híradástechnika	951	1033
Járművek és alkatrészeik	354	334
Lábbelik	2218	2048
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	83	94
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	377	421
Textil, ruhanemű	253	317
Élelmiszerek, italok	31	30
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	240	214

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Szolgáltatási ügyek száma 2016-2017.



Termékekkel kapcsolatos ügyek száma 2016-2017.



Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek.

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint a módosítások hatására csökkent a termékbemutatókkal összefüggésben benyújtásra került fogyasztói kérelmek száma. Több ügy is oldódik meg a vállalkozásokat terhelő együttműködési kötelezettségnek köszönhetően. Összességében pozitívan változott a helyzet.

A Budapesti elnök említi beszámolójában, hogy a termékbemutató cégek haladnak a korrallal és az internet nyújtotta eszközöket is bevetik a fogyasztók megszólítása és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok alkalmazása érdekében, hiszen a fogyasztók körében közkedveltnek számít a közösségi oldalakon teszik közzé a fenti eset tanúsága szerint a megtévesztő reklámjaikat. Gyakoriak a Facebook-os hirdetésekben kínált álnyeremények, sorsolások és egyéb termékbemutatóra csábító tevékenységek.

Szintén Budapesti tapasztalat volt tavaly, hogy egyes cégek még mindig korlátozzák az indokolás nélküli elállási jog érvényesítését.

A fogyasztókat az üzleten kívüli értékesítés esetében a Korm. rendelet értelmében tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Ezen a határidőn belül meggondolhatják magukat és hátrányos következmények nélkül visszaadhatják a korábban megvett terméket, amennyiben pedig már kifizették annak vételárát, azt részükre vissza kell téríteni. Ezzel kapcsolatosan többször fordult elő a Budapesti fogyasztói beadványok szerint, hogy a szerződéskötés körülményei alapján okkal arra következtetnek, miszerint megilletik őket a termékbemutatók esetén fogyasztót védő előírások, így többek között az indokolás nélküli elállási jog is. Ezzel szemben mégis azzal találkoznak a vita tárgyát képező adásvételt követően, hogy a termékbemutatós cégek elutasítják az elállási jog érvényesítését, és nem veszik vissza tőlük a terméket és követelik tőlük annak több százezer forintos vételárának megfizetését.

Az elutasítások hátterében az a hivatkozás állt a vállalkozások részéről, hogy a vásárlás mégis egy üzletben történt, így pedig a jogügyletre nem vonatkoznak az üzleten kívül kötött szerződésekre vonatkozó szigorúbb fogyasztóvédelmi előírások. Ez az indokolás szinte kivétel nélkül visszaköszön a cégek által megküldött válasziratokból a békéltető testületi eljárásban, de ugyanúgy szerepelt a fogyasztók részéről becsatolásra kerülő írásos elutasításokban is.

Budapesti tapasztalat volt a 2017. évben az online értékesítéssel összefüggő fogyasztóvédelmi panaszokat illetően, miszerint a webáruházak még mindig akadályozzák a fogyasztókat abban, hogy gyakorolják az őket megillető tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog érvényesítését.

Bács-Kiskun megyében a kereskedelmet érintő kérelmek többsége a hibás teljesítésből eredő kellékszavatossággal, illetve jótállással összefüggő jogok érvényesítésére irányuló igények elutasításából eredő fogyasztói jogviták rendezésére irányultak. Továbbra is előfordult olyan kérelem, ahol a fogyasztó a jótállásra kötelezett vállalkozásként a szervízt jelölte meg.

Bács-Kiskun megyében is az elmúlt évben, új speciális értékesítési formaként megjelent a bejelentett üzlethelyiség mögé bújtatott egészségügyi szolgáltatással egybekötött, termékbemutatón kötött szerződések teljesítésből eredő fogyasztói jogvita. Ilyen panasz rendezésére egy kérelem érkezett, amely egyezséggel fejeződött be. Ezen túl ilyen tartalmú kérelem nem érkezett, amit elsősorban az elmúlt évben végig vitt következetes eljárásunknak és a Hatóságokkal való együttműködésének köszönhető.

Bács-Kiskun megyében a 2017. év során a közszolgáltatásokat érintő panaszok döntő többsége a villamos energiaszolgáltatási ággal voltak kapcsolatosak. Eljárásaik tárgya széles témakört ölelt fel a felhasználók és a szolgáltatók közötti jogviszony területéről, így eljártak a hálózathasználati szerződés megszegése kapcsán, mind a kötbérvétel, mind a hibás teljesítés, továbbá a teljesítménybővítés, pótelszámolás, valamint szerződés nélküli vételezés vonatkozásában. A villamos

energiaszolgáltatással összefüggésben benyújtott kérelmek közül kiemelendő ügycsoportot képeztek azon beadványok, mely azonos településről érkeztek és a panaszok szerint 2017 nyarán a szolgáltatott áram feszültségértékének rövid időn belül történő jelentős megnövekedése számos felhasználó háztartásában, illetve telephelyén károsította a műszaki berendezéseket. Az elvégzett vizsgálat során megállapítást nyert, hogy a felhasználási helyek villamosenergia-ellátását biztosító (középfeszültségű) hálózatra kerülhetett szabványostól eltérő nagyságú villamos hálózati feszültség.

Borsod-Abaúj-Zemplén megyében az elnöki beszámoló szerint gyakori panasz, hogy a cipők közül nagyon sok hibásodik meg hat hónapon belül, melyeknél a fogyasztókat használati hibára hivatkozva utasítják el. A vállalkozások egy része szakértői véleményt szerez be, azonban a szakértői vélemények jellemzően objektív vizsgálati módszerek nélküli, szemrevételezés útján készített megállapításokat tartalmaznak, így azok a jogvita elbírálása során nem tekinthetők mértékadónak.

Szintén Borsod-Abaúj-Zemplén megyei tapasztalat volt a 2017. évben, hogy a mobiltelefonok területén általános tendencia, hogy az eladók nem hajlandóak a jótállás alá eső termékek körében független szakvélemény beszerzésére, hanem a márkaszerviz javítási jegyzőkönyvére alapozva vonják meg a garanciát, és a panaszos jótállási igényét elutasítják.

Hajdú-Bihar megyéből jelzett tapasztalat, hogy a debreceni tömegközlekedés és a helyi parkolási szolgáltatás szabályzata sok problémát okoz. A szabályozás alapjaiban alkalmas panaszok generálására, és tekintettel arra, hogy jogszabályi szinten szabályozzák ezeket a kérdéseket, és nem egyszerűen egy ÁSZF, vagy üzletszabályzat tartalmazza a vitatott rendelkezéseket, így a BT kötve a jogszabályokhoz, sokat nem tud tenni, minthogy minden alkalommal megkísérli a felek között az egyezség kialakítását.

Hajdú-Bihar megyében továbbra is problémát jelentenek az egészségügyi szolgáltatást/terméket értékesítő megtévesztő gyakorlatot folytató vállalkozások, akik immáron bejelentett üzlethelyiségben folytatják tevékenységüket kikerülve a jogszabályi rendelkezéseket. Bár ezekben az esetekben nagyon jól működő együttműködések vannak a helyi fogyasztóvédelmi hatósággal és bűnüldöző szervekkel, így az év végére és második felére nem tapasztaltak ilyen tevékenységet Hajdú-Bihar megyében.

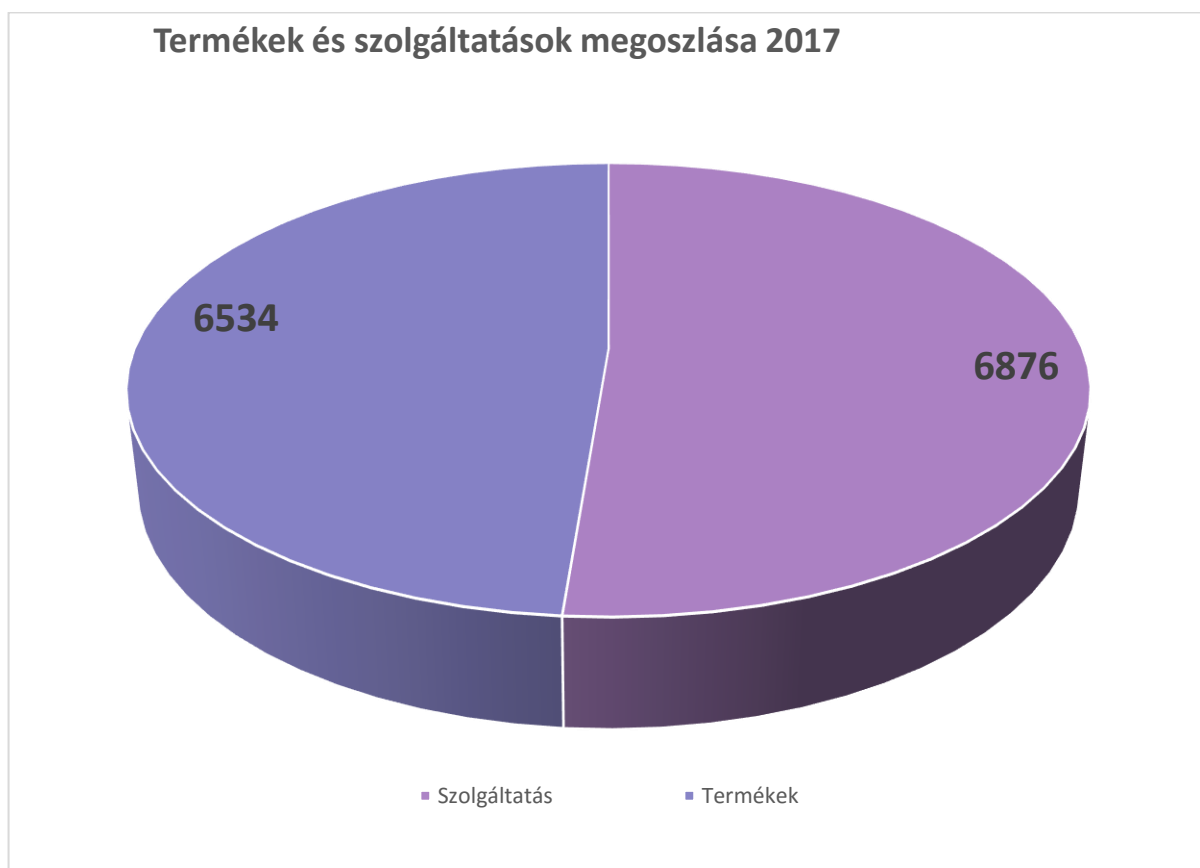
Pest megyében az üdülési jog értékesítésével kapcsolatos panasztípus előfordult a 2017. évben. Általában az idősebb korú személyek kívánták értékesíteni a korábban megszerzett üdülési jogot. Tapasztalataik és információik szerint az üdülési jog a szabadpiacon nem értékesíthető, ezért az ügyfelek megkísérlik ugyanannál a szervezetnél eladni, ahol vásárolták. Ez a lehetőség elviekben is csak akkor adott, ha még létező vállalkozásról van szó. Ezek a vállalkozások – ha még működnek – a felajánlott üdülési jog értékesítését általában elvállalják, de extra feltételekhez kötik. Ilyen például az, hogy az ügyfélnek klubtagságot kell létesíteni, vagy adminisztrációs

költséget kell fizetni, összességében változó, de általában több százezer forint értékben. Rendszerint a megállapodás apró betűs részében szerepel, hogy a vállalkozás tovább értékesítési ajánlata 3 esetleg 6 hónapig érvényes, azt követően megszűnik a szerződés. Ezekben az esetekben teljesen feleslegessé válik pl. a klubtagság létesítése, mert az eladó azon keresztül sem talál vevőt, ugyanakkor a költségeket már előzetesen be kellett fizetnie.

Jellemző panaszügy volt a közműszámlák problémája is Pest megyében. Az ügyfelek vitatták a mérés pontosságát és az alaptalan gyanúsítgatásokat arra vonatkozóan, hogy történt-e a mérőeszköznél illetéktelen beavatkozás. A távközlési ügyekben az ügyintézés folyamata az ügyfél számára továbbra is követhetetlen. A fogyasztó ritkán kap írásbeli dokumentumot a panaszának elindításáról.

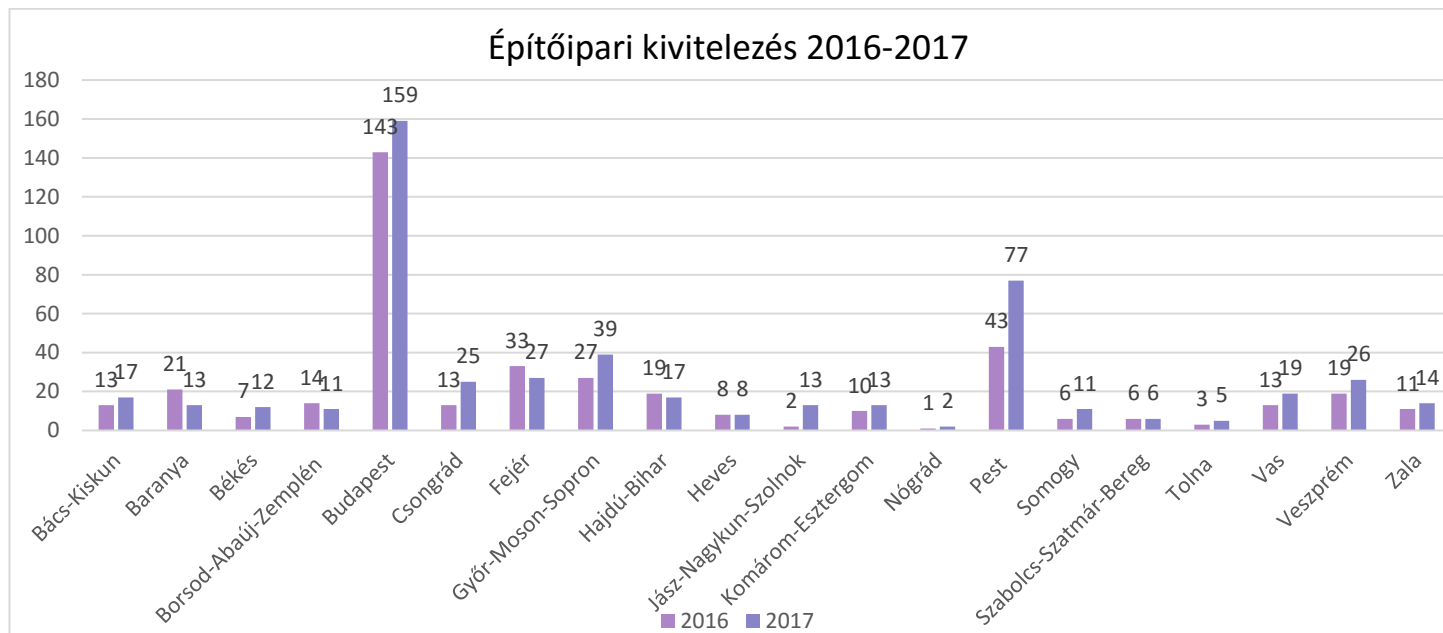
4. Termékek és szolgáltatások megoszlása az ügyek tárgyában

A 2017-ben lezárt összes ügy 48,7% termékekkel kapcsolatban merült fel, 51,3%-a az ügyeknek pedig a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panasz volt.



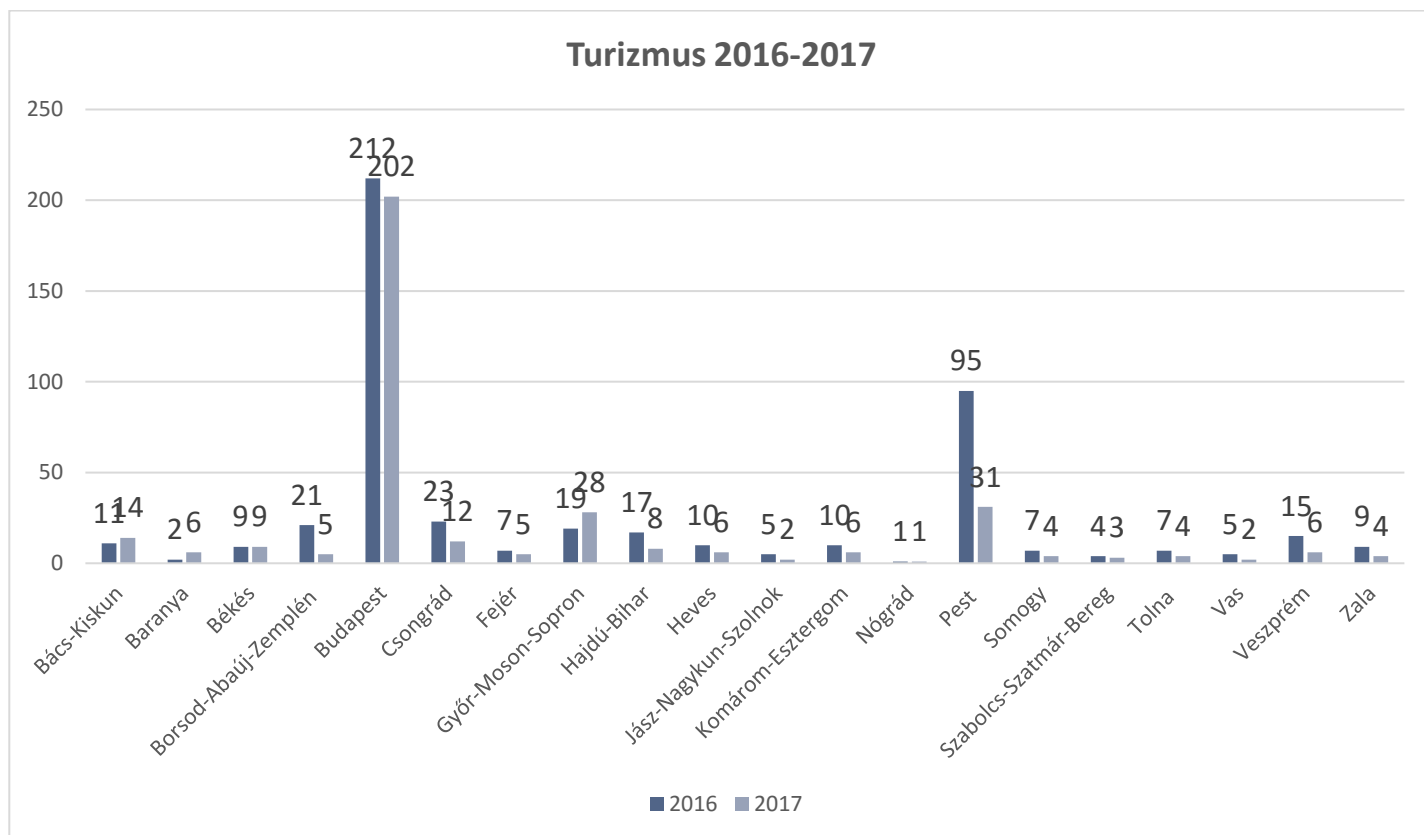
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.3. tábla: Építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2016-2017



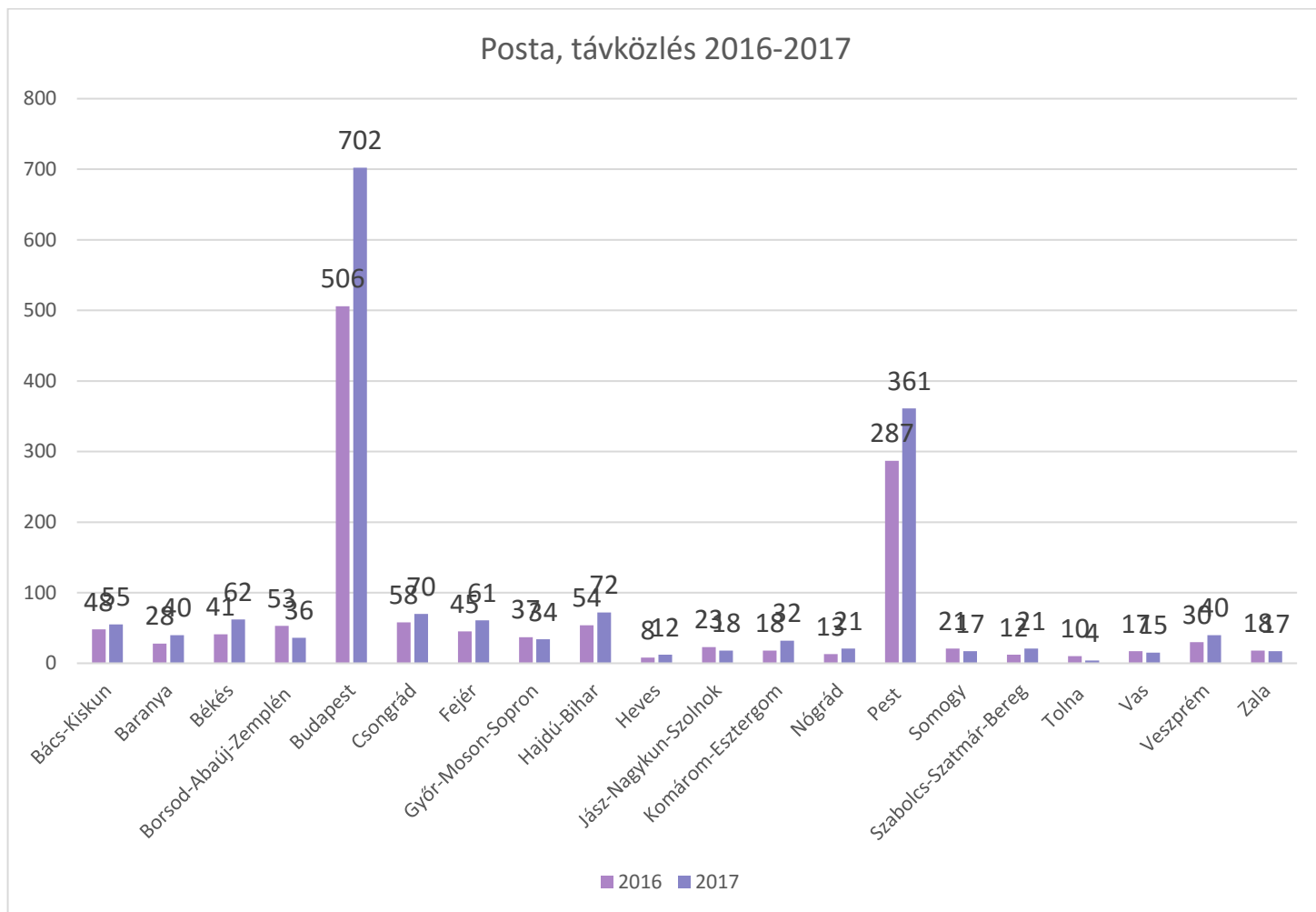
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.4. tábla: Turizmussal kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2016-2017.



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.5. tábla: Postai és távközléssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2016-2017



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.6. tábla: Közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2016-2017

	2016	2017
Baranya	41	19
Bács-Kiskun	67	72
Békés	42	54
Borsod-Abaúj-Zemplén	53	37
Budapest	394	456
Csongrád	60	78
Fejér	62	38
Győr-Moson-Sopron	25	19
Hajdú-Bihar	67	51
Heves	28	20
Jász-Nagykun-Szolnok	42	30
Komárom-Esztergom	13	17
Nógrád	19	13
Pest	262	283
Somogy	43	17
Szabolcs-Szatmár-Bereg	53	86
Tolna	12	4
Vas	9	16
Veszprém	29	27
Zala	29	25

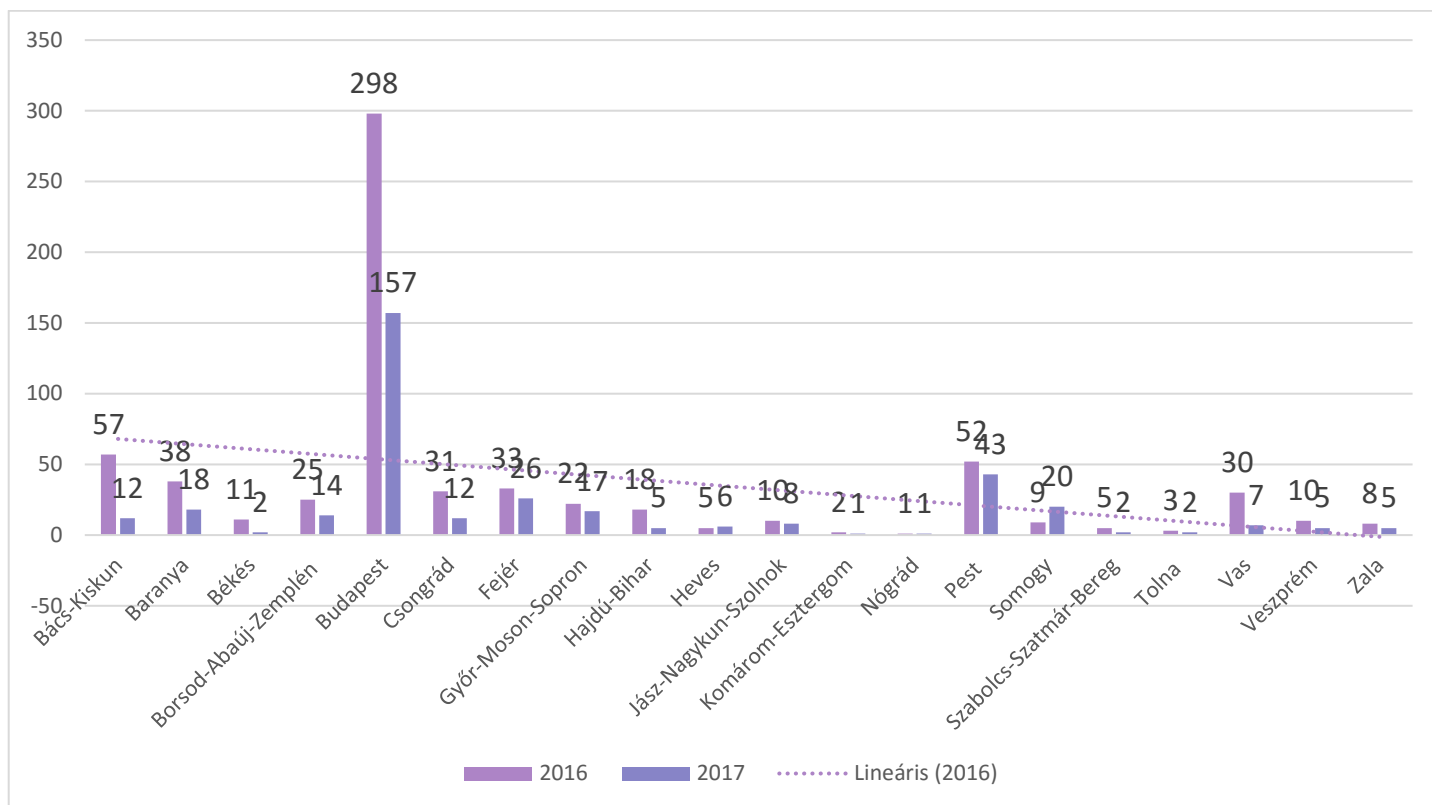
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.7. tábla: Híradástechnikával kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2016-2017

	2016	2017
Baranya	37	28
Bács-Kiskun	45	34
Békés	28	15
Borsod-Abaúj-Zemplén	32	46
Budapest	312	389
Csongrád	37	37
Fejér	32	32
Győr-Moson-Sopron	40	48
Hajdú-Bihar	27	44
Heves	14	16
Jász-Nagykun-Szolnok	10	15
Komárom-Esztergom	27	22
Nógrád	14	14
Pest	184	187
Somogy	22	19
Szabolcs-Szatmár-Bereg	24	19
Tolna	3	4
Vas	16	13
Veszprém	18	31
Zala	29	20

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.8. tábla: Egészségmegőrző, és gyógyászati termékekkel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2016-2017



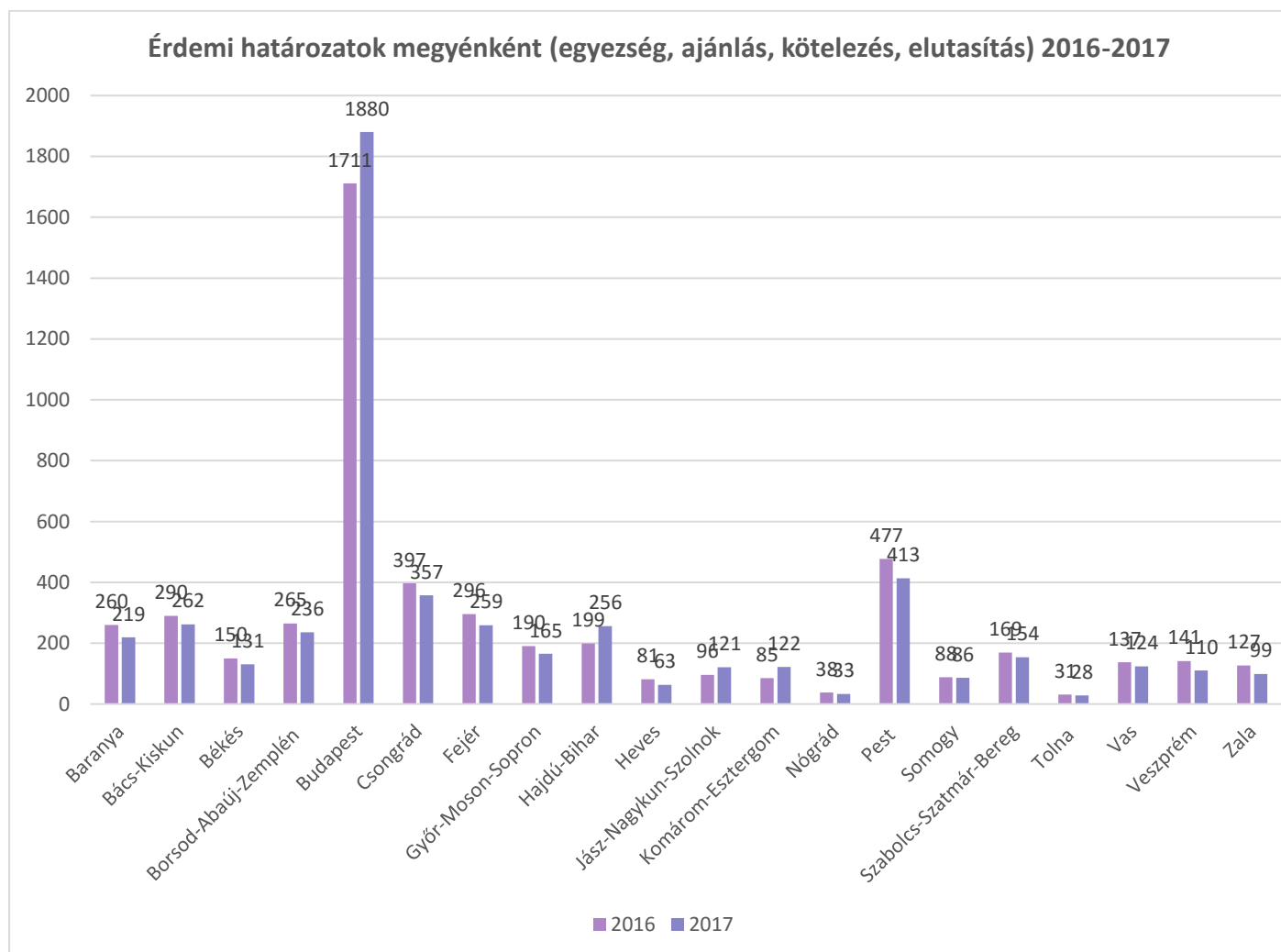
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

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.

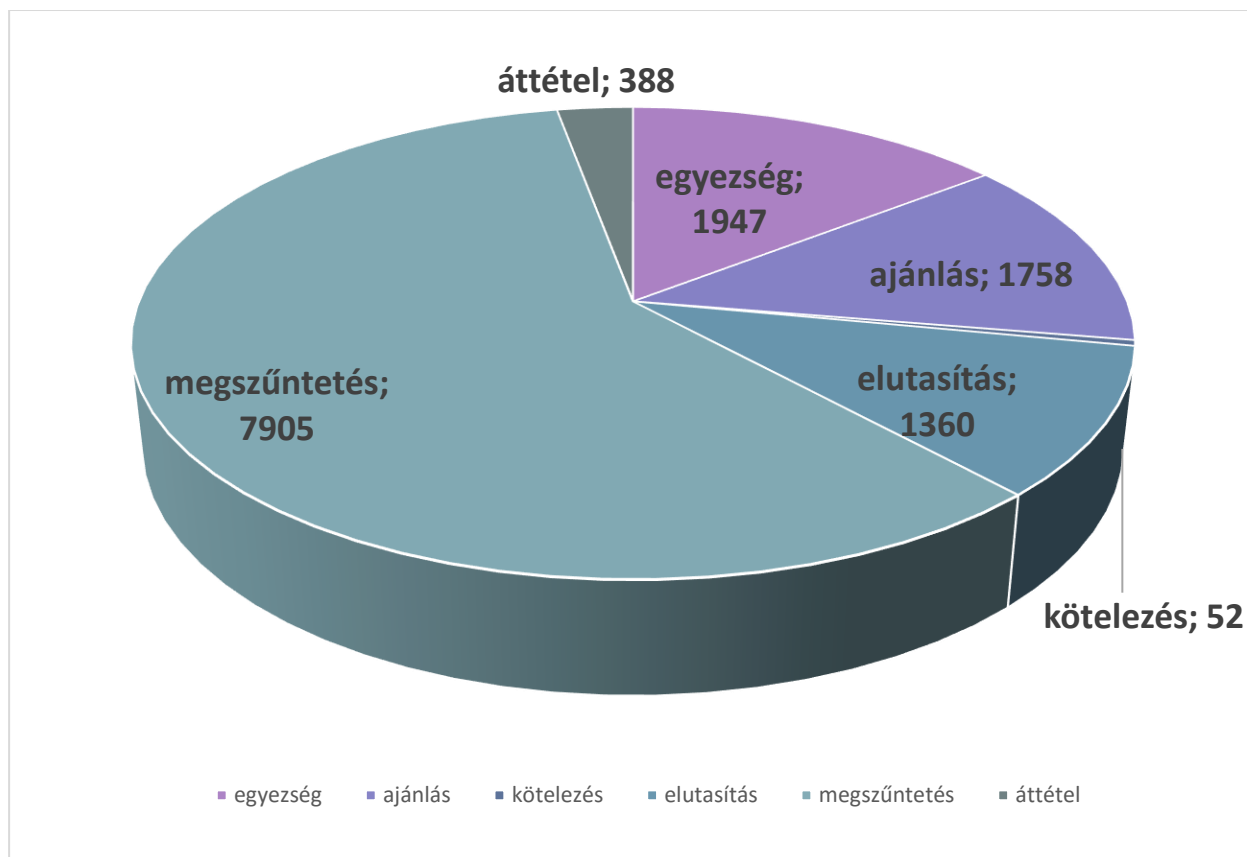
2017-ben csökkent az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma, valamint az összes ügyszámon belüli arányuk is. Ilyen módon 2017-ben az esetek 47 százaléka, megszüntetéssel fejeződött be és az érdemi döntések aránya 53% volt.

4.1. ábra: Érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya, testületek szerint 2016-2017.



2017-ben a békéltető testületek 1758 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 1947 esetben egyezség született, és 52 esetben végződött az eljárás kötelezéssel. Elutasításra 1360 esetben került sor. Ez megfelel a korábbi években tapasztalt arányoknak, azzal hogy említésre méltó arányban növekedett a megszüntetések száma (7905), 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, 2017

Egyezség	1947
Ajánlás	1758
Kötelezés	52
Elutasítás	1360
Megszüntetés	7905
Áttétel	388

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

	2016				2017			
	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás (eleget tett)	Ajánlás (nem tett eleget)	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás (eleget tett)	Ajánlás (nem tett eleget)
Bács-Kiskun	57	8	66	63	108	3	63	25
Baranya	81	3	79	8	75	2	45	17
Békés	83	5	26	26	69	3	22	14
Borsod-Abaúj- Zemplén	98	4	38	125	83		25	128
Budapest	606	14	441	4	603	10	388	6
Csongrád	199	7	172	18	197	3	110	43
Fejér	67	8	175	12	57	3	153	23
Győr-Moson-Sopron	115	5	31	37	100	3	39	10
Hajdú-Bihar	85	2	32	25	120	1	40	32
Heves	27	2	38	14	28	2	3	30
Jász-Nagykun-Szolnok	23		58		27		64	2
Komárom-Esztergom	47		14	21	62	2	11	29
Nógrád	17	1	2	18	15	2	1	15
Pest	149	2	140	109	180	2	71	92
Somogy	23		42	1	23		48	
Szabolcs-Szatmár- Bereg	64	7	41	3	72		30	6
Tolna	10	2	8	5	17		7	3
Vas	18	4	21	63	24	4	15	51
Veszprém	50	3	79		42	8	55	
Zala	38	2	19	47	45	4	16	26

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

4.5. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya megyék szerint, 2017-2017

	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

4.6. tábla: Egyezséggel végződő ügyek az eljárás tárgya szerint 2016-2017

	2016	2017
Egyéb szolgáltatás	26	13
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	23	35
Háztartási kisegítő szolgáltatás	5	1
Ingatlan ügyletek	8	8
Javítás, karbantartás	38	59
Közlekedés	144	129
Közüzemai szolgáltatások	152	192
Oktatás	2	2
Posta és távközlés	215	271
Személyi szolgáltatások	6	0
Turizmus	73	53
Építőipari kivitelezés	45	65
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	75	75
Egyéb termékek	42	46
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	60	32

Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2017. évi tevékenységéről

Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	88	104
Híradástechnika	128	159
Járművek és alkatrészeik	48	49
Lábbelik	533	473
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	23	27
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	40	70
Textil, ruhanemű	44	43
Élelmiszerek, italok	2	1
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	37	40

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

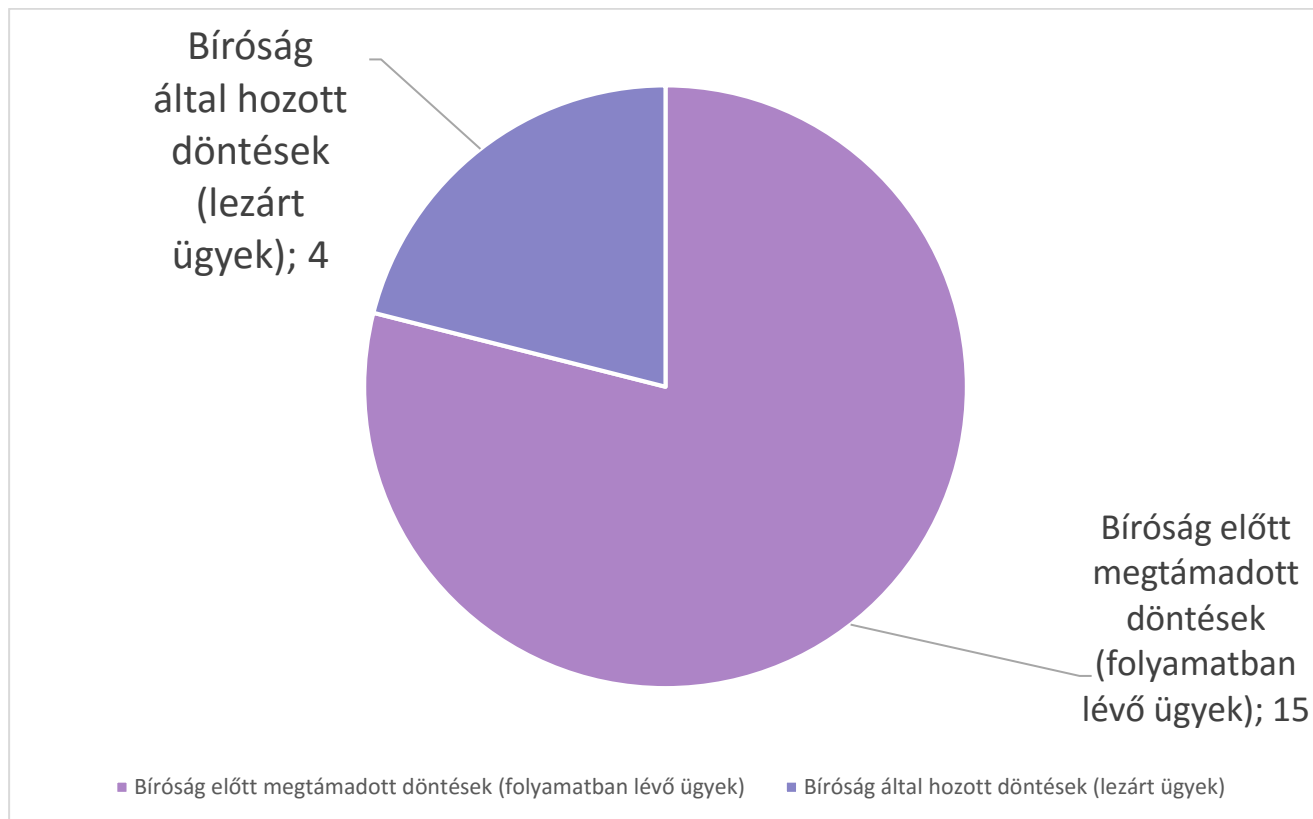
Az vállalkozások együttműködési szándéka tekintetében az eljárás tárgya szerint jelentős különbségek tapasztalhatóak. Országos szinten a közlekedéssel kapcsolatos ügyek esetében a leginkább (86%), az egészségmegőrző ügyek esetében pedig a legkevésbé (46%) voltak együttműködők az érintett vállalkozások.

4.6. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya az eljárás tárgya szerint

	együttműködött 2016	százalék	együttműködött 2017	százalék
Egyéb szolgáltatás	149	69%	106	69%
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	326	54%	520	67%
Háztartási kisegítő szolgáltatás	13	87%	8	62%
Ingatlan ügyletek	41	40%	40	52%
Javítás, karbantartás	293	77%	400	77%
Közlekedés	938	78%	1155	86%
Közüzemi szolgáltatások	1014	75%	1020	75%
Oktatás	17	63%	20	80%
Posta és távközlés	1030	78%	1344	80%
Személyi szolgáltatások	43	81%	34	77%
Turizmus	292	60%	250	70%
Építőipari kivitelezés	215	52%	287	56%
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	308	74%	320	72%
Egyéb termékek	319	66%	369	69%
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	367	55%	166	46%
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok	466	73%	502	71%
Híradástechnika	703	74%	758	73%
Járművek és alkatrészeik	251	71%	221	66%
Lábbelik	1866	84%	1722	84%
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	62	75%	79	84%
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	285	76%	342	81%
Textil, ruhanemű	190	75%	237	75%
Élelmiszerek, italok	18	58%	21	70%
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	165	69%	144	67%

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

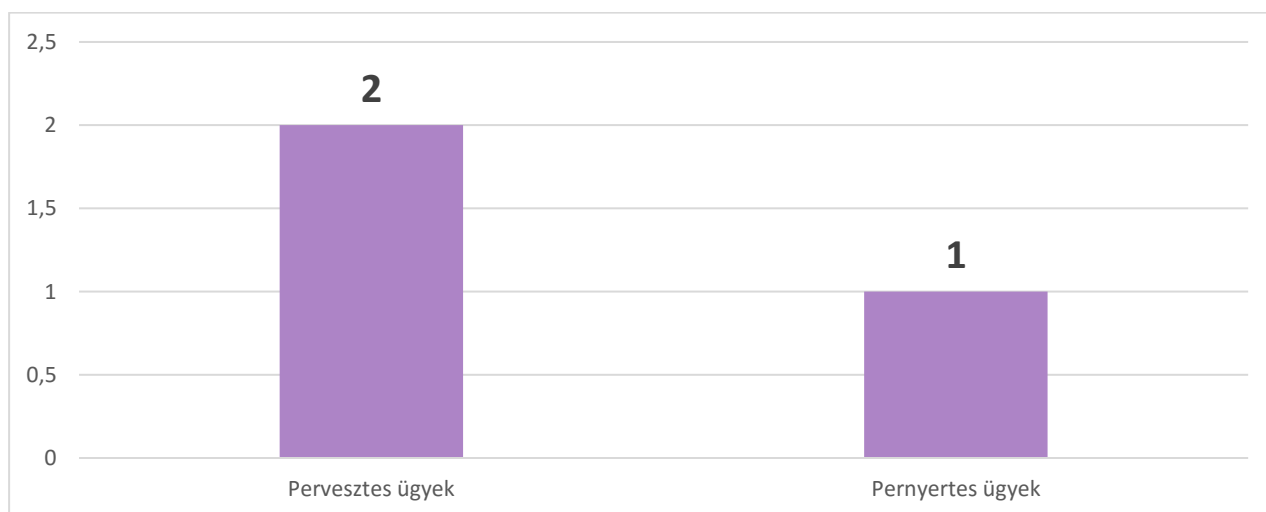
4.7. Békéltető testületek bíróság előtti ügyei 2017-ben



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

A 2017-ben, a békéltető testületek honlapján (www.bekeltetes.hu) található bírósági statisztika mindig a lekérdezés pillanatában mutatja a bírósági ügyek aktuális állapotát. A tavalyi évben a 19 nyilvántartott bírósági ügyből 4-et határozatával lezárt a bíróság és 15 van még jelenleg folyamatban.

4.8. 2017-ben a bíróság által lezárt ügyek pernyertességi aránya



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

5. Működési körülmények (békéltető testületi honlapok)

A békéltető testületek működési körülményeivel kapcsolatosan az elnökök beszámolóikban kifejtették, hogy a területi kereskedelmi és iparkamarák mindenhol megfelelő körülményeket biztosítottak az eredményes működéshez. A békéltető testületek az alábbi honlapokon is elérhetőek:

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 elevenítette fel, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014.(IV.29.) NGM. rendelet 7.§ (1) bekezdése értelmében a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről. Általános tapasztalatuk, hogy a javítószolgálat többsége nem tesz eleget az értesítési kötelezettségének, és így a jótállásra kötelezett vállalkozás nem tud arról, hogy fogyasztó a jótállásból eredő jogait kívánja gyakorolni, aminek következtében arról sem, hogy a szerviz és a fogyasztó között keletkezett vita rendezése érdekében a fogyasztó békéltető testülethez fordult. Jelenleg a fenti előírás betartásának ellenőrzése egyik hatóság hatáskörébe sem tartozik. Szükségesnek tartják a jogszabály módosítását annak érdekében, hogy e kötelezettség kikényszeríthető legyen.

Borsod-Abaúj-Zemplén megyei javaslat érkezett arról, miszerint az Fgytv. 29. § (11) bek. utolsó fordulata az alábbiak szerint rendelkezik: „ a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.” Továbbra is javasolják ezen rendelkezés módosítását, mert szerintük nem egyértelmű, illetve sok vállalkozás kérdezi, hogy hogyan kell értelmeznie. Nem értik a vállalkozások, hogy ha nem értenek egyet a panasszal, miért kellene kötelezően egyezséget ajánlaniuk.

Hajdú- Bihar megyei javaslatként érkezett, hogy szükség lenne álláspontjuk szerint egy egységes eljárási szabályzatra. Az eljárási szabályzatnak véleményük szerint a célja nem az kell, hogy legyen, hogy a már rendelkezésre álló szabály- és keretrendszer duplikálja, hanem a békéltető testületi eljárások egységességét növelje számos olyan kérdésben, amelyet a békéltető testületek eltérően ítélnek meg. Ilyen témakörök lehetnek: az együttműködési kötelezettség hiánya vagy megléte, a jogi személyek fogyasztóként történő minősítése, amely alapvetően hatásköri kérdés jelent, a szakértői vélemények megítélése a békéltető testületi eljárásban, a megszüntetés jogkövetkezményeinek és határozat fajtáinak az alkalmazása. Ahhoz, hogy ezekben a kérdésekben egységesen lássunk, mindenképpen olyan ajánlásokra van szükség, amelynek a színtere lehet egy eljárási szabályzat, vagy akár a minisztérium által megkezdett fogyasztóvédelmi péntek sorozaton belül egy olyan bizottság megalakítása, összehívása, amelynek a célja az, hogy ajánlásokat fogalmazzon meg békéltető testület eljárására vonatkozóan. Ennek a célja kettős: egyrészt hozzájárul az egységes jogalkalmazáshoz, jogbiztonságot teremt, másrészt pedig a vállalkozások együttműködési hajlandóságát is képes lenne növelni. Ennek különösen nagy jelentősége van akkor, amikor országos hálózatok kiképzett fogyasztóvédelmi referensei az egész országban képviselik a hálózatot és

egyablakos rendszerben találkoznak a békéltető testületek ugyanolyan ügyben hozott eltérő döntéseivel.

Pécs-Baranya megye javaslata, hogy a vállalkozások részéről történő együttműködési kötelezettség megsértésén túl további, egyéb fogyasztóvédelmi jogszabálysértések esetén is biztosítsanak szignalizációs lehetőséget az illetékes hatóság felé, pl. a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény megsértése esetén. Véleményük szerint továbbá az ajánlásnak – mivel nem kötelező erejű a végrehajtása és a szankciója – a tapasztalataik szerint – a nyilvánosságra hozatal tekintetében sem bír visszatartó erővel – nincs semmiféle jogi kötöttsége, nem hatékony békéltetési eszköz, ezért ennek célszerű ennek megváltoztatása. Javasolják még, hogy minden egyes, a testület által hozott döntés esetében legyen helye jogorvoslatnak (pl. elutasítás).

Mellékletek

M1. A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok 2017.

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	
1. Baranya megye	75	2	62	80	34	2	55	1	34	0	12	357
2. Bács-Kiskun megye	108	3	88	63	30	14	40	6	52	8	14	426
3. Békés megye	69	3	36	23	71	1	44	29	28	1	6	311
4. Borsod-Abaúj-Zemplén	83	0	153	0	15	28	83	51	14	10	6	443
5. Budapest	603	10	394	873	313	151	185	138	3060	202	7	5930
6. Csongrád megye	197	3	153	4	10	0	29	97	55	8	6	562
7. Fejér megye	57	3	176	23	49	4	77	22	31	8	6	456
8. Győr-Moson-Sopron	100	3	49	13	25	8	143	36	63	0	0	440
9. Hajdú-Bihar megye	120	1	72	63	116	2	48	42	58	7	4	533
10. Heves megye	28	2	33	0	0	2	45	22	28	0	2	168
11. Jász-Nagykun-Szolnok	27	0	66	28	3	16	8	17	12	5	1	183
12. Komárom-Esztergom	62	2	40	18	7	0	8	7	38	2	1	185
13. Nógrád megye	15	2	16	0	16	0	41	23	7	1	0	121
14. Pest megye	180	2	163	68	129	13	332	441	697	20	24	2069
15. Somogy megye	23	0	48	15	14	36	18	19	9	0	1	183
16. Szabolcs-Szatmár-	72	0	36	46	11	13	33	9	36	19	0	274
17. Tolna megye	17	0	10	1	16	0	16	6	16	0	0	81
18. Vas megye	24	4	66	30	6	36	26	0	7	4	0	203
19. Veszprém megye	42	8	55	5	22	12	82	50	23	3	1	303
20. Zala megye	45	4	42	7	27	2	9	42	3	1	0	183
Összesen:	1947	52	1758	1360	914	340	1322	1058	4271	299	91	13410

M2. A békéltető testületekhez beadott ügyek tárgyi szerinti megoszlása (Szolgáltatások) 2017

Szolgáltatások	
Építőipari kivitelezés	
Új ingatlan iótallás. qar. Jav. Épület felújítás, szakipari munk.,(festés mázolás stb.) Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása	
Belföld	
Külföld	
Személyszállítás	
Teherfuvarozás	
Úthasználat	
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	
fovasztói csoport	
mosás, tisztítás	
szépségápolás	
oktatás	
temetkezés	
egészségügyi szolgáltatás	
foдрászat, kozmetika, masszázs	
biztonsági szolgáltatás, vagyonvédelem, stb.	
szabás, varrás, cipészet	
forgalmazás, értékbecslés, közvetítés	
nyelviskola, gépírásmű vez.képz., felnőttképzés	
mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekfelügyelet, stb.	
fovasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb.	
egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások	
hatáskör hiánya miatt	
illetékeség hiánya miatt	
Szolgáltatások összesen	
Szolgáltatások és Termékek Összesen	
Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások) Szolgáltatás értékesítése nem	
távollévők között kötött szerződések	
üzletlen kívül kötött szerződések	

M3. A békéltető testületekhez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (Termékek) 2017

Békéltető Testületek		Termékek	
Élelmiszerek	Élelmiszerek, italok	Textil, ruhanemű	Lábbelik
Élelmiszerek			
Italok			
Taplak			
egyéb textil			
ruhanemű			
általános utcai			
sport			
speciális, gyógy, gyermek stb.			
Építőanyagok	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók		
burkolatok			
nyílászárók			
szaniter, jakuzzi, zuhanykabin			
laptop, notebook, tablet, stb.			
asztali írógépek, tenyermasoló,			
egyéb eszközök (MP3, adattárolók,	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók		
Számítógépek és GPS szoftverek,			
mobilteléfonok, okosteléfonok			
szórakoztató elektronika (TV, rádió,	Híradástechnika		
orgánikus képfogók, fényképezőgép,			
háztartási gépek			
kerti gépek	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek		
háztartási eszközök (edénykészlet)			
kézi szerszámgépek			
kézi szerszámok (ásó, kapa)			
látszerészeti (szemüveg,	Látszerészeti, fényképezési, optikai eszközök, műszerek		
tenykepezési, optikai eszközök és			
egészségmegőrző termékek	Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök		
gyógyászati eszközök			
Közüti járművek	Járművek és alkatrészek		
járműalkatrész			
egyéb járművek			
Bútor, matrac			
sportszer	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer		
hangszer			
óra			
ékszer			
játék			
vegyipari termék	Egyéb termékek		
dohánytermék, és élvezeti cikk			
naziallat tartásávar kapcsolatos			
egyeb, mashova nem sorolható			
hatáskör hiánya miatt	Áttétel		
illetékeség hiánya miatt			
	Termékek összesen		
	Szolgáltatások és Termékek Összesen		
	Határon átnyúló jogviták (termékek)		
	Termék értékesítése nem hagyományos módon		
távollévők között kötött szerződések			
üzletlen kívül kötött szerződések			

M4. A jogviták ügyintézésének módja megyénként, 2017

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	27	232	0	0	0	0	0	0	0
2. Bács-Kiskun megye	48	221	7	0	0	1	0	0	0
3. Békés megye	232	78	0	0	0	0	0	0	0
4. Borsod-Abaúj-Zemplén megye	100	124	218	100	111	241	0	0	0
5. Budapest	491	4116	119	0	2178	2214	0	0	0
6. Csongrád megye	106	433	21	0	0	23	0	0	0
7. Fejér megye	108	337	9	0	0	0	76	173	180
8. Győr-Moson-Sopron megye	43	248	0	7	2	3	0	0	0
9. Hajdú-Bihar megye	121	409	0	6	218	233	0	0	0
10. Heves megye	51	110	0	0	0	0	0	0	0
11. Jász-Nagykun-Szolnok megye	49	112	0	0	0	0	0	0	0
12. Komárom-Esztergom megye	105	43	0	0	0	0	0	0	0
13. Nógrád megye	65	5	0	65	5	5	0	0	0
14. Pest megye	587	1430	0	0	0	0	0	0	0
15. Somogy megye	61	122	0	0	84	103	0	0	0
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	123	151	0	57	102	149	0	0	0
17. Tolna megye	32	50	0	0	36	43	0	0	0
18. Vas megye	62	140	0	0	0	0	0	0	0
19. Veszprém megye	76	119	108	0	0	0	0	0	0
20. Zala megye	68	114	0	0	0	0	0	0	0
Összesen:	2555	8594	482	235	2736	3015	76	173	180

M5. Bírósági ügyek 2017.

	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	14	3	2	1
Bíróság előtt megtámadott kötelezések	1	1	0	0
Összesen:	15	4	2	1