



**Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető
testületek 2018. évi tevékenységéről**

Budapest, 2019. március

A beszámolót összeállította:

Dr. Zemplényi Adrienne jogi igazgató

E-mail: zemplenyi.adrienne@mkik.hu

Internet: www.mkik.hu

A kézirat lezárva: 2019. 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 | 10 |
| 3. Fő ügytípusok | 16 |
| 4. Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek 2018 | 21 |
| 5. Termékek és szolgáltatások megoszlása az ügyek tárgyában | 25 |
| 6. Működési körülmények (békéltető testületi honlapok) | 400 |
| 7. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok | 411 |

Ábrák, táblák, térképek jegyzéke

| | |
|--|----|
| 1.1. ábra: A békéltető testületek ügyszáma a 2018-2017-2016- os évben | 6 |
| 1.2. ábra: Az ügyek számának változása testületenként, 2017–2018 | 7 |
| 1.3. térkép: A lezárt békéltetési ügyek számának változása 2017-hez képest | 8 |
| 2.1. tábla: A megszüntetett ügyek részletezése megyei bontásban | 10 |
| 2.2. ábra: A megszüntetett ügyek aránya az összes ügyszámhoz képest, megyei bontásban.. | 12 |
| 2.3. ábra: A megszüntetéssel végződő ügyek, a megszüntetés oka szerint 2017-2018..... | 14 |
| 2.4. ábra: A meghallgatásra kitűzött és a meghallgatásig el nem jutó ügyek aránya 2018 | 15 |
| 3.1. tábla: A békéltető testületek fő ügytípusai 2016-2017-2018..... | 17 |
| 3.2. ábra: Szolgáltatási ügyek száma 2017-2018..... | 19 |
| 3.3. ábra: Termékekkel kapcsolatos ügyek száma 2017-2018..... | 20 |
| 3.4. ábra: Termékek és szolgáltatások megoszlása 2018..... | 25 |
| 3.5. ábra: Az építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban 2017-2018..... | 26 |
| 3.6. ábra: A turizmussal kapcsolatos ügyek megyei bontásban 2017-2018..... | 27 |
| 3.7. tábla: A postai és távközléssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2017-2018 | 28 |
| 3.8. tábla: A közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2017-2018 | 29 |
| 3.9. tábla: Egészségmegőrző, és gyógyászati termékügyek megyei bontásban 2017-2018..... | 31 |
| 4.1. ábra: Az érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya, testületek szerint 2017-2018. | 33 |
| 4.2. ábra: A döntések megoszlása, az összes ügy arányában..... | 34 |
| 4.3. tábla: A befejezett ügyek számának és arányának alakulása, 2018 | 35 |
| 4.4. tábla: Az egyezséggel, kötelezéssel és ajánlással végződő ügyek részletezése megyei bontásban | 36 |
| 4.5. tábla: Az egyezséggel végződő ügyek az eljárás tárgya szerint 2017-2018..... | 37 |
| 4.6. tábla: Az együttműködő vállalkozások aránya megyék szerint..... | 38 |
| 4.7. A békéltető testületek bíróság előtti ügyei 2018-ben..... | 39 |
| 4.8. A 2017-ben a bíróság által lezárt ügyek pernyertességi aránya..... | 39 |
| M1. A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok 2018. | 44 |
| M2. A békéltető testületekhez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (szolgáltatások)2018. | 45 |
| M3. A békéltető testületekhez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (termékek) 2018 | 48 |
| M4. A jogviták ügyintézésének módja megyénként, 2018..... | 51 |
| M5. Bírósági ügyek 2018 | 52 |

Összefoglalás

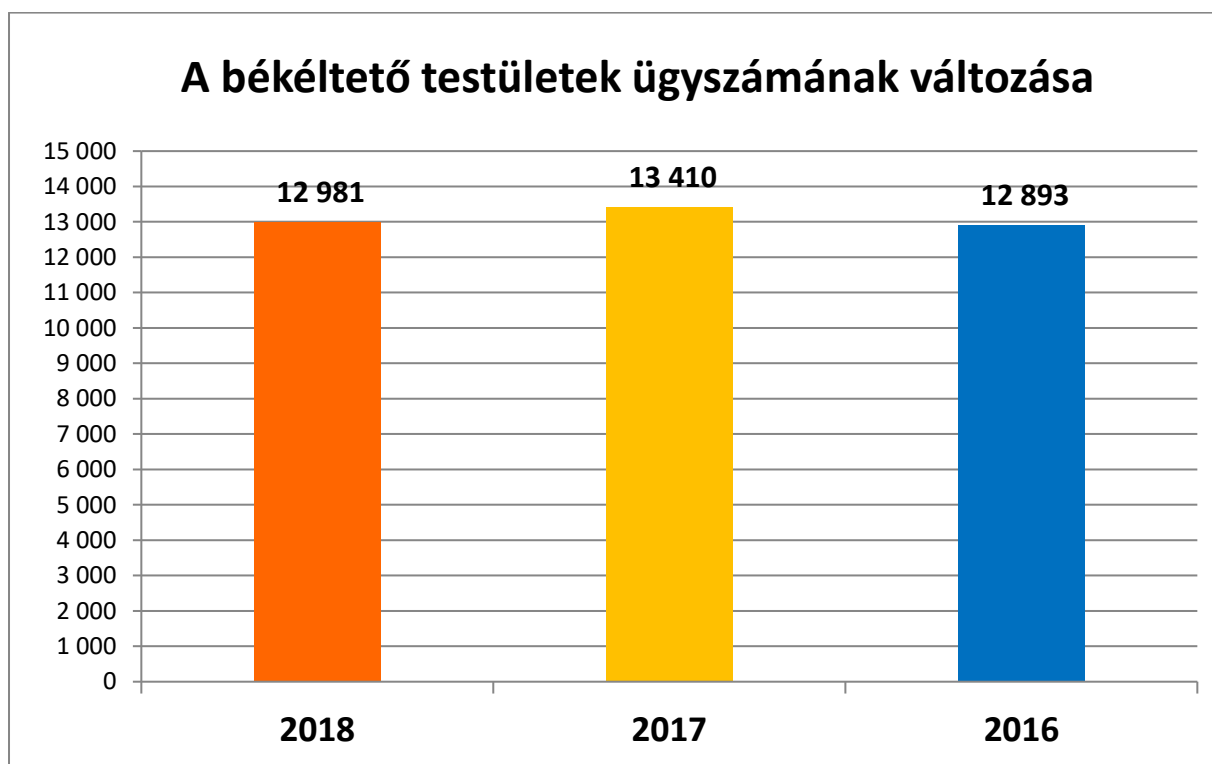
- A 2018-as évben országosan 12 981 ügyet zártak le a békéltető testületek. A békéltető testületek működése óta, ez az első esztendő, amikor az éves ügyszám az előző évben befejezett ügyek számához képest enyhe csökkenést mutat. Míg ugyanis 2017-ben országosan 13 410 ügyet fejeztek be, 2018-ban az éves befejezett ügyszám 440 darabbal kevesebb lett, amely 3,3 százalékos csökkenésnek felel meg. A 2018 évi ügyszám ugyanakkor – a csökkenés ellenére – továbbra is magasabb, mint a 2016-ban befejezett ügyek száma, amely 12 893 darab volt.
- Az országosan mért csökkenő ügyszám ellenére egyes megyei testületek ügyszámai növekedtek. 2018-ban mindössze 8 megyében nőtt az ügyek száma. A legnagyobb arányú ügyszámnövekedés Győr-Moson-Sopron megyében (72 db), Bács-Kiskun megyében (29 db), illetve Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében (19 db) történt. Emellett a Komárom-Esztergom (14 db) Veszprém (9 db) és Zala megyei testületnél (5 db) figyelhető meg jelentősebb mértékű ügyszámnövekedés. Heves (2 db), és Tolna megyében (1 db), pedig csak némi növekedés történt. A többi testületnél – idén először – ügyszámcsökkenés következett be. A legnagyobb mértékű ügyszámcsökkenés Pest megyében történt, ahol 205 darabbal, illetve Budapesten ahol 191 darabbal csökkent az ügyek száma. Jelentős mértékű csökkenés volt még Békés megyében (71 db) illetve Vas megyében (38 db).
- 2018-ban az eljárások közül a békéltető testületek 1 519 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 2 012 esetben egyezség született és 49 esetben végződött az eljárás kötelezéssel. 1 360 alkalommal került sor elutasításra.
- A korábbi évekhez hasonlóan a békéltető testületek 2018-ban is a legnagyobb számban a lábbelikkel kapcsolatos vitás ügyekben jártak el, összesen 1 889 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.)

2018-ban országos szinten a befejezett ügyek száma 12 981 darab volt, amely 429 darabbal, azaz 3,2 %-al kevesebb, mint az előző, 2017-es évben, ugyanakkor továbbra is 88 darabbal magasabb, mint a 2016 évi ügyszám.

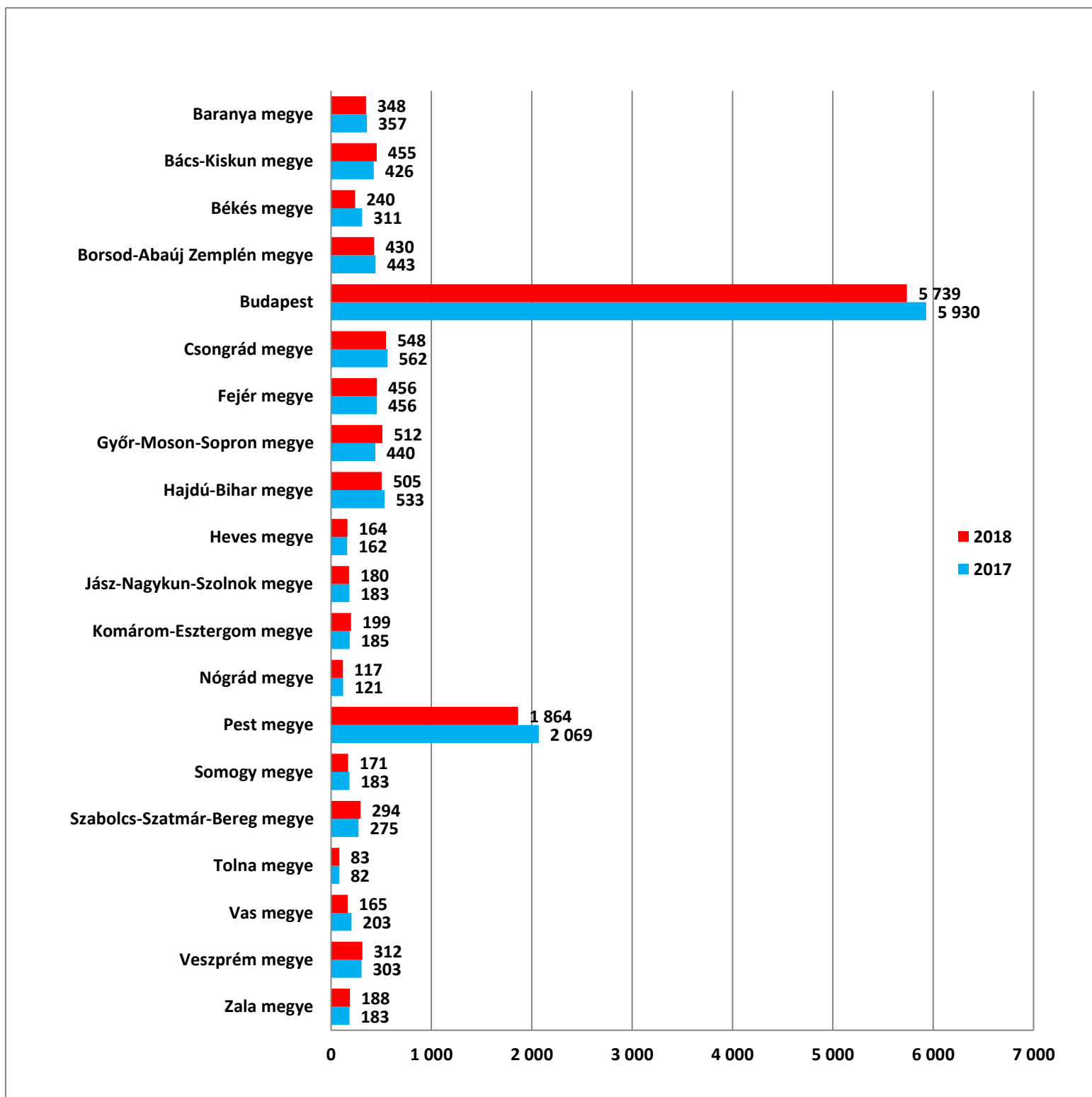
1.1. ábra: A békéltető testületek ügyszáma, 2018-2017-2016



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

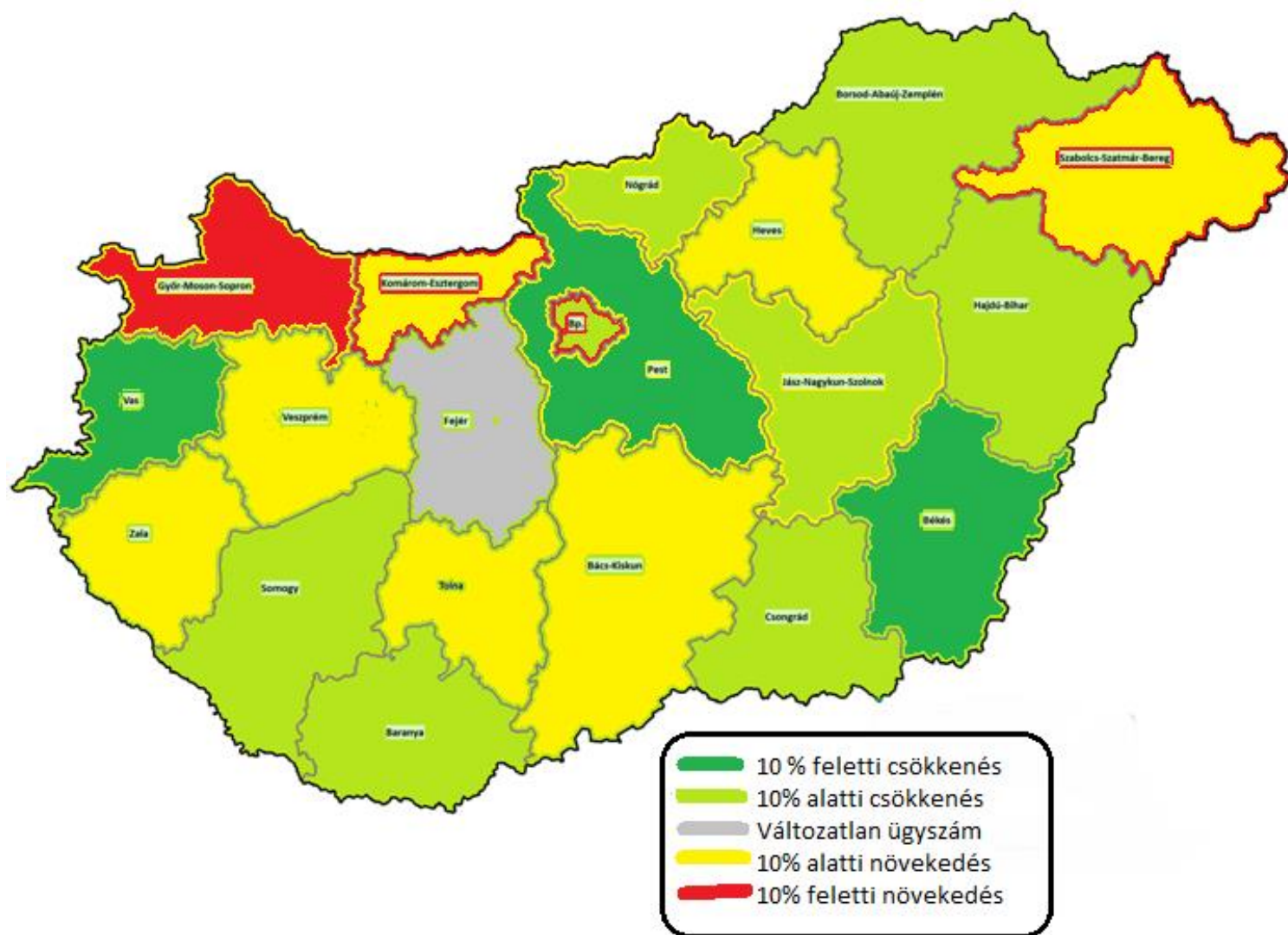
Bár öt megyében jelentős ügyszámnövekedés történt – Győr-Moson-Sopron megyében (72 db azaz 16,36 %-os), Bács-Kiskun megyében (29 db, azaz 6, 81%-os), Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében (19 db azaz 6,91%-os) illetve Komárom-Esztergom (14 db azaz 7,57%-os) és Veszprém megyében (9 db azaz 2,97%-os) – és további három megyében volt 1- 2 darabos ügyszámnövekedés, a többi megyében – kivéve Fejér megyét, ahol ugyanolyan számú ügyet fejeztek be, mint az előző évben – eltérő mértékben, de csökkent a békéltető testületek ügyszáma. A legnagyobb ügyszámcsökkenés Pest megyében történt ahol 205 darabbal, illetve Budapesten ahol 191 darabbal csökkent az ügyek száma. Jelentős mértékű csökkenés volt még Békés megyében (71 db) illetve Vas megyében (38 db).

1.2 ábra: Az ügyek számának változása testületenként, 2017–2018



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

1.3. Térkép: Lezárt békéltetési ügyek számának változása 2017-hez képest



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A békéltető testületek létszáma, összetétele

A békéltető testületek létszámában és összetételében jellemzően nem történt változás a 2017. évhez képest, csak néhány megyei testület jelezte, hogy az elnök, vagy valamely tag lemondása miatt a testület összetételében némi változás, személycsere történt.

A békéltető testületek létszáma 12 és 39 fő közötti. A legkisebb létszámmal – 12 fő – a Nógrád és Veszprém Megyei, majd a Jász-Nagykun-Szolnok és a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei – 14 fő – Békéltető Testület rendelkezik. A legnagyobb létszámú a Budapesti Békéltető Testület 39 fővel, majd a Bács-Kiskun Megyei – 29 fő –, a Békés, valamint a Győr-Moson Megyei Testület, amely 28 tagból áll, illetve a Pest Megyei – 26 fő – és a Csongrád, valamint a Baranya Megyei Békéltető Testület – 24 fő – következik. A tagok legalább fele jellemzően jogi végzettségű.

A békéltető testületi eljárások időtartama

A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama 21 és 80 nap közötti, jellemzően 60 nap. A legrövidebb idő alatt a Győr-Moson-Sopron Megyei – 21 nap – illetve a Veszprém Megyei Békéltető Testület fejezi be az eljárásokat. Ez utóbbi testület eljárásainak átlagos időtartama 2018-ban 29 nap volt.

A leghosszabb ideig a Pest Megyei Békéltető Testületnél tartanak az eljárások. Szakmai beszámolójuk szerint az eljárások átlagos időtartama 60-70 nap, de egyes eljárások esetén akár 90 napnál is hosszabb lehet. Ez utóbbi esetben az eljárási határidőt írásban meghosszabbítják. Hasonlóan hosszú eljárási határidő tapasztalható Budapesten – 60-90 nap közötti –, illetve a Hajdú-Bihar megyei testületnél, ahol két és fél hónap, mire az eljárás befejeződik.

Működési feltételek

A békéltető testületek működési feltételei nem változtak az előző évekhez képest. Jellemzően a megyei kamarák mellett működnek. A működés tárgyi feltételeit így – iroda, tárgyaló, számítógép, nyomtató, telefon vezetékes és mobil, fax – a kamara jó minőségben biztosítja. Több megye is jelezte ugyanakkor, hogy az adminisztratív létszámhiány és létszámváltozás nehezíti a munkavégzésüket.

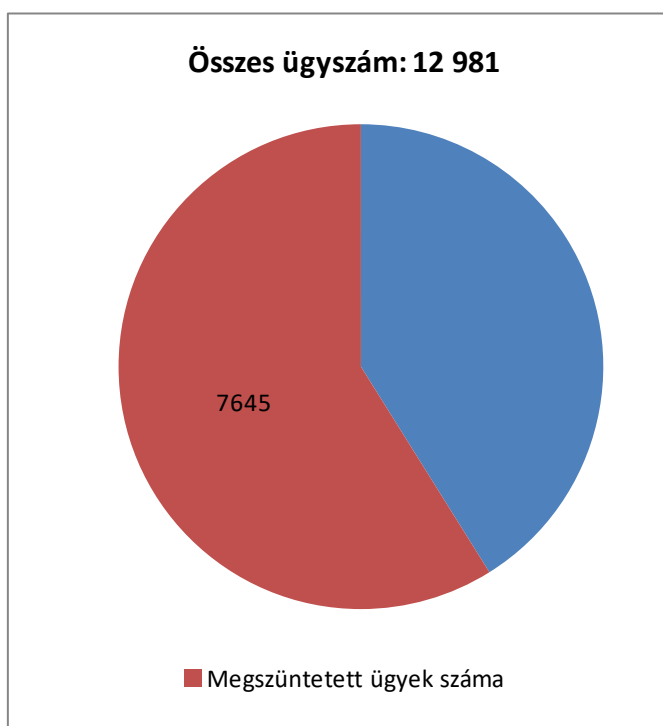
Az eljárás megszüntetése

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

2.1. tábla: A megszüntetett ügyek részletezése megyei bontásban

| 2018 | Megszüntetéssel végződő ügyek | |
|------------------------------|-------------------------------|---------------|
| | db | összes ügy % |
| Baranya megye | 130 | 37,35% |
| Bács-Kiskun megye | 154 | 37,35% |
| Békés megye | 143 | 59,58% |
| Borsod-Abaúj-Zemplén megye | 215 | 50,00% |
| Budapest | 3639 | 63,40% |
| Csongrád megye | 159 | 29,01% |
| Fejér megye | 211 | 46,27% |
| Győr-Moson-Sopron megye | 280 | 54,68% |
| Hajdú-Bihar megye | 250 | 49,50% |
| Heves megye | 106 | 64,63% |
| Jász-Nagykun-Szolnok megye | 54 | 30,00% |
| Komárom-Esztergom megye | 88 | 44,22% |
| Nógrád megye | 96 | 82,05% |
| Pest megye | 1504 | 80,68% |
| Somogy megye | 95 | 55,55% |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg megye | 121 | 41,15% |
| Tolna megye | 57 | 68,67% |
| Vas megye | 57 | 34,54% |
| Veszprém megye | 192 | 61,53% |
| Zala megye | 86 | 45,74% |
| Összesen | 7645 | 58,88% |

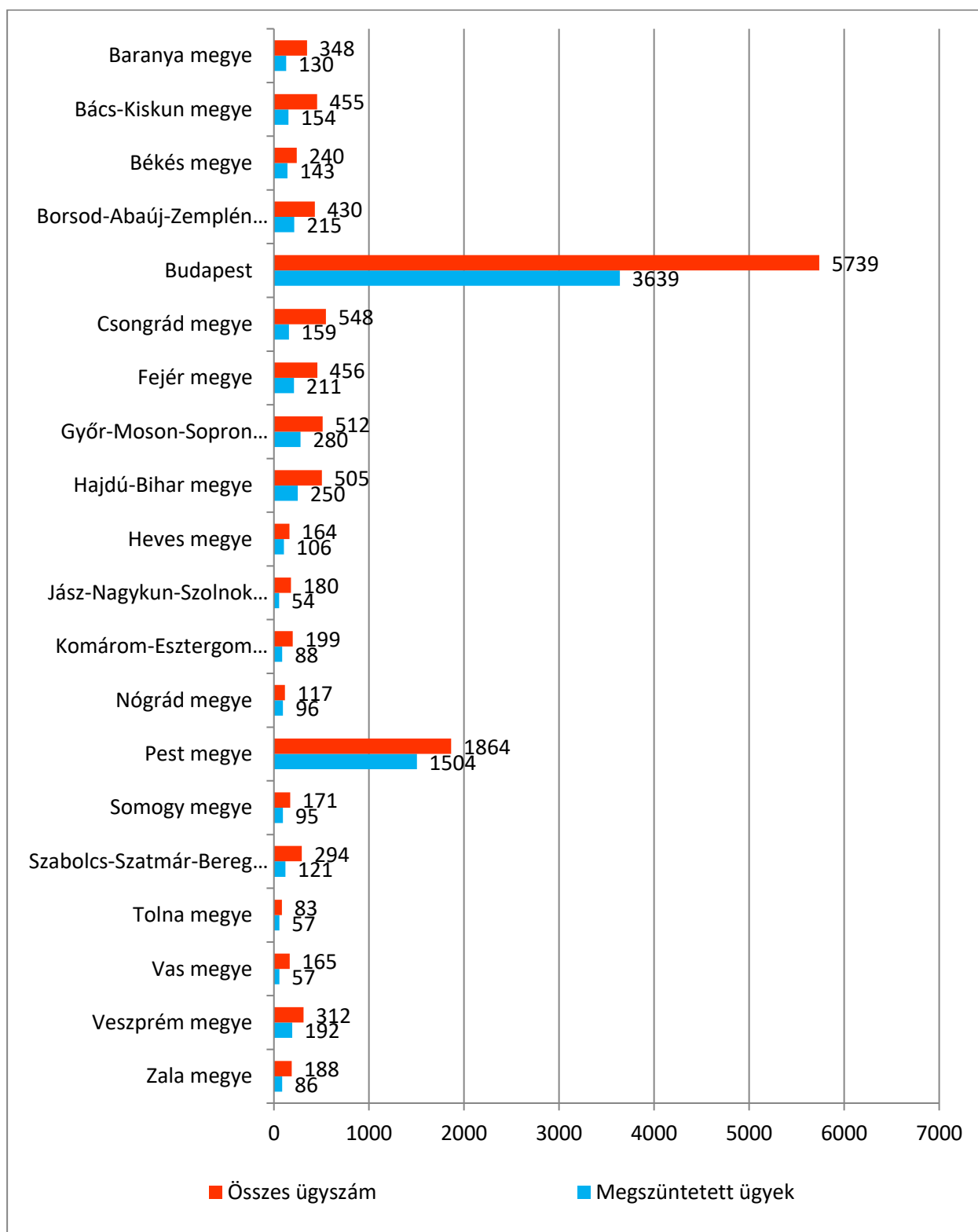
A 2018-as évben a megszüntetéssel záródó ügyek száma az előző évihez képest némileg csökkent. 2017-ben ugyanis a megszüntetéssel záródó ügyek száma országosan összesen 7 905 darab volt, amely a teljes ügyszám 61,31%-át jelentette. 2018-ban a megszüntetett ügyek száma összesen 7 645 darab volt, amely a teljes ügyszám 58,9%-ának felel meg. Bár statisztikailag a megszüntetéssel záródó ügyek száma csökkent, ez a csökkenés azonban nem az érdemi döntéssel záródó ügyek növekedéséből, hanem az országosan megfigyelhető ügyszámcsökkenésből adódik, hiszen 2018-ban az előző évihez képest 429 darabbal csökkent a békéltető testületek országos ügyszáma.



A csökkenés ellenére ugyanakkor megfigyelhető, hogy egyes megyékben továbbra is kiemelkedően magas a megszüntetéssel záródó ügyek száma. Így például Nógrád megyében ahol 83,48 % – azaz 117 ügyből 96 darab –, illetve Pest megyében ahol 80,68 % – azaz 1864-ből 1511 darab – ügy fejeződik be megszüntetéssel. Tolna megyében az ügyek 68,67 %-a – 83 ügyből 57 darab – Heves megyében 64,63% – 164 ügyből 106 darab –, Budapesten pedig 63,4 % – 5739-ből 3639 darab – zárul megszüntetéssel.

Az összes befejezett ügyszámon belül – az előző évihez képest – több mint 10 %-al nőtt a megszüntetéssel záródó ügyek aránya Fejér megyében, ahol 2017-ben 183 ügyet, azaz az ügyek 35,81%-át fejezték be megszüntetéssel, míg 2018-ban 211 ügyet, azaz az ügyek 46,27%-át.

2.2. A megszüntetett ügyek aránya az összes ügyszámhoz képest, megyei bontásban 2018



A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint

A békéltető testületi eljárást különböző – a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott – okok miatt lehet megszüntetni. Ez lehet a kérelem visszavonása, a felek megállapodása, az eljárás lefolytatásának lehetetlensége, a kérelem megalapozatlansága, vagy azon esetek, amikor a panaszos a hiánypótlásnak nem tesz eleget.

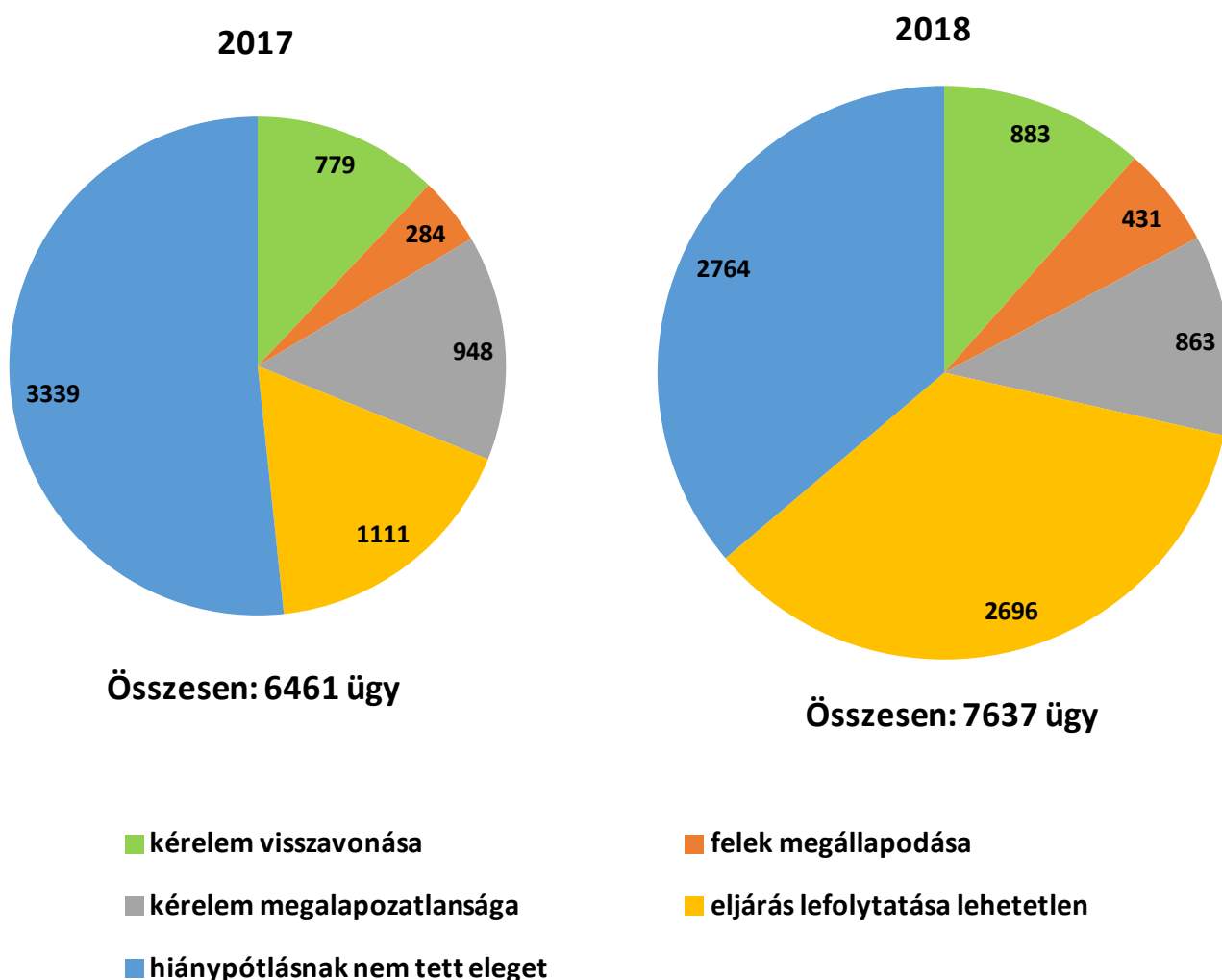
A megszüntetésre kerülő ügyek közül vannak olyanok, amelyeket kitűznek meghallgatásra, azaz eljutnak a tárgyalás szakaszáig. Ez esetben az eljáró tag felkészül az ügyből és az adminisztrációs ráfordítási költség is az érdemi döntéseknél lévővel megegyező. Bár Tanácsban történő tárgyalás esetén a megszüntetésnél kisebb a kifizetés az eljáró tagok részére, az egyedül eljáró tagnál azonban minden ráfordítás megegyezik az érdemi döntések ráfordításaival.

A meghallgatásra kitűzött ügyek megszűnhetnek a felek megállapodása miatt, amikor az értesítő levelek átvételét követően, de a meghallgatás előtt a felek egyezsége jutnak. Ez esetben a megállapodásukról értesítik a Testületet, amely az egyezséget a jelenlévő felek között, a határozatával hagyja jóvá. A meghallgatásra kitűzött ügyek azonban megszűnhetnek amiatt is, mivel az eljárás lefolytatása lehetetlen. Ilyen eset lehet, ha olyan bizonyítási eljárás lefolytatására lenne szükség, amelyre a Testületnek a hatásköre, költségvetése nem terjed ki, s emiatt megalapozott, érdemi döntés nem születhet és a felek sem tudnak megállapodni.

A megszüntetésre kerülő ügyek másik csoportja a meghallgatásig el nem jutó ügyek. Ennek három típusa, ha a panaszos visszavonja a kérelmét, vagy ha nem teljesíti a hiánypótlásra történő felszólítást, illetve ha az ügyet a kérelem megalapozatlansága miatt kell megszüntetni. Akkor megalapozatlan a kérelem, ha a Testületnek nincs hatásköre az ügyben eljárni, mert például bírósági eljárás van folyamatban vagy az ügy nem fogyasztói jogvita.

A megszüntetésre kerülő ügyek jellemzően kisebb munkaráfordítást igényelnek az eljáró tagok részéről és az adminisztrációs ráfordítási költség is kevesebb.

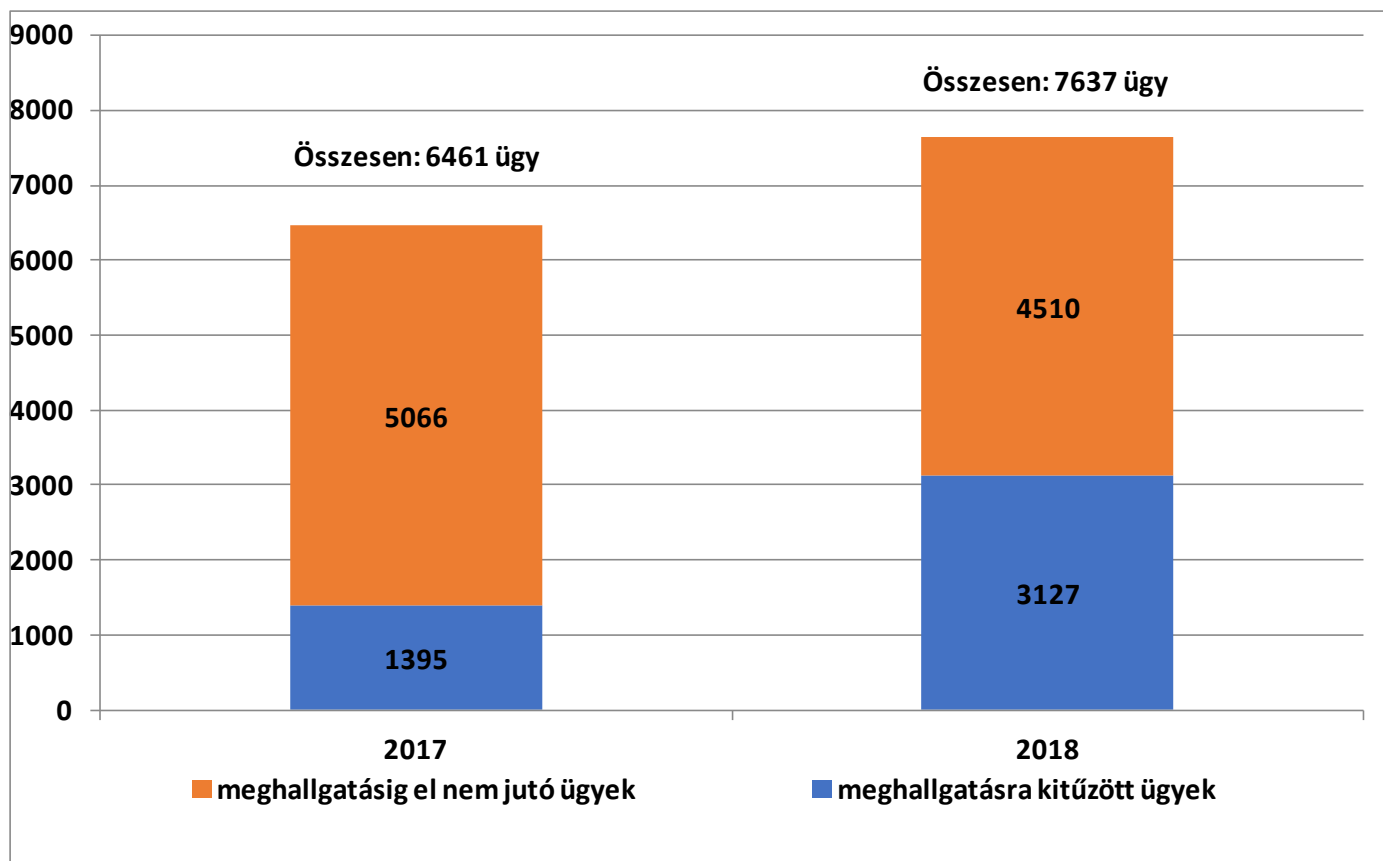
2.3. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek, a megszüntetés oka szerint 2017-2018



A 2017-2018-as adatok összehasonlításakor megállapítható, hogy azon ügyek száma, amelyek amiatt kerültek megszüntetésre, mert az eljárás lefolytatása valamely okból lehetetlen, több mint a duplájára nőtt. (2017-ben 1 111 ügy, 2018-ban 2 696 ügy) Szintén jelentősen nőtt – 147 darabbal – a felek megállapodása miatt megszüntetett ügyek száma (2017-ben 284 ügy, 2018-ban 431 ügy), illetve 104 üggyel több esetben került sor a benyújtott kérelem visszavonása miatt az eljárás megszüntetésére.

Összességében megállapítható, hogy 2018-ban a megszüntetésre kerülő ügyek túlnyomó része – 59 %-a – nem jutott el a meghallgatásig. (7 637 ügyből 4 510 darab) Bár ez a szám igen jelentős, mégis kedvezőbb, mint a 2017. évben megszüntetésre került ügyek aránya, amikor a megszüntetett ügyek 78,4 %-a nem jutott el a meghallgatás szakaszáig (6 461 ügyből 5 066 darab).

2.4. ábra: A meghallgatásra kitűzött és a meghallgatásig el nem jutó ügyek aránya



2. Fő ügytípusok

Az 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. Az előző évekhez hasonlóan a békéltető testületek 2018-ban is az általános, utcai viseletű lábbelikkel kapcsolatos ügyekben jártak el a legnagyobb számban. Az összes ügy 14,55 százaléka, összesen 1889 eljárás indult ilyen ügyben. Bár az elmúlt három év adatainak összevetése alapján csökkenő tendencia figyelhető meg (2016-ban 2 218 darab, 2017-ben 2 048 darab, 2018-ban 1 889 darab), a lábbelikkel kapcsolatos fogyasztói panaszok továbbra is kiemelkedő jelentőségűek.

A másik ügytípus, amely esetén a fogyasztók a legnagyobb számban fordulnak a békéltető testületekhez, a postai, távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyek. 2018-ban 1 337 eljárás indult ilyen jellegű panasz miatt, amely az összes ügyszám 10,3 %-a.

A harmadik legtöbb békéltető testületi eljárást generáló terület, a közlekedéssel kapcsolatos. 2018-ban 1 237 eljárás indult valamely közlekedéssel vagy helyi parkolással kapcsolatos panasz ügyében, amely az összes ügyszám 9,5 %-a.

Kiemelkedő mértékűek még a közüzemi tárgyú ügyek. Bár itt enyhe csökkenés figyelhető meg – amely adódhat a békéltető testületek ügyszámának a csökkenéséből is – azonban a közüzemi tárgyú ügyek aránya 2018-ban még így is az összes ügy 9 százalékát tették ki (1 169 darab).

Az előző évek adatai alapján ugyanakkor az is megállapítható, hogy a javítás, karbantartással kapcsolatos ügyek száma közel a duplájára nőtt (2016-ban 383 ügy, 2017-ben 522 ügy, 2018-ban 606 ügy), illetve jelentősen növekedett az építőipari kivitelezéssel (2016-ban 412 ügy, 2017-ben 514 ügy, 2018-ban 638 ügy), és az egyéb termékekkel kapcsolatos ügyek száma (2016-ban 482 ügy, 2017-ben 531 ügy, 2018-ban 661 ügy).

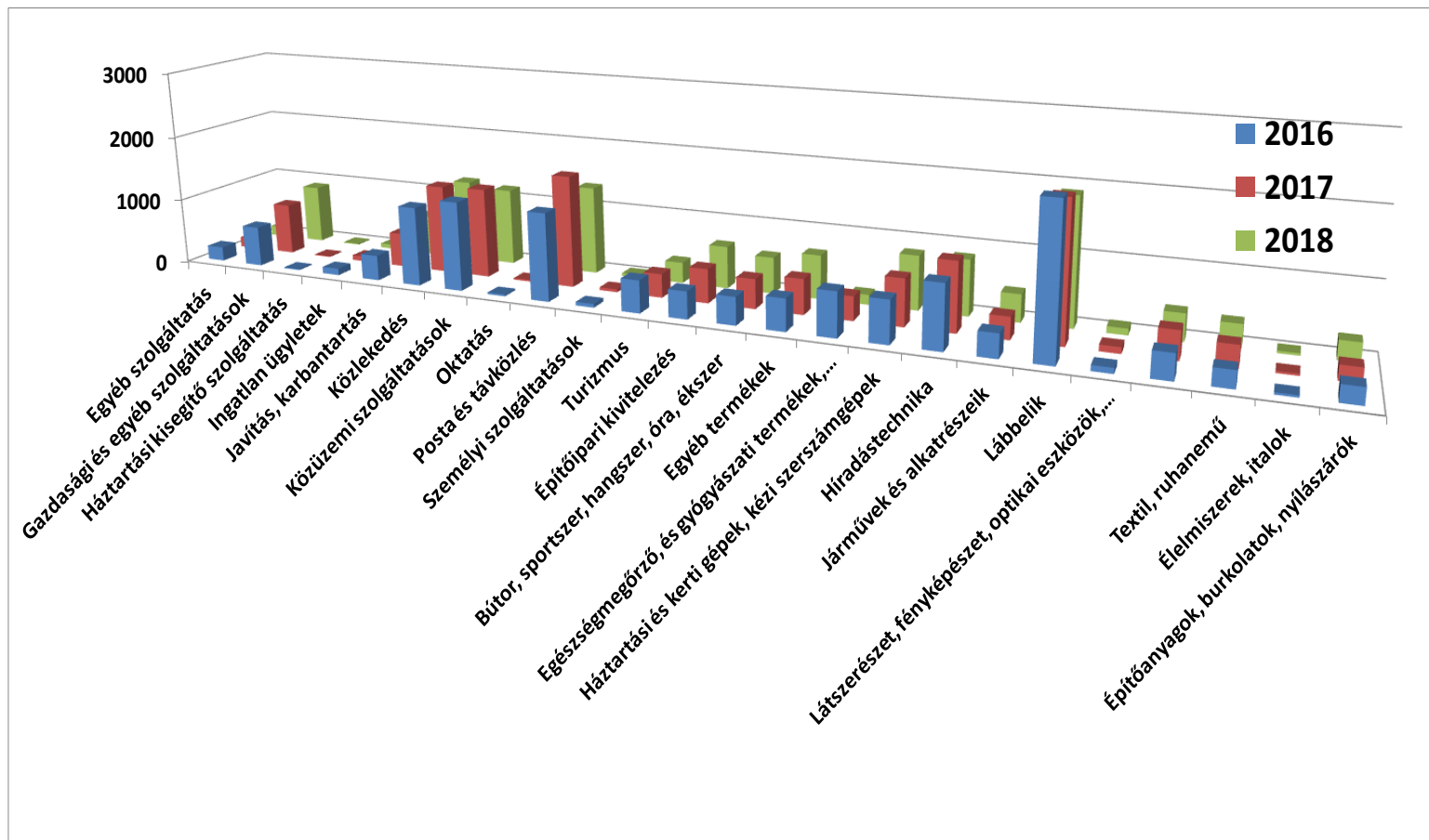
A legkisebb számban továbbra is a háztartási kisegítő szolgáltatással kapcsolatban fordulnak a békéltető testületekhez. 2018-ban mindössze 15 eljárás indult ezzel összefüggésben, amely panaszok az összes ügy 0,15%-át tették ki. Hasonlóan alacsony számban kezdeményeznek még békéltető testületi eljárást az élelmiszerekkel, italokkal (2018-ban 34 eljárás), a személyi szolgáltatásokkal (42 ügy), illetve az oktatással kapcsolatos panaszok esetén (42 ügy).

3.1. tábla: A békéltető testületek fő ügýtípusai, 2016-2017-2018

A békéltető testületek fő ügýtípusai

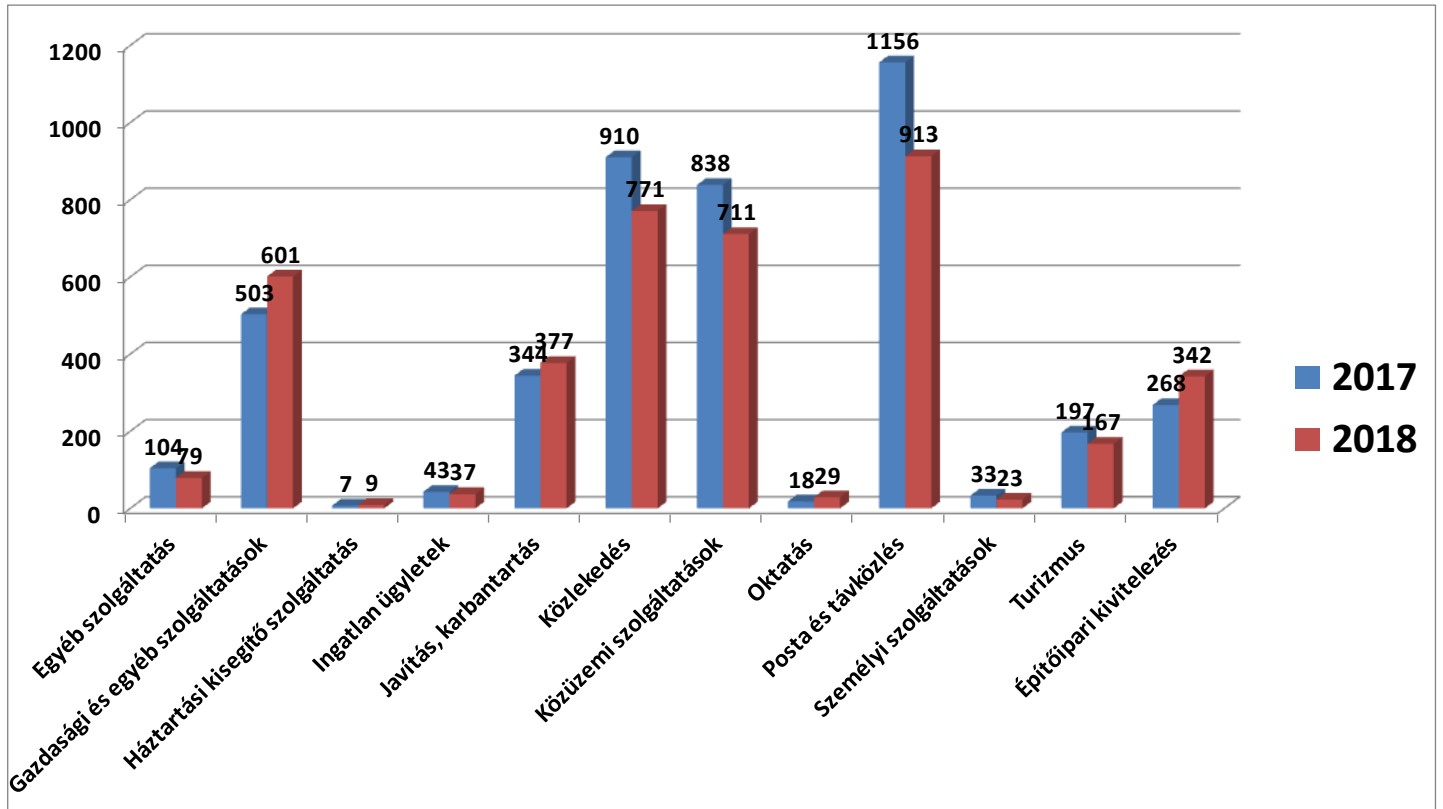
| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------|------|------|
| Egyéb szolgáltatás | 215 | 153 | 149 |
| Gazdasági és egyéb szolgáltatások | 609 | 779 | 893 |
| Háztartási kisegítő szolgáltatás | 15 | 13 | 15 |
| Ingatlan ügyletek | 101 | 77 | 66 |
| Javítás, karbantartás | 383 | 522 | 606 |
| Közlekedés | 1199 | 1340 | 1237 |
| Közüzemi szolgáltatások | 1350 | 1362 | 1169 |
| Oktatás | 27 | 25 | 42 |
| Posta és távközlés | 1327 | 1690 | 1337 |
| Személyi szolgáltatások | 54 | 44 | 42 |
| Turizmus | 489 | 358 | 315 |
| Építőipari kivitelezés | 412 | 514 | 638 |
| Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer | 418 | 447 | 549 |
| Egyéb termékek | 482 | 531 | 661 |
| Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök | 668 | 363 | 150 |
| Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek | 638 | 704 | 814 |
| Híradástechnika | 951 | 1033 | 834 |
| Járművek és alkatrészeik | 354 | 334 | 414 |
| Lábbelik | 2218 | 2048 | 1889 |
| Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek | 83 | 94 | 97 |
| Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók | 377 | 421 | 404 |
| Textil, ruhanemű | 253 | 317 | 345 |
| Élelmiszerek, italok | 31 | 30 | 34 |
| Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók | 240 | 214 | 279 |

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyszámlái adatbázisa alapján



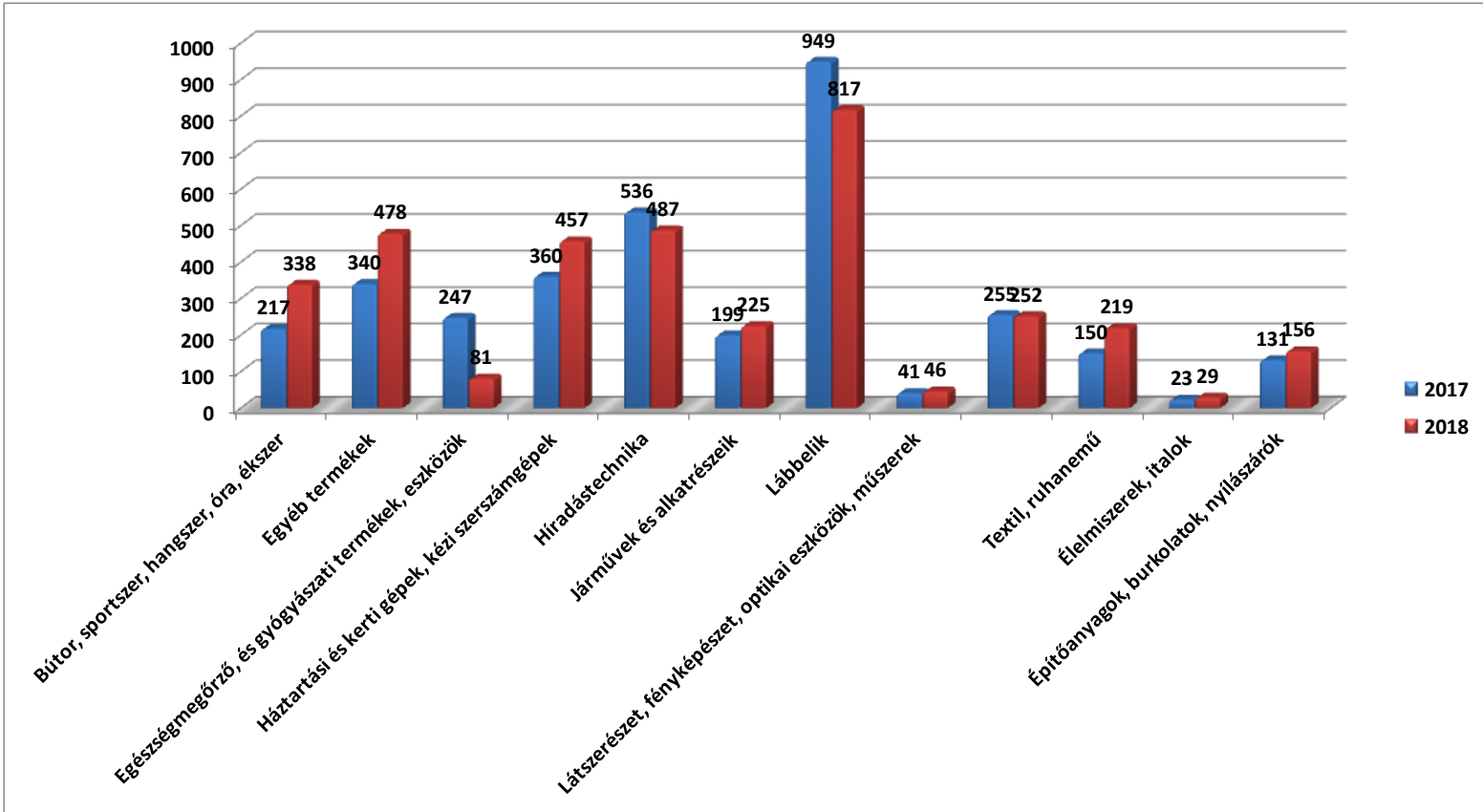
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyszámadatai alapján

3.2. ábra: Szolgáltatási ügyek száma 2017-2018.



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.3. ábra: Termékekkel kapcsolatos ügyek száma 2017-2018.



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek

A Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint továbbra is érvényesül az a fogyasztóvédelmi tendencia, hogy a fogyasztók azért fordulnak a Testülethez, mert nem sokkal a kereskedővel történt adásvételt követően kiderül a neves márka vagy a termék magas vételára ellenére annak hibája. Számtalan kérelem azzal függött össze, hogy a kérelmező – az egyértelmű fogyasztóvédelmi előírások ellenére – a kijavításra, cserére irányuló igénye elutasítását tapasztalta. A vállalkozások által elkészített szakvélemények pedig nem mindig felelnek meg azoknak a követelményeknek, amelyek elvárhatóak egy szakvéleménnyel szemben. Márpedig ilyen esetben a fogyasztó kijavítási- vagy csereigénye megalapozottnak bizonyulhat az adott eljárásban. Többször előfordult, hogy a szakvélemény olyan meghibásodást említett, amely nem is volt tapasztalható az adott terméknél vagy olyan ellentmondásokat rögzített, amelyek eleve megkérdőjelezték az írásba foglalt vélemény szakmai hitelességét, illetve kizárólag általánosságokat tartalmazott. Ezek rendszerint az úgynevezett „cipős” ügyeknél voltak megfigyelhetőek, de mindenféle más, hibás árucikk (például tartós fogyasztási cikkek, illetve egyéb termékek esetében) is.

A Budapesti elnök tájékoztatása szerint továbbra is gyakori, hogy a forgalmazó, a 10.000 Ft feletti vételáru, tartós fogyasztási cikkekre (televízió, laptop, tablet, PC, klímaberendezés, stb.) vonatkozó kötelező jótállás megvonja. Gyakran előfordul, hogy a hálózatra csatlakoztatott, de nem töltődő elektronikai cikk javítását elutasítják és a garanciát is megvonják azért, mert a terméken valamilyen sérülést, például karcolást fedeznek fel. A kötelező jótállás azonban nem köthető feltételhez, ezért a sérülés felfedezése nem mentesíti automatikusan a vállalkozást a bizonyítási kötelezettsége alól. A vállalkozás jótállási kötelezettsége teljes körű, mindenféle hibára kiterjed, így ilyen esetekben is bizonyítania kell, hogy a törés, sérülés, folyadék hatásaként előállt hiba az értékesítés utáni nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, nem pedig pl. anyag-, konstrukciós vagy összeszerelési hibára.

Szintén Budapesti tapasztalat volt, hogy bár a fogyasztó szóban jelezte a panaszát, azonban a cégek nem töltöttek ki semmilyen dokumentumot, illetve a korábban írásban megtett panaszára annak ellenére nem válaszoltak, hogy azt harminc napon belül kötelesek lennének érdemben megválaszolni. Ezek hiányában viszont előfordulhat, hogy a fogyasztó – a békéltető testületi eljárás során – nem tudja az állítását írásos bizonyítékkal alátámasztani.

A termékbemutatókkal kapcsolatos szabályozás szigorodása miatt a 2018-as évben nem termékbemutatóra, hanem ingyenes egészségügyi szűrésekre invitálták egyes vállalkozások a fogyasztókat. Bár előzetesen kijelentették, hogy a rendezvényen kizárólag díjmentes egészségügyi vizsgálat történik és nem kerül sor semmilyen termék bemutatására, vagy előadás tartására, a panaszosok mégis arról számoltak be, hogy a

vizsgálatot követően, az eredmények kiértékeléséig meg kellett hallgatniuk egy előadást, ahol bemutattak számukra különböző termékeket. Ezután, a vizsgálati eredmények közzétételét követően, rávették őket a szerződés megkötésére azzal, hogy a megállapított „egészségügyi bajára, gondjára” kizárólag a bemutatásra került terméket kínálták számára egyedüli megoldásként. Mivel az árucikkek vételára több százezer forint, amelyet a panaszosok nem tudtak kifizetni, több esetben is ott helyben, a rendezvényen – az egyértelmű jogszabályi tilalom ellenére – sor került a kapcsolt hitelszerződés („áruvásárlási kölcsön”) megkötésére.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatosan gyakori panasz volt, hogy a fogyasztók bíztak a szóban, telefonon kapott tájékoztatásban majd később az ígértnél magasabb összegű számlát kaptak a szolgáltatás ellenértékéről. A hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálatára ugyanis téves információt adott a szolgáltatás valamely lényeges eleméről. Ebben az esetben a fogyasztók által díjmentesen kikérhető és visszahallgatott hangfelvételek bizonyíthaták kétséget kizáróan a tájékoztatás megtévesztő voltát.

A közszolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmekben a fogyasztók vitatják a szolgáltató által részükre megküldött díjkövetelések, számlatartozások jogosságát. Ennek oka gyakran az, hogy a fogyasztók nem teljesítik a szerződésben vállalt havi díjtartozás kötelezettségüket, amelynek hiányában a villamos energia- és földgáz szolgáltatók becsléssel állapítják meg az elfogyasztott energia mennyiségét.

A 2017-ben jelzethez hasonlóan, szintén Budapesti tapasztalat volt 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 az elnöki beszámoló szerint növekedett a kivitelezési szerződések teljesítésével összefüggő fogyasztói jogviták száma. A viták elsősorban az építési szerelési munka hibás teljesítéséből, illetve határidők túllépéséből eredtek. A határidők betartásának elmulasztása többek között a hitel folyósítását is akadályozta az új családi házak építésénél, aminek következtében nagy fokban sérültek a fogyasztói érdekek.

Borsod-Abaúj-Zemplén megyei tapasztalat szerint a termékszavatosság körében az egyes termékkategóriákban (pl: lábbelik, mobiltelefonok) a vállalkozások a jogszabályi kötelezettségeik alól meg nem engedett eszközökkel próbálnak kibújni. Gyakori panasz, hogy a cipők közül nagyon sok hat hónapon belül hibásodik meg, amely esetekben a fogyasztókat használati hibára hivatkozva utasítják el. A vállalkozások egy része beszerzi a szakértői véleményt, azonban azok jellemzően objektív vizsgálati módszerek nélküli, szemrevételezés útján készített megállapításokat tartalmaznak, így a jogvita elbírálása során nem tekinthetőek mértékadónak. Szintén jellemző a szakértői véleményekre, hogy

azok általános, nem egyedi megállapításokat rögzítenek, és a hiba okok széles körét tárják fel, minden konkrétum nélkül.

Szintén Borsod-Abaúj-Zemplén megyei tapasztalat volt a közlekedési szolgáltatáson belül, a parkolási pótdíjakkal kapcsolatban, hogy a gépjárművezető nem találja a szélvédő mögött a bírsághívást, ezért nem értesül a pótdíjazásról, mert. A vállalkozás azonban utóbb már csak az emelt összegű pótdíjról értesíti a panaszost postai úton. Ezt a gyakorlatot évek óta kifogásolják a panaszosok, azonban mivel az jogszabályi előírás alapján, nem a vállalkozás hibája.

Csongrád megye tapasztalata szerint a 2018-as évben a termékértékesítésen belül 21%-ra növekedett az internetes fogyasztói panaszos ügyek aránya. Ez az arány 2018. IV. negyedévében – a karácsonyi vásárlások miatt – 30 %-ra emelkedett.

Fejér megye tapasztalata szerint jelentősen megnövekedett a használt gépjárművekkel kapcsolatos ügyek száma. A termékbemutatókkal kapcsolatos ügyek ugyanakkor – megyéjükben – 2018-ban teljesen megszűntek.

Heves megye jelezte, hogy 2018. évben a főbb panasz okok között szerepelt a kéményseprési díj követelése azoknál a fogyasztóknál, akiknek a címén vállalkozás is van bejelentve. Ezen kérdés rendezéséhez jogszabály-módosítást tart szükségesnek.

Jász-Nagykun-Szolnok megye tapasztalata szerint a szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek között nagyszámban jelentkeznek a közüzemi szolgáltatással kapcsolatos panaszok, amelyeknél a fogyasztók a szolgáltató által kibocsátott számlát, illetve a jogellenes vételezést megállapító, és kötbért kiszabó szolgáltatói döntést kifogásolják. A fogyasztók jellemzően nem tartják felelősnek magukat a hitelesítő záró pecsétek hiánya miatt, sérelmezik a kiszabott kártérítést, mivel a társasházakban a fogyasztásmérők részére a folyosókon, vagy a lépcsőházakban kialakított szekrények tűzvédelmi okokból nem zárhatóak, ezért azok bárki számára hozzáférhetőek, megrongálhatóak, így nem garantálható a sértetlenségük.

Komárom-Esztergom megye tapasztalata szerint jelentősen növekedett a gépjárművekkel kapcsolatos panaszok száma. A panaszok elsősorban a javítással, a szavatossági igényekkel kapcsolatosak. A viták elsősorban abból adódnak, hogy a gépkocsit értékesítő vállalkozás az előző tulajdonoshoz irányítja a panaszost. Emiatt – álláspontjuk szerint – indokolt lenne annak egyértelmű pontosítása, hogy az ilyen esetekben a szavatossági követelmény kit terhel. Előfordult olyan élelmiszerrel kapcsolatos panasz is ahol a darabár és az egységár értelmezése körül alakult ki vita, a panaszos a tévesen feltüntetett egységár darabárát kívánta érvényesíteni.

Pest megyében az elnöki beszámoló szerint folyamatosan érkeznek a közműszámlákkal, illetve a telefon és internet szolgáltatással kapcsolatos panaszok. Általános tapasztalatuk, hogy a fogyasztók bizonyítékai a hiánypótlási felhívás ellenére

hiányosak, így az egyes panaszok számukra kedvező elbírálása vagy egyáltalán nem, vagy csak méltányosságból lehetséges. Ez utóbbihoz azonban a vállalkozás(ok) ehhez igazodó hozzáállása is szükséges. Alaptalan kérelem is érkezik hozzájuk, így például többször előfordult, hogy határozattal lezárt ügyet szeretnének a fogyasztók újraindítani arra hivatkozva, hogy nem értenek egyet a döntéssel. Az ilyen jellegű hivatkozásokat a fogyasztók sem tényekkel sem okirati bizonyítékokkal nem tudják alátámasztani.

Somogy megye jelezte, hogy a hulladékszállítással kapcsolatos panaszoknál jellemző a hulladékátroló edények ürítése közben történt sérülést miatt panasz. Ezek azonban nehezen bizonyíthatóak, mivel a szolgáltatók az ürítésről felvételeket készítenek, és több esetben a panaszos közrehatása is felmerült (túltöltött edényzet ürítése esetén). Ezen kívül tény, hogy a műanyag hulladékátroló edények kevésbé ütésállóak, és állaguk az idő múlásával romlik, így megfelelő ürítés esetén sem mindig kerülhető el az edényzet károsodása.

Szabolcs-Szatmár-Bereg megye tapasztalata szerint változatlanul a legnagyobb arányban a szavatossággal, jótállással kapcsolatos ügyekben fordulnak a fogyasztók a testülethez.

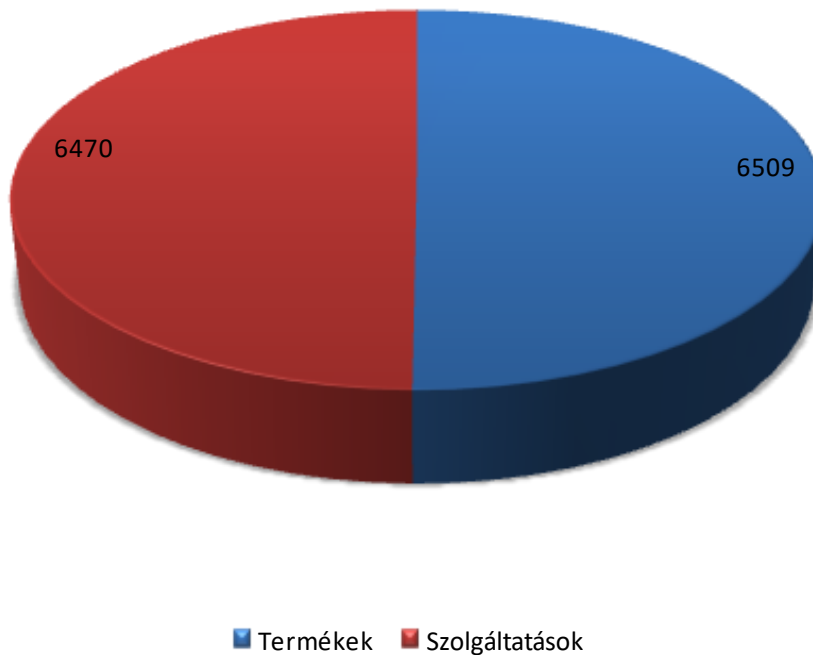
Veszprém megye tapasztalata szerint változatlanul a lábbelikkel kapcsolatos eljárások fordulnak elő a leggyakrabban. A panaszok jelentős része azért került a testület elé, mert alig pár hetes, vagy hónapos viselés után a ragasztások, varrások elengedtek, a szövetanyag kilyukadt, a talp/sarok jelentősen elvékonyodik, beázik a cipő. Továbbra is többen kifogásolják a „szakvélemények” tartalmát.” Álláspontja szerint abban sincs változás, hogy pl. a mobiltelefonokat, ha azon karcolás, netalán repedés van, nem is vizsgálják meg, mert ezeket garancia kizáró oknak tartják.

4. Termékek és szolgáltatások megoszlása az ügyek tárgyában

A 2018-ban lezárt összes ügy 50,14 %-a termékekkel kapcsolatban merült fel, az ügyek 49,84 %-a pedig a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panasz volt.

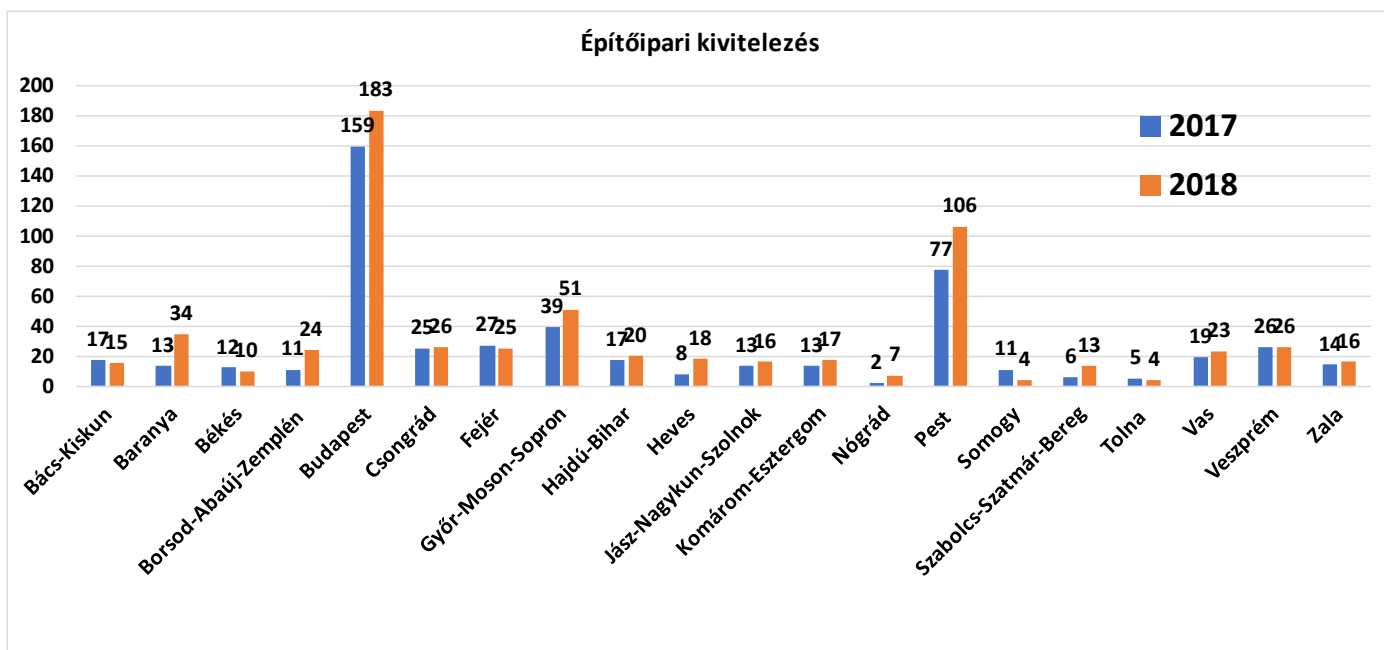
3.4. Termékek és szolgáltatások megoszlása 2018

Termékek és szolgáltatások megoszlása 2018



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.5. tábla: Építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2017-2018



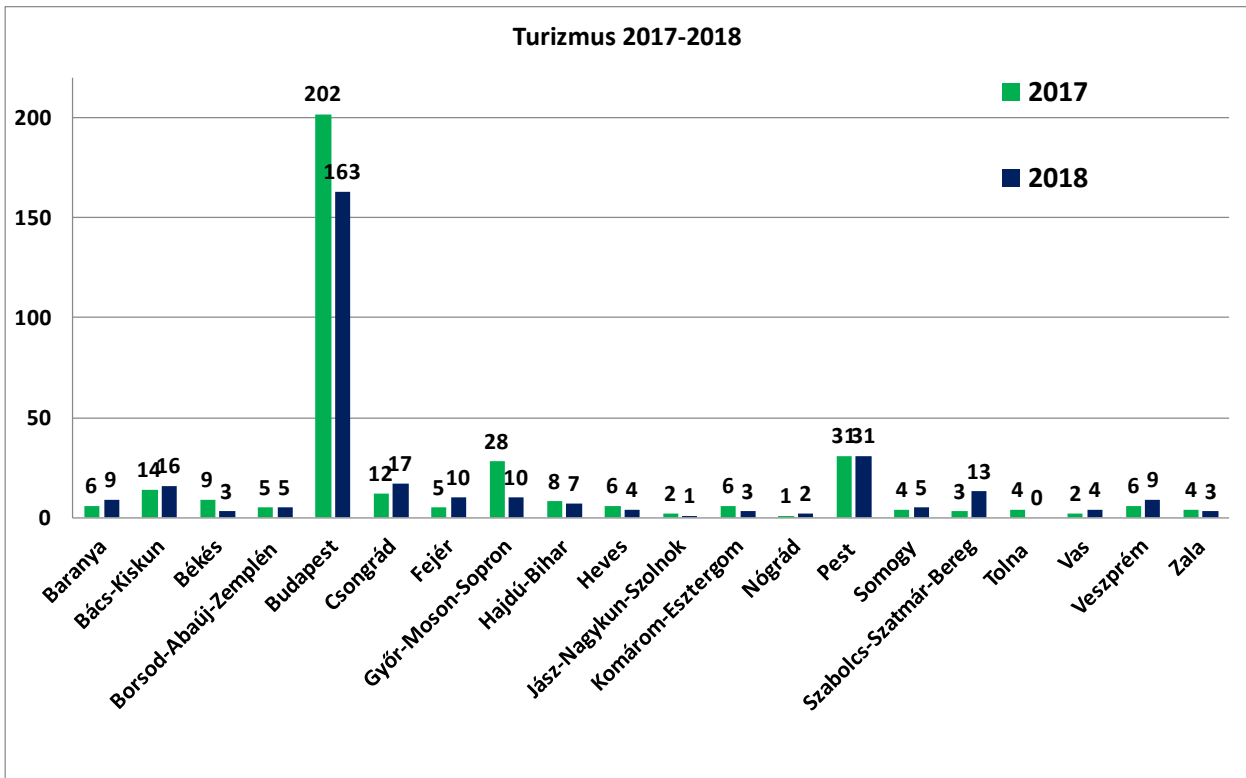
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2018. évben lezárt építőipari tárgyú ügyek

| termékek | | | | szolgáltatások | | |
|---------------------------------------|------------|-------------|--------------------------------|---|--|--|
| Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók | | | | Építőipari kivitelezés | | |
| Építőanyagok | burkolatok | nyílászárók | szaniter, jakuzzi, zuhanykabin | Új ingatlan jótállás, garanciális javítás | Épület felújítás, szakipari munka, (festés mázolás stb.) | Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása |
| 50 | 48 | 97 | 81 | 75 | 353 | 204 |

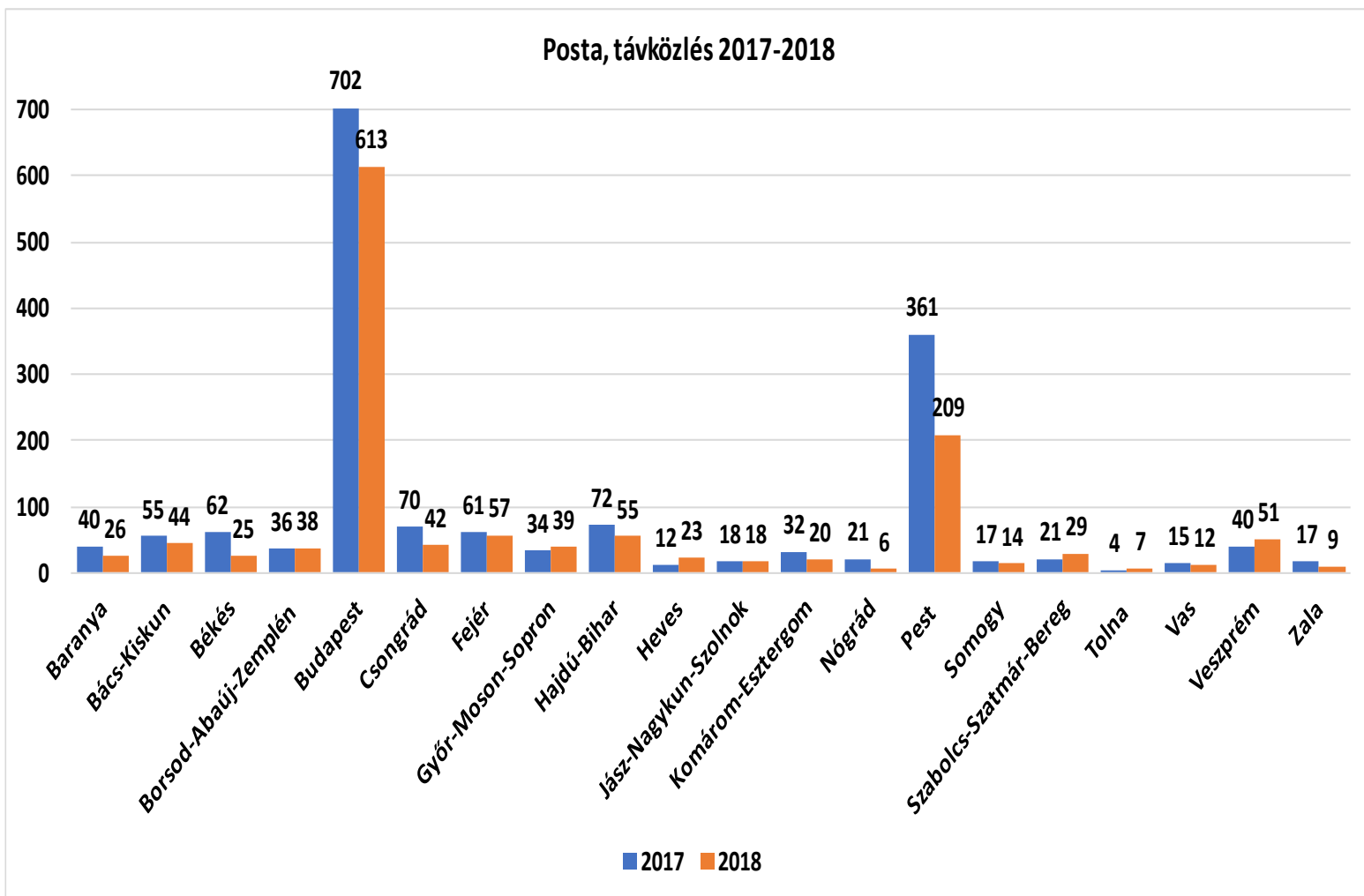
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.6. tábla: Turizmussal kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2017-2018.



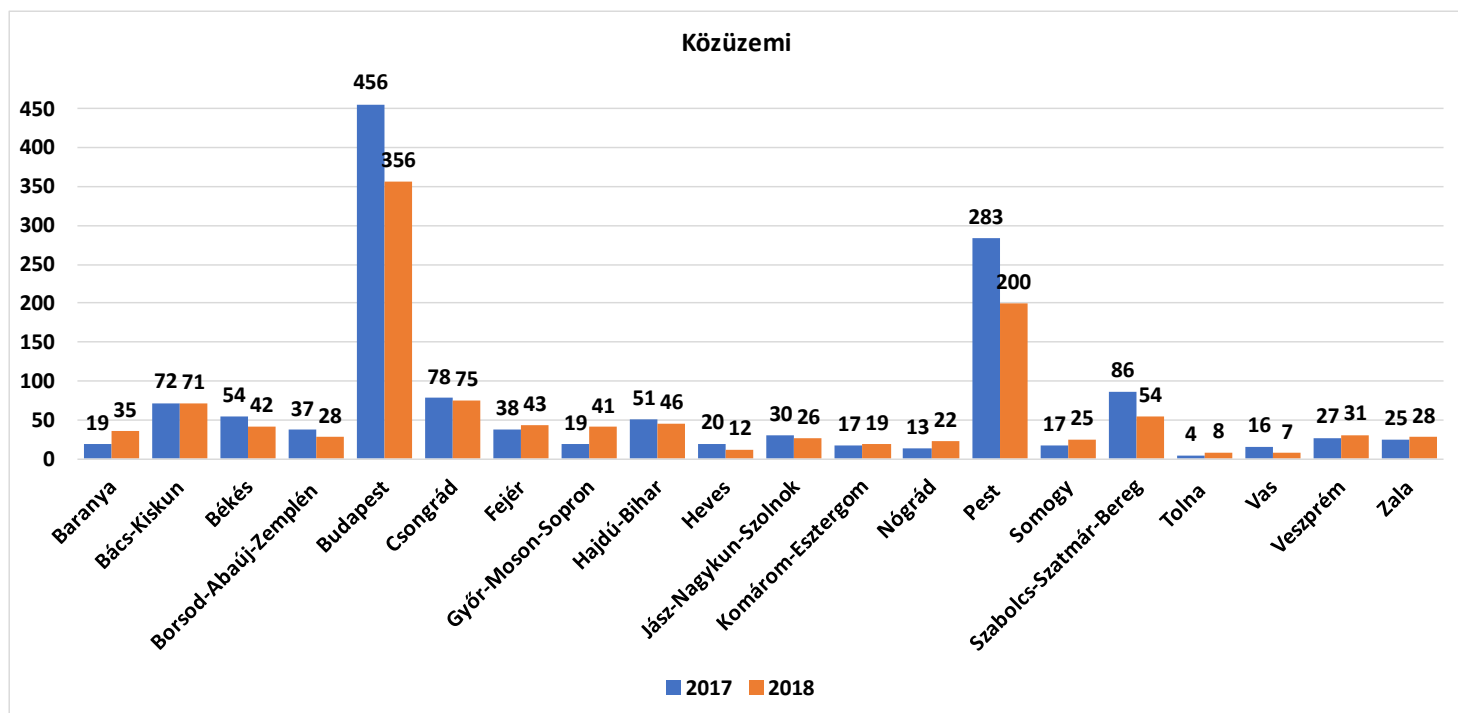
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.7. tábla: Postai és távközléssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2017-2018



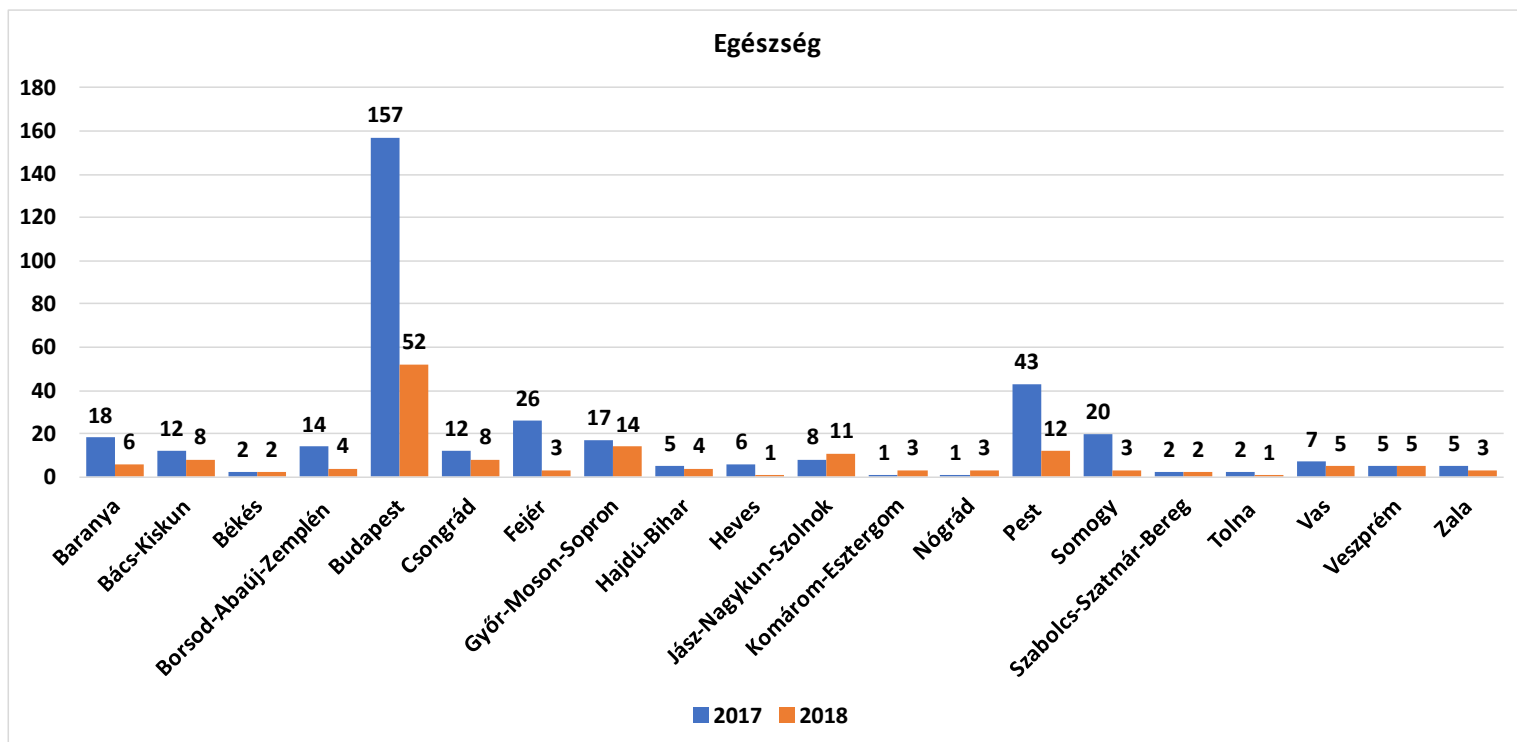
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.8. tábla: Közüzeti szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2017-2018



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.9. tábla: Egészségmegőrző, és gyógyászati termékekkel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2017-2018



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3. 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.

Kötelező erejű döntést a békéltető testület akkor hozhat, ha a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás alávetési nyilatkozatot vagy egyezségi ajánlatot tesz az eljárásban.

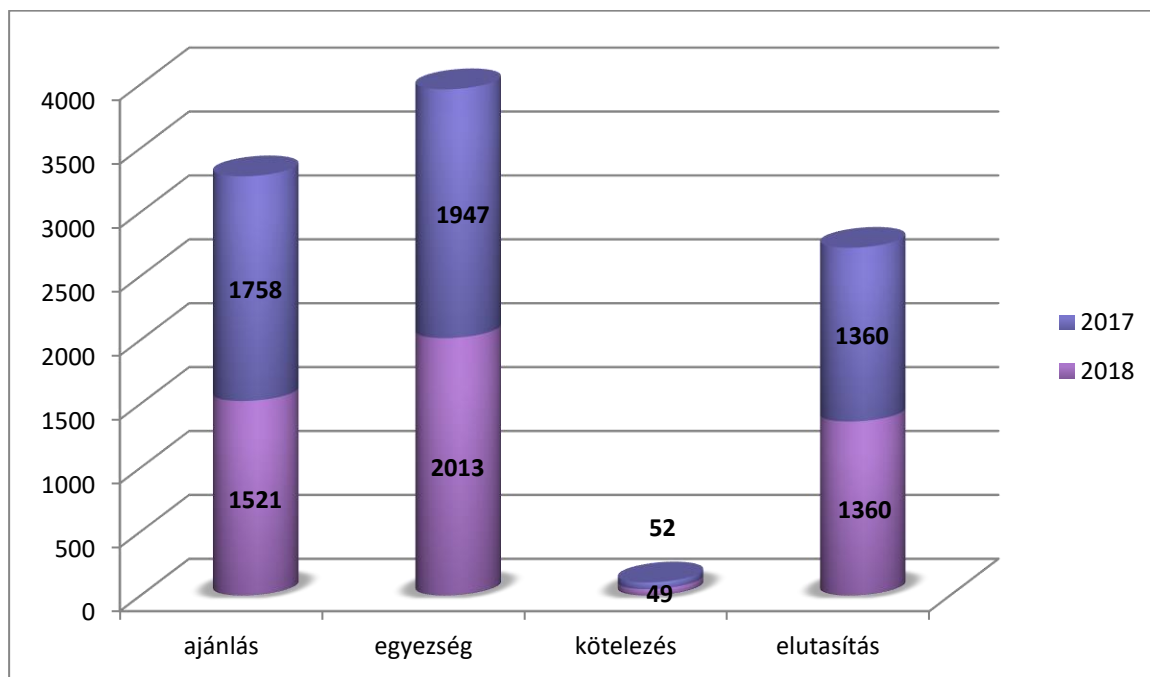
A kötelezést tartalmazó határozatok mennyisége azonban egyenlőre csekély. Ennek egyik oka az lehet, hogy a jogvitával érintett vállalkozások – feltehetően – még nem ismerik kellően a békéltető testületeket.

Az ajánlásokat ugyanakkor – mindazok ellenére, hogy számukra az nem kötelező – nagy arányban teljesítették a vállalkozások. Meg kell azonban jegyezni, hogy bár a fogyasztó köteles visszajelezni, ha elmarad az önkéntes teljesítés, azonban ha a kérelmező ilyen jelzéssel nem élt, vélelem szól amellett, hogy az ajánlást a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás teljesítette.

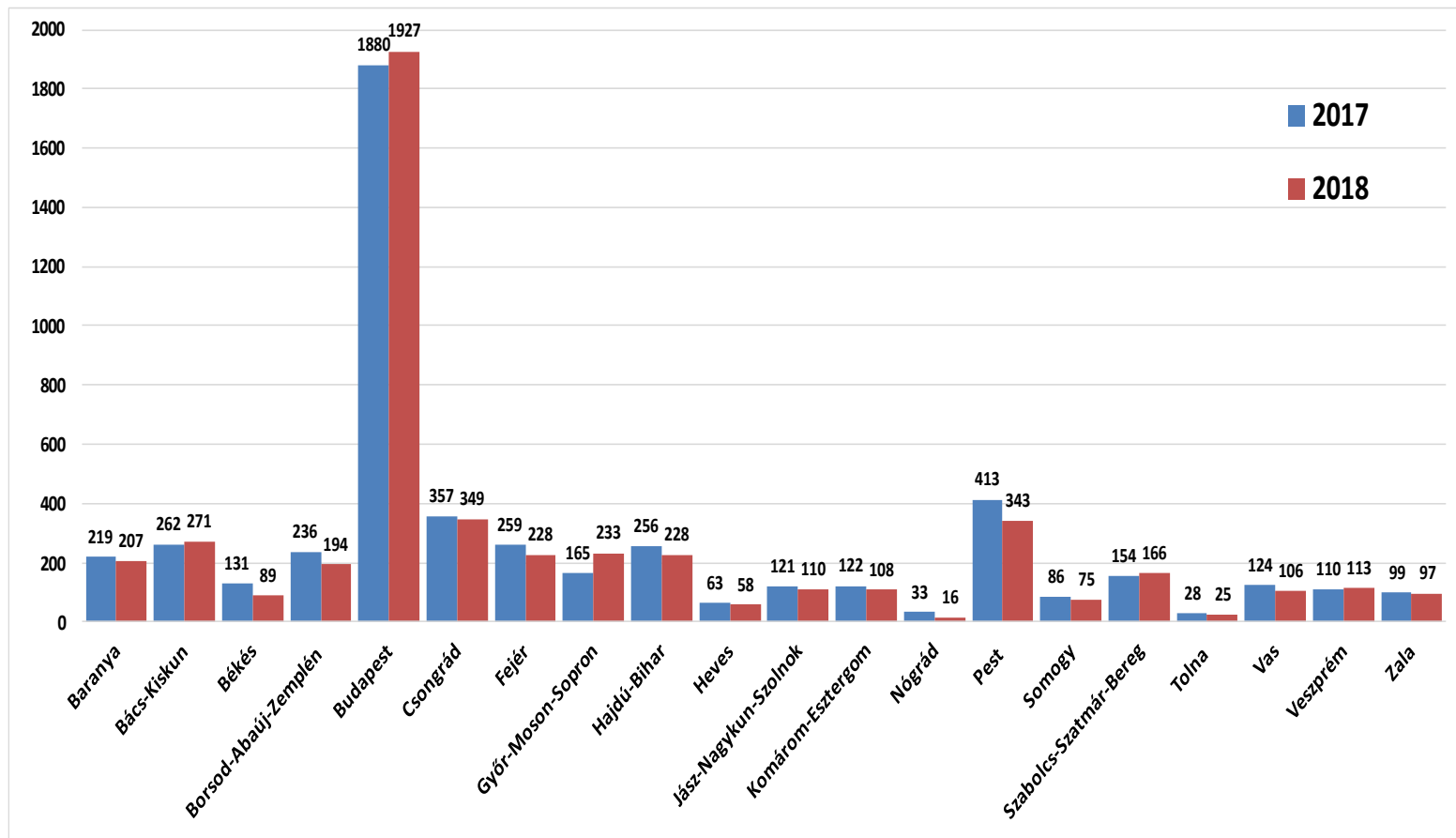
Amennyiben a fogyasztó arról tájékoztatja a testületet, hogy az ajánlás teljesítése elmaradt, azt – a jogvita tartalmának rövid leírásával és az eljárás eredményével – legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével nyilvánosságra kell hoznia.

.

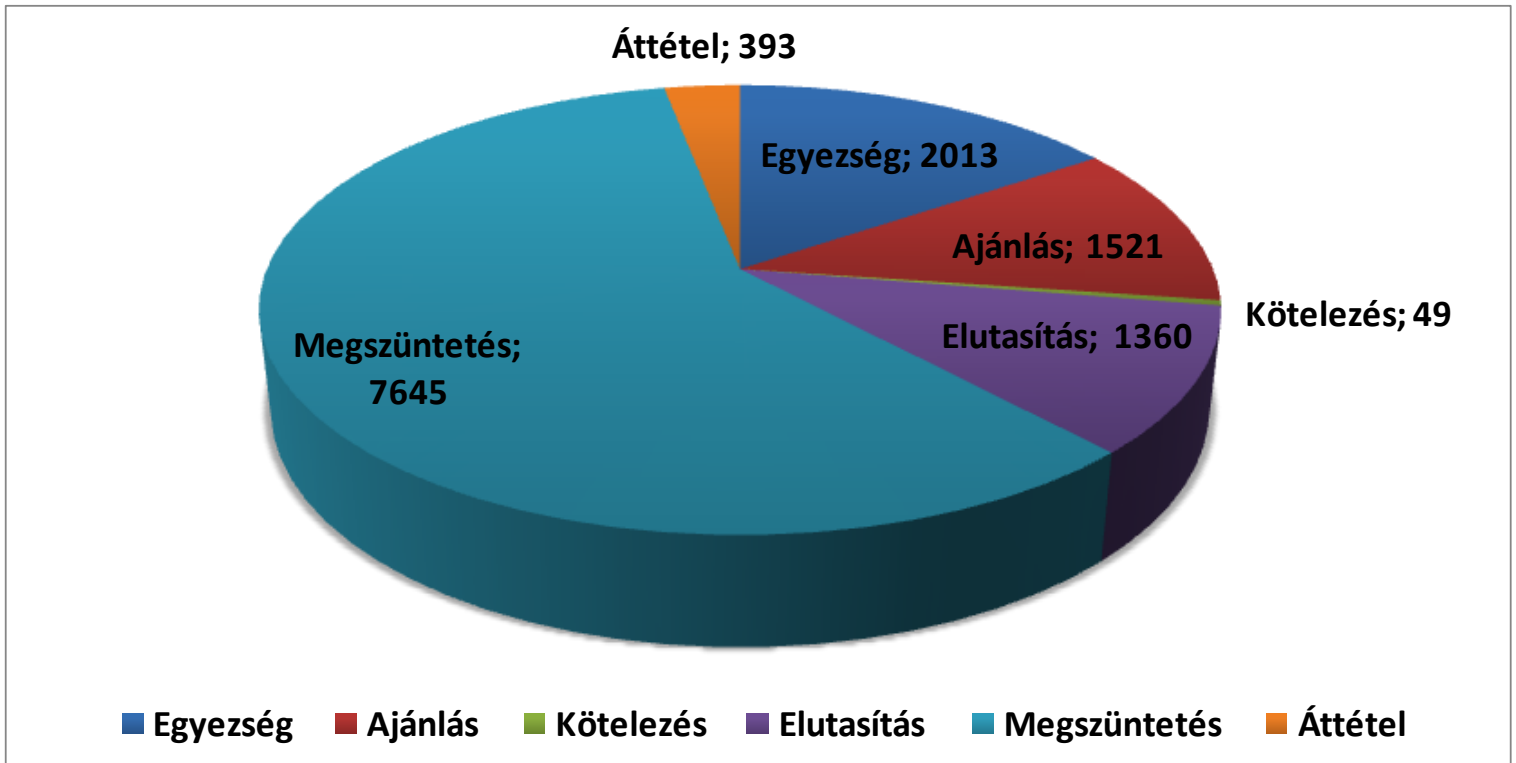
2018-ban a békéltető testületek 1 521 esetben foglalmaztak meg ajánlást (2017-ben ez a szám 1 758 volt), 2 013 esetben egyezség született (2017-ben ez a szám 1 947 volt), és 49 esetben végződött az eljárás kötelezéssel (2017-ben ez a szám 52 volt). Elutasításra 1 360 esetben került sor. Ez nagyjából megfelel a korábbi években tapasztalt arányoknak.



4.1. ábra: Érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya, testületek szerint 2017-2018.



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



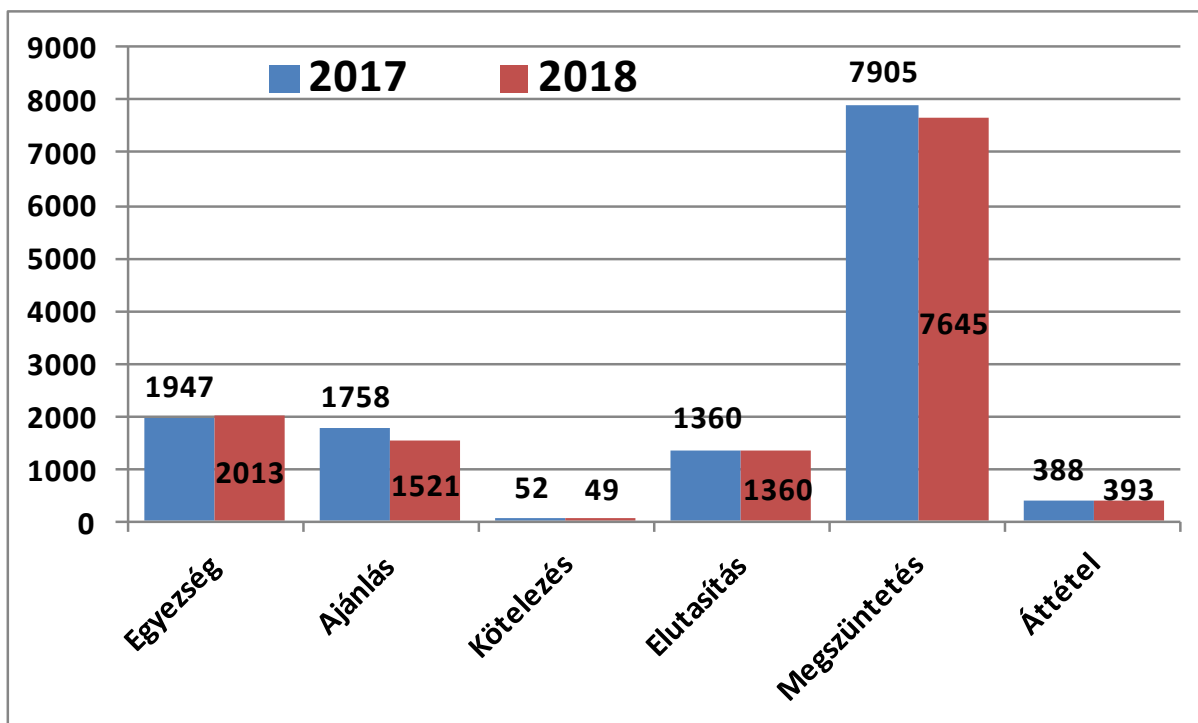
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

4.3. tábla: A befejezett ügyek számának és arányának alakulása, 2017- 2018

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

| | 2017 | 2018 |
|--------------|------|------|
| Egyezség | 1947 | 2013 |
| Ajánlás | 1758 | 1521 |
| Kötelezés | 52 | 49 |
| Elutasítás | 1360 | 1360 |
| Megszüntetés | 7905 | 7645 |
| Áttétel | 388 | 393 |

Forrás: MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



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

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

| | 2017 | | | | 2018 | | | |
|------------------------|----------|-----------|-----------------------|---------------------------|----------|-----------|-----------------------|---------------------------|
| | Egyezség | Kötelezés | Ajánlás (eleget tett) | Ajánlás (nem tett eleget) | Egyezség | Kötelezés | Ajánlás (eleget tett) | Ajánlás (nem tett eleget) |
| Baranya | 75 | 2 | 45 | 17 | 80 | 4 | 57 | 4 |
| Bács-Kiskun | 108 | 3 | 63 | 25 | 139 | | 54 | 18 |
| Békés | 69 | 3 | 22 | 14 | 43 | | 21 | 7 |
| Borsod-Abaúj-Zemplén | 83 | | 25 | 128 | 83 | | 25 | 86 |
| Budapest | 603 | 10 | 388 | 6 | 693 | 7 | 346 | 3 |
| Csongrád | 197 | 3 | 110 | 43 | 204 | 3 | 16 | 120 |
| Fejér | 57 | 3 | 153 | 23 | 80 | 2 | 119 | 1 |
| Győr-Moson-Sopron | 100 | 3 | 39 | 10 | 115 | 2 | 59 | 21 |
| Hajdú-Bihar | 120 | 1 | 40 | 32 | 110 | | 33 | 27 |
| Heves | 28 | 2 | 3 | 30 | 23 | | 2 | 33 |
| Jász-Nagykun-Szolnok | 27 | | 64 | 2 | 36 | | 46 | 4 |
| Komárom-Esztergom | 62 | 2 | 11 | 29 | 44 | | 34 | 21 |
| Nógrád | 15 | 2 | 1 | 15 | 7 | | | 9 |
| Pest | 180 | 2 | 71 | 92 | 154 | 5 | 6 | 104 |
| Somogy | 23 | | 48 | | 36 | 2 | 27 | |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg | 72 | | 30 | 6 | 56 | 2 | 42 | 18 |
| Tolna | 17 | | 7 | 3 | 7 | | 6 | 3 |
| Vas | 24 | 4 | 15 | 51 | 15 | 12 | 12 | 39 |
| Veszprém | 42 | 8 | 55 | | 48 | 3 | 54 | |
| Zala | 45 | 4 | 16 | 26 | 40 | 6 | 8 | 36 |

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

4.5. Egyezséggel végződő ügyek az eljárás tárgya szerint 2017-2018

| | 2017 | 2018 |
|---|-------------|-------------|
| Egyéb szolgáltatás | 13 | 23 |
| Gazdasági és egyéb szolgáltatások | 35 | 36 |
| Háztartási kisegítő szolgáltatás | 1 | 4 |
| Ingatlan ügyletek | 8 | 11 |
| Javítás, karbantartás | 59 | 92 |
| Közlekedés | 129 | 212 |
| Közüzemi szolgáltatások | 192 | 174 |
| Oktatás | 2 | 8 |
| Posta és távközlés | 271 | 216 |
| Személyi szolgáltatások | 0 | 4 |
| Turizmus | 53 | 45 |
| Építőipari kivitelezés | 65 | 92 |
| Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer | 75 | 81 |
| Egyéb termékek | 46 | 62 |
| Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök | 32 | 20 |
| Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek | 104 | 141 |
| Híradástechnika | 159 | 122 |
| Járművek és alkatrészeik | 49 | 63 |
| Lábbelik | 473 | 433 |
| Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek | 27 | 30 |
| Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók | 70 | 43 |
| Textil, ruhanemű | 43 | 41 |
| Élelmiszerek, italok | 1 | 2 |
| Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók | 40 | 58 |

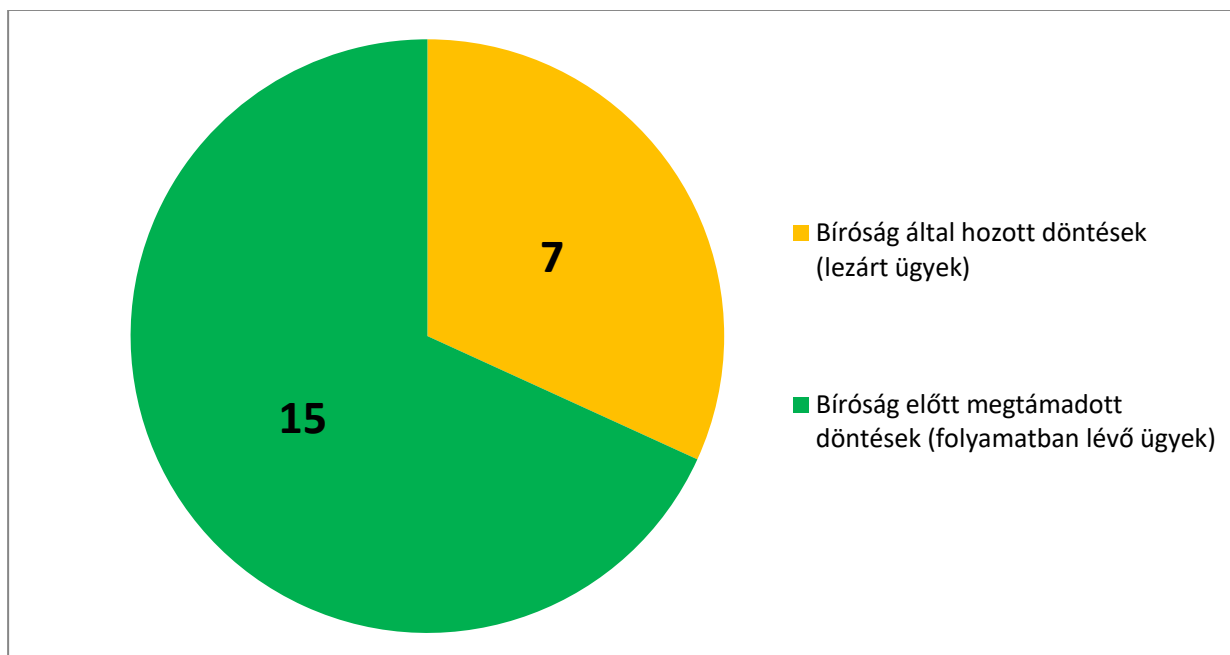
4.6. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya megyék szerint, 2017-2018

| | 2017 | | 2018 | |
|------------------------|----------------------------------|--------|----------------------------------|--------|
| | Együttműködő vállalkozások száma | Aránya | Együttműködő vállalkozások száma | Aránya |
| Baranya | 217 | 61% | 233 | 62% |
| Bács-Kiskun | 364 | 85% | 420 | 80% |
| Békés | 269 | 86% | 217 | 112% |
| Borsod-Abaúj-Zemplén | 332 | 75% | 310 | 77% |
| Budapest | 5391 | 91% | 5423 | 94% |
| Csongrád | 407 | 72% | 390 | 74% |
| Fejér | 354 | 78% | 408 | 78% |
| Győr-Moson-Sopron | 274 | 62% | 438 | 53% |
| Hajdú-Bihar | 459 | 86% | 414 | 91% |
| Heves | 52 | 32% | 56 | 32% |
| Jász-Nagykun-Szolnok | 4 | 2% | 3 | 2% |
| Komárom-Esztergom | 179 | 97% | 182 | 90% |
| Nógrád | 73 | 60% | 63 | 62% |
| Pest | 684 | 33% | 527 | 37% |
| Somogy | 154 | 84% | 160 | 90% |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg | 202 | 73% | 197 | 69% |
| Tolna | 70 | 85% | 75 | 84% |
| Vas | 176 | 87% | 153 | 107% |
| Veszprém | 270 | 89% | 277 | 87% |
| Zala | 162 | 89% | 166 | 86% |

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2018-ban általánosságban megállapítható, hogy a vállalkozások érdemi nyilatkozási fegyelme nőtt, kevés ügyben tapasztalható, hogy egyáltalán nem működnek együtt. Zömmel azonban a panaszos igényének jogosságát vitatják, és alávetési nyilatkozatot sem tesznek.

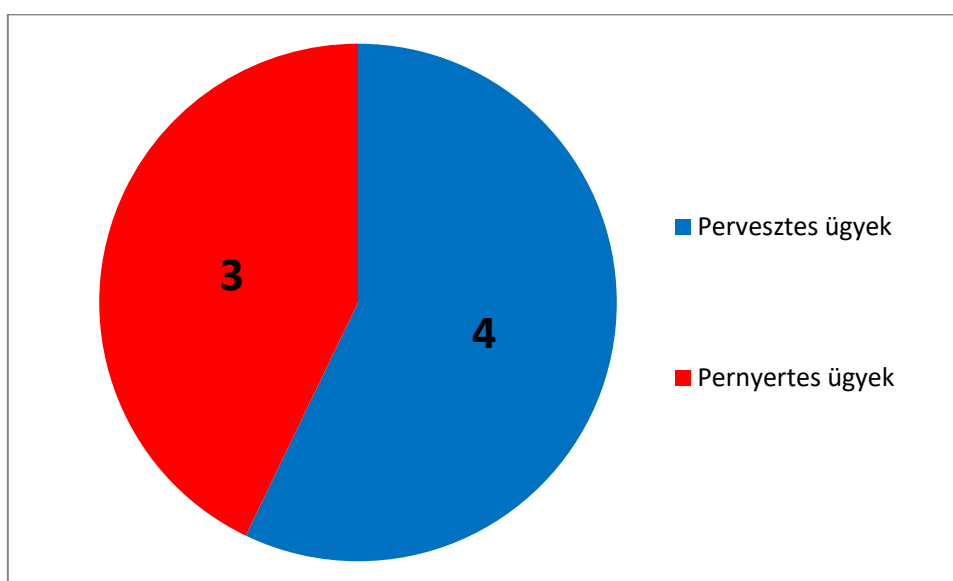
4.7. Békéltető testületek bíróság előtti ügyei 2018-ban



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

A 2018-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 22 nyilvántartott bírósági ügyből 7-et határozatával lezárt a bíróság és 15 még jelenleg folyamatban van.

4.8. 2018-ben a bíróság által lezárt ügyek pernyertességi aránya



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

4. 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 |

5. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

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

Borsod-Abaúj-Zemplén megyei javaslat érkezett a Fogyasztóvédelmi törvény 29. § (11) bekezdés utolsó fordulatának módosítására. Az ugyanis 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, ezért sok vállalkozás kérdezi, hogy azt hogyan kell értelmeznie. Nem értik a vállalkozások, hogy ha nem értenek egyet a panasszal, miért kellene kötelezően egyezséget ajánlaniuk.

Borsod-Abaúj-Zemplén megye emellett javasolja a parkolási pótdíjazási ügyekre vonatkozó jogszabály módosítását is. A jelenlegi szabályozás alapján ugyanis a fogyasztók sokszor már csak a megemelt, pótdíjjal növelt bírságról értesülnek, magáról a parkolási bírságról nem, ezért szükségesnek tartja országos szintű jogszabályban rendezni ezt a kérdést.

Csongrád megye a fogyasztói jogok még hatékonyabb érvényesülése érdekében a fogyasztóvédelmi törvény módosítását tartja szükségesnek. A pénzügyi békéltető testületi jogkörben alkalmazott módosításhoz hasonlóan javasolja, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36. §. a) és b) pontja további c) ponttal egészüljön ki, mely szerint az eljáró tanács egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a 36/C. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az ötszázezer-forintot.

Ez a módosítás lehetővé tenné a kis ügyértékű megalapozott panaszok esetében a fogyasztók fokozottabb védelmét, hiszen jellemzően a kis ügyértékű panasz esetén ha a békéltető testület ajánlását nem hajtja végre a vállalkozás, akkor a fogyasztó a hosszadalmas és költséges bírósági eljárási procedúra miatt már nem kezdeményez peres eljárást és így nem érvényesül a fogyasztói védelem.

Győr-Moson-Sopron megye javaslata szerint – az internetes web áruházakkal kapcsolatos ügyek számának növekedése miatt – szükséges lenne jogszabályban pontosítani a hibás teljesítéssel kapcsolatos bizonyítási, szakértői kérdéseket. Emellett továbbra is javasolják az internetes web áruházakkal kapcsolatos ellenőrzések számának növelését, a tisztességtelen vállalkozásokkal kapcsolatos büntetések szigorítását.

A Pest megyei békéltető testület elnökének javaslata szerint is szükség lenne a fogyasztóvédelmi törvény módosítására, mert a napi munkájuk során minden évben

felszínre kerülnek a fogyasztóvédelmi törvényben szereplő, a fogyasztói jogviták hatékonyságában érzékelhető hiányosságok. Az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés tekintetében inkább a vállalkozások együttműködési kötelezettségére vonatkozó jogi előírások érvényesülnek. A vonatkozó előírások jó helyeken kísérelik meg a korábban kialakult helyzet javítását, de az ebből élő vállalkozások még mindig találnak kiskapukat a jogszabály kijátszására. Ilyen például a magánlakásokba szervezett termékbemutatók esete.

Nógrád megye javaslata szerint a fogyasztóvédelmi törvény 29. § (4) bekezdésének módosításával meg kellene teremteni azt a lehetőséget, hogy a békéltető testületi elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül akkor is megszüntethesse, ha a kérelemből egyértelműen megállapítható, hogy az nyilvánvalóan alaptalan.

Pécs-Baranya megye javaslata szerint szükség lenne a fogyasztóvédelmi törvény módosítására. Mivel az ajánlásoknak nem kötelező erejű a végrehajtása és a szankciója, ezért – tapasztalataik szerint – a nyilvánosságra hozatal kötelezettségével együtt sem bír hatékony visszatartó erővel. Javaslatauk szerint célszerű lenne megteremteni megalapozott fogyasztói kérelem esetén, az értékhatárhoz kötött, kötelező tartalmú döntéshozatal lehetőségét. Emellett – álláspontjuk szerint – az együttműködési kötelezettség megsértésén túl további, egyéb fogyasztóvédelmi jogszabálysértések esetén is célszerű lenne szignalizációs kötelezettséget előírni az illetékes hatóság felé. (Pl. a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény megsértése esetén.)

A törvény eljárási kötelezettségként szabályozza a meghallgatáson való személyes részvétel biztosítását abban a megyében, ahol a vállalkozás székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel rendelkezik. Amennyiben a vállalkozás az adott megyében bejelentett üzlettel rendelkezik, de az üzlet nincs a cégjegyzékben fióktelepként, telephelyként bejegyezve, úgy – javasolják –, hogy az üzlethelyiség is megjelenési kötelezettséget vonjon maga után.

Javasolják a pénzügyi támogatási rendszer felülvizsgálatát is. Véleményük szerint a lezárt ügyekhez igazodó támogatás mellett, a működéshez kapcsolódó, a bővülő adminisztratív feladatokra is reagáló feladatfinanszírozás hatékonyabb lenne. Szükségesnek tartják szabályozni, az elektronikus kapcsolattartás lehetőségét az ügyfélkapuval rendelkező fogyasztók esetében (kérelem beküldése, és vállalkozókkal a válaszirat beküldése). Javasolják, hogy a fogyasztók az eljárás megindítása iránti kérelmet formanyomtatványon terjesszék elő, amelyet a vállalkozás a tájékoztatási kötelezettsége keretében (Fgytv.17/A §. (1)/bek. a)pont) bocsásson a fogyasztó rendelkezésére. Ennek érdekében szükség lenne a békéltető testületi iratminták, határozatok, eljárási rend egységesítésére is.

Javasolják a tanácsadás díjának fix összegű megállapítását, mivel a tanácsadások száma folyamatosan nő. Az elnök és az elnökhelyettes díjazás nélkül látja el ezt a feladatot, a testület tagjainak arányos bevonása viszont díjazás nélkül nem oldható meg.

Mellékletek

M1. A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok 2018.

| Békéltető Testületek | Ügy kimenetele | | | | | | | | | | | Összesen |
|----------------------------------|----------------|-----------|-------------|-------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|------------------------|--------------|
| | Egyezség | Kötelezés | Ajánlás | Elutasítás | Megszüntetés | | | | | Áttétel | | |
| | | | | | kérelem visszavonása | felek megállá- podása | eljárás lefolytatása lehetetlen | kérelem megalapozat- lansága | hiánypótlásnak nem tett eleget | hatáskör hiánya | illetékesség hiánya | |
| 1. Baranya | 80 | 4 | 61 | 62 | 40 | 10 | 38 | 0 | 42 | 0 | 11 | 348 |
| 2. Bács-Kiskun | 139 | 0 | 72 | 60 | 26 | 16 | 42 | 10 | 60 | 11 | 19 | 455 |
| 3. Békés | 43 | 0 | 28 | 18 | 63 | 1 | 41 | 16 | 22 | 1 | 7 | 240 |
| 4. Borsod-Abaúj- Zemplén | 83 | 0 | 111 | 0 | 14 | 33 | 85 | 63 | 20 | 13 | 8 | 430 |
| 5. Budapest | 693 | 7 | 349 | 878 | 309 | 195 | 1300 | 75 | 1760 | 161 | 12 | 5739 |
| 6. Csongrád | 204 | 3 | 136 | 6 | 7 | 1 | 33 | 86 | 32 | 21 | 19 | 548 |
| 7. Fejér | 80 | 2 | 120 | 26 | 38 | 39 | 65 | 37 | 32 | 12 | 5 | 456 |
| 8. Győr-Moson- Sopron | 115 | 3 | 78 | 35 | 53 | 18 | 169 | 27 | 13 | 0 | 1 | 512 |
| 9. Hajdú-Bihar | 110 | 0 | 60 | 58 | 96 | 0 | 59 | 33 | 62 | 21 | 6 | 505 |
| 10. Heves megye | 23 | 0 | 35 | 0 | 4 | 4 | 55 | 23 | 20 | 0 | 0 | 164 |
| 11. Jász- Nagykun- Szolnok | 36 | 0 | 50 | 24 | 7 | 1 | 16 | 16 | 14 | 8 | 8 | 180 |
| 12. Komárom- Esztergom | 44 | 0 | 55 | 9 | 4 | 0 | 35 | 13 | 36 | 1 | 2 | 199 |
| 13. Nógrád | 7 | 0 | 9 | 0 | 21 | 0 | 45 | 19 | 11 | 2 | 3 | 117 |
| 14. Pest | 153 | 5 | 110 | 74 | 107 | 19 | 545 | 315 | 518 | 12 | 6 | 1864 |
| 15. Somogy | 36 | 2 | 27 | 10 | 16 | 19 | 20 | 22 | 18 | 0 | 1 | 171 |
| 16. Szabolcs- Szatmár- Bereg | 56 | 2 | 60 | 48 | 11 | 26 | 25 | 12 | 47 | 6 | 1 | 294 |
| 17. Tolna | 7 | 0 | 9 | 9 | 19 | 0 | 9 | 5 | 24 | 0 | 1 | 83 |
| 18. Vas | 15 | 12 | 51 | 28 | 2 | 36 | 16 | 1 | 2 | 0 | 2 | 165 |
| 19. Veszprém | 48 | 3 | 54 | 8 | 27 | 9 | 83 | 43 | 30 | 1 | 6 | 312 |
| 20. Zala | 40 | 6 | 44 | 7 | 19 | 4 | 15 | 47 | 1 | 1 | 4 | 188 |
| Összesen: | 2012 | 49 | 1519 | 1360 | 883 | 431 | 2696 | 863 | 2764 | 271 | 122 | 12970 |

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

| Békéltető Testületek | Szolgáltatások | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|---------------------------------|---|--|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|------------|------------|----------------|----------|------------|--------------------|------------|------------|--------------------------------------|-----------|----|---|----|----|--|----|----|----------|----|----|
| | Építőipari kivitelezés | | | Turizmus | | | | | | | | Közlekedés | | | | | | Posta és távközlés | | | | | | | | | | | | | | |
| | Új ingatlan jótállás, gar. 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 vezeték) | | | TV, rádió (kábel és földi műsorszórás) | | | Internet | | |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| Baranya | 5 | 8 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 2 | 5 | 0 | 0 | 1 | 16 | 6 | 7 | 18 | 1 | 0 | | | | | | | | | | |
| Bács-Kiskun | 9 | 19 | 5 | 2 | 0 | 1 | 4 | 5 | 0 | 3 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 5 | 7 | 3 | 25 | 14 | 1 | | | | | | | | | | |
| Békés | 0 | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 7 | 6 | 4 | 14 | 4 | 2 | | | | | | | | | | |
| Borsod-Abaúj-Zemplén | 0 | 16 | 7 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 6 | 5 | 0 | 0 | 17 | 5 | 5 | 28 | 3 | 1 | | | | | | | | | | |
| Budapest | 9 | 93 | 81 | 11 | 4 | 21 | 13 | 40 | 10 | 47 | 15 | 22 | 56 | 242 | 2 | 1 | 313 | 110 | 101 | 373 | 94 | 35 | | | | | | | | | | |
| Csongrád | 3 | 12 | 10 | 2 | 0 | 2 | 4 | 4 | 0 | 3 | 0 | 3 | 9 | 5 | 0 | 0 | 45 | 5 | 5 | 20 | 13 | 0 | | | | | | | | | | |
| Fejér | 4 | 12 | 9 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 0 | 0 | 11 | 6 | 6 | 39 | 8 | 3 | | | | | | | | | | |
| Győr-Moson-Sopron | 9 | 38 | 4 | 0 | 0 | 5 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 10 | 5 | 29 | 3 | 2 | | | | | | | | | | |
| Hajdú-Bihar | 1 | 14 | 5 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 5 | 25 | 2 | 0 | 0 | 19 | 5 | 5 | 41 | 5 | 3 | | | | | | | | | | |
| Heves | 0 | 9 | 9 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 10 | 8 | 3 | 2 | | | | | | | | | | |
| Jász-Nagykun-Szolnok | 2 | 13 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 13 | 0 | 1 | | | | | | | | | | |
| Komárom-Esztergom | 3 | 9 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 7 | 4 | 7 | 4 | 5 | | | | | | | | | | |
| Nógrád | 0 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | | | | | | | | | | |
| Pest | 22 | 50 | 33 | 1 | 0 | 6 | 0 | 9 | 0 | 14 | 0 | 4 | 6 | 19 | 0 | 2 | 27 | 35 | 24 | 136 | 32 | 15 | | | | | | | | | | |
| Somogy | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 7 | 1 | 3 | | | | | | | | | | |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg | 1 | 2 | 10 | 3 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 7 | 17 | 4 | 0 | | | | | | | | | | |
| Tolna | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 0 | 0 | | | | | | | | | | |
| Vas | 4 | 17 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 3 | 8 | 0 | 1 | | | | | | | | | | |
| Veszprém | 2 | 17 | 5 | 1 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 6 | 0 | 0 | 10 | 3 | 13 | 27 | 8 | 3 | | | | | | | | | | |
| Zala | 1 | 11 | 4 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 10 | 5 | 0 | 6 | 0 | 3 | | | | | | | | | | |
| Összesen: | 75 | 353 | 204 | 27 | 4 | 48 | 29 | 75 | 11 | 88 | 21 | 51 | 134 | 300 | 2 | 8 | 492 | 232 | 211 | 823 | 198 | 81 | | | | | | | | | | |

| Közüzemi szolgáltatások | | | | | Javítás, karbantartás | | | | | | | | | | | | | Egyéb szolgáltatás | | | | | | | | Személyi szolgáltatások | | | | Ingatlan ügyletek | | Oktatás | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----------------------|----|----|----|---|---|---|-----|----|----|----|----|---|--------------------|----|----|---|----|---|----|----|-------------------------|----|----|---|-------------------|----|---------|----|---|---|---|
| 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 egészségügyi szolgáltatás fodrászat, kozmetika, masszázs biztonsági szállítás, vagyonvédelem, stb. szabás, varrás, cipészet forgalmazás, értékbecslés, közvetítés nyelviskola, gépjármű vez.képz., felnőttképzés | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 14 | 6 | 1 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 2 | |
| 1 | 17 | 3 | 11 | 38 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | | |
| 1 | 11 | 6 | 6 | 16 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 2 | 9 | 10 | 4 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | | | |
| 13 | 108 | 37 | 85 | 110 | 154 | 46 | 19 | 41 | 3 | 1 | 4 | 58 | 50 | 29 | 38 | 16 | 1 | 1 | 11 | 6 | 1 | 5 | 0 | 7 | 12 | 2 | 25 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 4 | 18 | 22 | 6 | 25 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | | | |
| 3 | 11 | 19 | 4 | 5 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 9 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 1 | 10 | 8 | 4 | 18 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | | | |
| 1 | 8 | 1 | 21 | 15 | 5 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 0 | 4 | 2 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | | |
| 3 | 10 | 4 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | |
| 4 | 6 | 1 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 3 | 8 | 4 | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | | |
| 3 | 73 | 35 | 60 | 29 | 7 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 18 | 7 | 7 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 0 | 6 | 14 | 1 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 1 | 1 | 8 | 15 | 28 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | |
| 1 | 1 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 2 | 0 | 1 | 1 | 3 | 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 | 3 | 0 | 0 | 0 | |
| 2 | 8 | 14 | 2 | 5 | 7 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 0 | 7 | 7 | 5 | 9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | |
| 45 | 330 | 205 | 235 | 340 | 180 | 52 | 25 | 69 | 6 | 2 | 6 | 125 | 80 | 54 | 56 | 22 | 3 | 3 | 19 | 11 | 2 | 15 | 0 | 17 | 18 | 4 | 63 | 42 | 4 | 63 | 42 | 4 | 42 | | | |

| Háztartási kisegítő szolgáltatás | | Gazdasági és egyéb szolgáltatások | | Áttétel | | Szolgáltatások összesen | Szolgáltatások és Termékek Összesen | Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások) | Szolgáltatás értékesítése nem hagyományos módon | | | | |
|--|----|---|-----|-----------------------|------|-------------------------|-------------------------------------|---|---|--------------------------------------|----|---|--|
| mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekfelügyelet, stb. | | fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb. | | hatáskör hiánya miatt | | | | | | távollévők között kötött szerződések | | | |
| egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások | | illetékesség hiánya miatt | | | | | | | | üzletlen kívül kötött szerződések | | | |
| 0 | 0 | 11 | 0 | 6 | 142 | 348 | 0 | 5 | 0 | 0 | 2 | 0 | |
| 3 | 1 | 9 | 6 | 11 | 235 | 455 | 0 | 3 | 0 | 0 | 4 | 2 | |
| 0 | 0 | 38 | 1 | 4 | 144 | 240 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 13 | 8 | 4 | 168 | 430 | 0 | 0 | 2 | 0 | 5 | 0 | |
| 7 | 36 | 277 | 142 | 6 | 3068 | 5739 | 21 | 229 | 27 | 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 1 | 21 | 14 | 7 | 288 | 548 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 1 | 0 | 24 | 10 | 2 | 223 | 456 | 0 | 7 | 2 | 0 | 2 | 0 | |
| 1 | 0 | 21 | 0 | 0 | 201 | 512 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | |
| 0 | 2 | 6 | 11 | 4 | 243 | 505 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 15 | 0 | 0 | 88 | 164 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 1 | 6 | 5 | 83 | 180 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 1 | 11 | 1 | 2 | 88 | 199 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 8 | 0 | 2 | 63 | 117 | 0 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | |
| 1 | 4 | 179 | 9 | 1 | 899 | 1864 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 65 | 171 | 0 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 11 | 5 | 1 | 147 | 294 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | |
| 1 | 0 | 4 | 0 | 1 | 35 | 83 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 61 | 165 | 0 | 2 | 0 | 0 | 8 | 0 | |
| 1 | 0 | 7 | 1 | 4 | 167 | 312 | 0 | 18 | 4 | 0 | 1 | 0 | |
| 0 | 0 | 12 | 0 | 1 | 97 | 188 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 15 | 45 | 673 | 214 | 62 | 6505 | 12970 | 25 | 287 | 40 | 1 | 25 | 2 | |

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

| Békéltető Testületek | Termékek | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|----------------------|--------|---|------------------|----------|-----------------|----------|--------------------------------|--------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------------|---|---|--|---|
| | Élelmiszerek, italok | | | Textil, ruhanemű | | | Lábbelik | | | Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók | | | Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók | | | |
| | Élelmiszerek | Italok | Táplálékkiegészítők, fogyasztószeresek, 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 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Baranya | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 | 52 | 5 | 0 | 3 | 1 | 10 | 4 | 4 | 1 | 7 | 0 |
| Bács-Kiskun | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 49 | 17 | 5 | 6 | 2 | 0 | 8 | 9 | 1 | 0 | 1 |
| Békés | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 16 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 4 | 0 | 2 | 0 |
| Borsod-Abaúj-Zemplén | 0 | 0 | 0 | 2 | 9 | 80 | 15 | 2 | 4 | 1 | 9 | 2 | 7 | 0 | 5 | 2 |
| Budapest | 13 | 0 | 3 | 54 | 107 | 682 | 44 | 32 | 10 | 11 | 15 | 37 | 90 | 14 | 79 | 14 |
| Csongrád | 0 | 0 | 1 | 1 | 10 | 61 | 1 | 7 | 2 | 1 | 5 | 0 | 8 | 3 | 4 | 2 |
| Fejér | 0 | 0 | 1 | 1 | 11 | 67 | 3 | 0 | 3 | 2 | 2 | 0 | 7 | 2 | 4 | 2 |
| Győr-Moson-Sopron | 0 | 1 | 0 | 4 | 10 | 68 | 7 | 2 | 3 | 8 | 10 | 1 | 9 | 1 | 6 | 1 |
| Hajdú-Bihar | 1 | 0 | 0 | 6 | 10 | 73 | 21 | 8 | 1 | 2 | 0 | 2 | 6 | 1 | 4 | 2 |
| Heves | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 21 | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Jász-Nagykun-Szolnok | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 | 26 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Komárom-Esztergom | 1 | 0 | 0 | 3 | 3 | 27 | 6 | 4 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4 | 0 | 2 | 0 |
| Nógrád | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Pest | 4 | 2 | 1 | 12 | 29 | 198 | 32 | 16 | 4 | 11 | 30 | 13 | 28 | 2 | 14 | 3 |
| Somogy | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 23 | 7 | 1 | 3 | 0 | 4 | 2 | 3 | 0 | 1 | 1 |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg | 0 | 1 | 1 | 0 | 6 | 49 | 10 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Tolna | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 10 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| Vas | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 38 | 5 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 5 | 0 | 2 | 0 |
| Veszprém | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 30 | 8 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 0 | 3 | 1 |
| Zala | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 19 | 2 | 0 | 0 | 1 | 5 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| Összesen: | 20 | 4 | 8 | 90 | 244 | ### | 195 | 86 | 50 | 48 | 97 | 81 | 197 | 25 | 138 | 33 |

| Híradástechnika | | | Háztartási és kert gépek, kézi szerszámgépek | | | Látszerészet, fényképezés, optikai eszközök, műszerek | | | Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök | | | Járművek és alkatrészeik | | | Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer | | | | | | | |
|---|-----|----|--|-----|----|---|----|----|--|----|-----|-----------------------------|----|-----|--|----|-----|----|---|----|----|----|
| mobiltelefonok, okostelefonok | | | háztartási gépek | | | látszerészet (szemüveg, kontaktlencse) | | | egészségmegőrző termékek | | | Közúti járművek | | | Bútor, matrac | | | | | | | |
| szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.) | | | kerti gépek | | | fényképezés, optikai eszközök és műszerek | | | gyógyászati eszközök | | | járműalkatrész | | | sportszer | | | | | | | |
| digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera) | | | háztartási eszközök (edénykészlet) | | | egészségmegőrző termékek | | | gyógyászati eszközök | | | egyéb járművek | | | hangszer | | | | | | | |
| | | | kézi szerszámgépek | | | egészségmegőrző termékek | | | gyógyászati eszközök | | | Bútor, matrac | | | óra | | | | | | | |
| | | | kéziszerszámok (ásó, kapa) | | | egészségmegőrző termékek | | | gyógyászati eszközök | | | sportszer | | | ékszer | | | | | | | |
| | | | háztartási eszközök (edénykészlet) | | | látszerészet (szemüveg, kontaktlencse) | | | egészségmegőrző termékek | | | Közúti járművek | | | hangszer | | | | | | | |
| | | | kézi szerszámgépek | | | fényképezés, optikai eszközök és műszerek | | | gyógyászati eszközök | | | járműalkatrész | | | óra | | | | | | | |
| | | | háztartási eszközök (edénykészlet) | | | egészségmegőrző termékek | | | gyógyászati eszközök | | | egyéb járművek | | | ékszer | | | | | | | |
| | | | kézi szerszámgépek | | | látszerészet (szemüveg, kontaktlencse) | | | egészségmegőrző termékek | | | Közúti járművek | | | játék | | | | | | | |
| | | | kéziszerszámok (ásó, kapa) | | | fényképezés, optikai eszközök és műszerek | | | gyógyászati eszközök | | | járműalkatrész | | | | | | | | | | |
| 17 | 7 | 1 | 12 | 5 | 3 | 0 | 10 | 0 | 2 | 2 | 6 | 0 | 0 | 12 | 5 | 2 | 10 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 |
| 15 | 4 | 0 | 15 | 4 | 6 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 6 | 0 | 0 | 14 | 1 | 1 | 9 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 7 | 0 | 9 | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 34 | 9 | 0 | 16 | 5 | 3 | 2 | 1 | 0 | 5 | 2 | 1 | 0 | 1 | 13 | 1 | 0 | 9 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 197 | 89 | 6 | 145 | 98 | 19 | 15 | 30 | 5 | 45 | 6 | 38 | 5 | 8 | 80 | 29 | 18 | 182 | 30 | 4 | 26 | 7 | 16 |
| 23 | 13 | 0 | 20 | 10 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 0 | 5 | 1 | 0 | 9 | 4 | 1 | 23 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | 9 | 0 | 17 | 15 | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 1 | 14 | 6 | 2 | 15 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| 25 | 15 | 1 | 23 | 5 | 7 | 0 | 4 | 0 | 0 | 3 | 12 | 1 | 0 | 28 | 8 | 1 | 15 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 25 | 9 | 1 | 13 | 7 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 8 | 1 | 2 | 13 | 5 | 0 | 1 | 3 | 0 |
| 6 | 6 | 0 | 5 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 5 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 10 | 1 | 0 | 7 | 2 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 6 | 0 | 6 | 5 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 9 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 4 | 1 | 1 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 6 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 93 | 37 | 1 | 75 | 32 | 10 | 2 | 11 | 2 | 8 | 0 | 7 | 4 | 1 | 47 | 4 | 2 | 66 | 8 | 0 | 0 | 4 | 2 |
| 16 | 2 | 2 | 8 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| 16 | 10 | 1 | 9 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 11 | 2 | 0 | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 5 | 2 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 9 | 2 | 0 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 1 | 6 | 3 | 0 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 16 | 3 | 1 | 12 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 7 | 2 | 0 | 4 | 1 | 1 |
| 11 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 6 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 556 | 239 | 17 | 403 | 205 | 74 | 29 | 77 | 10 | 80 | 14 | 108 | 18 | 13 | 293 | 77 | 34 | 384 | 59 | 5 | 46 | 23 | 22 |

Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2018. évi tevékenységéről

| Egyéb termékek | | | | | | Áttétel | Termékek összesen | Szolgáltatások és Termékek Összesen | Határon átnyúló jogviták (termékek) | Termék értékesítése nem hagyományos módon | | | | |
|---|---|---|-----|----|----|---------|-------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|----------------------------------|----|----|--|
| | | | | | | | | | | | | | | |
| vegyipari termék | | | | | | | | | | távollevők között kötött szerződések | üzleten kívül kötött szerződések | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| dohánytermék, és élvezeti cikk | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| háziállat tartásával kapcsolatos termékek | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| egyéb, máséhoz nem sorolható termék | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| hatáskör hiánya miatt | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| illetékesség hiánya miatt | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 5 | 206 | 348 | 0 | 58 | 1 | 0 | 2 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | 19 | 5 | 8 | 220 | 455 | 0 | 36 | 4 | 0 | 3 | 2 | |
| 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 3 | 96 | 240 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 3 | 0 | 0 | 6 | 5 | 4 | 262 | 430 | 0 | 29 | 0 | 1 | 1 | 2 | |
| 24 | 7 | 3 | 308 | 19 | 6 | 2670 | 5739 | 92 | 890 | 7 | 0 | 4 | 13 | |
| 0 | 0 | 0 | 14 | 7 | 12 | 260 | 548 | 1 | 50 | 4 | 0 | 2 | 0 | |
| 0 | 0 | 4 | 10 | 2 | 3 | 233 | 456 | 1 | 36 | 1 | 0 | 2 | 0 | |
| 1 | 1 | 0 | 24 | 0 | 1 | 310 | 512 | 1 | 37 | 1 | 2 | 4 | 4 | |
| 3 | 0 | 0 | 7 | 10 | 2 | 262 | 505 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 76 | 164 | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | 7 | 2 | 3 | 97 | 180 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 111 | 199 | 0 | 31 | 0 | 1 | 0 | 2 | |
| 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | 54 | 117 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 5 | 1 | 1 | 135 | 3 | 5 | 965 | 1864 | 2 | 48 | 1 | 1 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 106 | 171 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 0 | 0 | 0 | 9 | 1 | 0 | 147 | 294 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 48 | 83 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 104 | 165 | 0 | 22 | 2 | 0 | 2 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 2 | 145 | 312 | 0 | 31 | 2 | 0 | 1 | 0 | |
| 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 3 | 91 | 188 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 37 | 9 | 8 | 593 | 57 | 60 | 6463 | 12970 | 102 | 1333 | 23 | 5 | 21 | 25 | |

M4. A jogviták ügyintézésének módja megyénként, 2018

M5. Bírósági ügyek 2018.

| | Bíróság előtt megtámadott ajánlások | Bíróság előtt megtámadott kötelezések | Összesen: |
|---|--|--|------------------|
| Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek) | 14 | 1 | 15 |
| Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek) | 7 | 0 | 7 |
| Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (pervesztes ügyek) | 4 | 0 | 4 |
| Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek) | 3 | 0 | 3 |